



Contrat prestataire de services informatique

Par BelleEtoile

Bonjour,
J'ai souscrit il y'a un an un contrat de prestations informatiques pour l'installation et le paramétrage d'un logiciel de comptabilité pour mon entreprise commerciale.
Je paie tous les mois un peu plus de 360 euros pour cette installation. A ce jour le prestataire ne s'est déplacé qu'une seule fois pour recueillir les informations sur mon activité et mes besoins en gestion comptable et commerciale. Puis plus rien, alors que je continue pour rien à être prélevé tous les mois sur mon compte.
Devant cet abus et le peu de réactivité du prestataire, je veux mettre fin au contrat, me faire rembourser des sommes prélevées et obtenir des indemnités pour préjudice. Comment puis-je m'y prendre légalement ?
Bien cordialement

Par yapasdequoi

Bonjour,

Il faut commencer par relire soigneusement le contrat.

Le paiement mensuel n'est pas forcément relié à une prestation mensuelle, il peut s'agir d'un abonnement à une licence ou d'un échéancier d'une somme forfaitaire : à vérifier.

Ensuite relisez les engagements du prestataire et les objectifs à atteindre ainsi que les délais contractuellement définis pour cette prestation.

Egalement la clause de résiliation est importante et indique les conditions dans lesquelles il est possible de le faire et les indemnités (ou pas) qui sont prévues.

D'autre part, adressez un courrier RAR au prestataire pour lui demander un état d'avancement, une date de fin prévisionnelle et lui faire part de votre mécontentement.

Par CToad

Bonjour,

Je n'ai pas compris : vous avez payé installation, paramétrage et peut être dépannage (?) et... c'est fait ou pas ?
Y a il eu activation du logiciel dans vos locaux ? est il utilisable (ça peut être des installations à distance)

Cordialement

Par BelleEtoile

Je n'ai aucun accès au logiciel ni aucune base de données pour travailler, ni paramétrage seulement un audit a été fait en mars dernier. J'ai sollicité un rendez-vous en juin et je n'ai aucune réponse.
Cordialement

Par yapasdequoi

Si l'entreprise existe encore (?) relisez bien le contrat et adressez lui un courrier RAR.