



ManageMate
Group

Conditions Générales d'Utilisation de ManageMate ITSM

Version 1.0

Dernière mise à jour du document : 17/08/2025

Référence : Conditions_Générales_d'Utilisation_de_ManageMate_ITSM.pdf

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) régissent l'accès et l'utilisation de la plateforme ManageMate ITSM et de l'ensemble des services associés fournis par ManageMate Group. Cette plateforme est une solution complète de gestion des services informatiques (ITSM) comprenant la gestion des tickets, des interventions, une base de connaissances et des outils d'intelligence artificielle.

2. Accès aux services

L'accès à ManageMate ITSM nécessite :

- Un contrat de licence valide
- La création d'un compte utilisateur
- L'acceptation des présentes CGU
- Le respect des prérequis techniques (navigateur moderne, connexion internet)

Les comptes sont créés par les administrateurs de votre organisation ou via auto-inscription si activée.



3. Description des services

ManageMate ITSM comprend :

- Gestion des tickets et incidents
- Planification et suivi des interventions
- Base de connaissances collaborative
- Intelligence artificielle Ava pour l'aide à la décision
- Application Progressive Web (PWA)
- Tableaux de bord et analytics
- Intégration LDAP/Active Directory

4. Obligations des utilisateurs

Les utilisateurs s'engagent à :

- Utiliser les services de manière conforme et légale
- Protéger la confidentialité de leurs identifiants
- Ne pas partager leur compte avec des tiers
- Respecter les droits de propriété intellectuelle
- Ne pas perturber le fonctionnement de la plateforme
- Signaler toute utilisation frauduleuse suspectée

5. Propriété intellectuelle

ManageMate Group détient tous les droits de propriété intellectuelle sur :

- Le code source et l'architecture de la plateforme
- Les interfaces utilisateur et le design
- Les marques et logos ManageMate
- La documentation technique
- L'intelligence artificielle Ava Intelligence

Les utilisateurs conservent la propriété de leurs données et contenus créés sur la plateforme.

6. Tarification et paiement

Modalités de facturation :

- Licences disponibles en mode Cloud ou On-Premise
- Facturation mensuelle ou annuelle
- Paiement par carte bancaire, virement ou prélèvement SEPA
- Délai de paiement : 30 jours après émission de facture
- Pénalités en cas de retard selon taux légal

7. Protection des données

ManageMate Group s'engage à :

- Respecter le RGPD et la législation applicable
- Protéger la confidentialité de vos données
- Utiliser des mesures de sécurité appropriées
- Ne pas vendre vos données à des tiers
- Permettre l'exercice de vos droits (accès, rectification, suppression)

Voir notre Politique de Confidentialité pour plus de détails.

8. Limitation de responsabilité

ManageMate Group ne peut être tenu responsable :

- Des dommages indirects ou consécutifs
- De la perte de données dues à une mauvaise utilisation
- Des interruptions de service pour maintenance
- Des contenus créés par les utilisateurs
- Des préjudices liés à l'utilisation non conforme

Notre responsabilité est limitée au montant de la licence annuelle.

9. Durée et résiliation

Modalités de résiliation :

- Contrat à durée déterminée selon la licence souscrite
- Renouvellement automatique sauf dénonciation
- Préavis de résiliation : 3 mois avant échéance
- Résiliation immédiate en cas de violation grave des CGU
- Export des données possible pendant 30 jours après résiliation

10. Modifications des CGU

ManageMate Group se réserve le droit de modifier les présentes CGU. Les utilisateurs seront informés par email avec un préavis de 30 jours. La poursuite de l'utilisation après modification vaut acceptation des nouvelles conditions.

11. Droit applicable et juridiction

Les présentes CGU sont régies par le droit français. En cas de litige, après tentative de résolution amiable, les tribunaux de Paris seront seuls compétents.

12. Contact et support

Pour toute question :

- Support technique : help.managemate.fr
- Protection des données : support@managemate.fr
- Sécurité : report.security.cert@managemate.fr
- Commercial : contact@managemate.fr