

CEGID

Service Résiliation
52, Quai Paul Sédallian
69279 VAISE

Nogent,
Le 19 janvier 2018

Objet : Annulation de la mission

Madame, Monsieur,

Par la présente, nous manifestons notre volonté de mettre un terme à la mission d'utilisation de votre logiciel à compter de ce jour.

Il s'agit ici d'une annulation dans la mesure où nous n'avons pas commencé à utiliser votre logiciel. La formation ayant eu lieu les 20 et 21 décembre 2017.

Suite à cette formation et après réflexion, nous ne souhaitons pas continuer dans cette démarche car nous nous sommes rendu compte après la formation seulement que votre logiciel ne convient pas du tout à nos besoins.

Nous avons pris notre décision pensant que le logiciel était une application internet web, comme pouvait le laisser penser la démonstration. En fait, cette dernière ne montrait pas qu'il s'agissait d'une application PC hébergée. La démonstration gomme complètement les aspects du logiciel qui nous le rendent inutilisable.

Plusieurs désagréments rendent la prise en main de ce logiciel très ardue et complexe tels que:

- Grande difficulté pour créer ou modifier des modèles de facture. En effet, la modification de modèles de factures n'est pas ergonomique ;
- Difficulté d'import et d'export de base clients. L'import et l'export n'étant pas sur le même format et fort peu documentés, cela devient ingérable pour des non experts;
- Impossibilité de travailler la nuit alors que nous sommes souvent obligés de le faire. Ce point n'apparaît pas dans vos CGV.
- En résumé, ce logiciel est très difficile à appréhender pour des non spécialistes d'un logiciel comptable peu fluide et souffrant d'un manque d'adaptation et de développement informatique orienté utilisateurs.

Nous avons essayé pendant la formation et à l'issue de celle-ci d'aborder le logiciel qui est beaucoup trop complexe. Votre logiciel est plus conçu pour des entreprises ayant un service comptable interne. Cet outil n'est pas adapté pour une société de notre taille. A cet égard il ne nous permet pas d'optimiser le temps de préparation des éléments pour travailler avec notre cabinet d'expertise comptable.



La formation est plus une prise en main qu'une formation car il n'y pas de support pédagogique. Compte tenu de la complexité du logiciel, deux jours suffisent peut-être pour des comptables mais pas pour des utilisateurs. Sur ce point, nous n'avons pas été compris dans l'analyse de nos besoins. Manifestement, nous faisons l'objet d'une erreur sur la cible clientèle.

Nous n'avons pu nous rendre compte de tout cela que seulement à l'issu de la formation. Aujourd'hui, nous ne pouvons nous permettre de passer plus de temps et d'investir dans une solution inadaptée à nos besoins.

Nous avons lu à posteriori les 8 pages sur votre site de vos conditions de ventes qui ne nous ont jamais été présentées et fait signées. Nous n'avons pas pu nous connecter et les lire sur votre site au moment de la commande. Ces dernières nous obligent à payer l'abonnement pour 1 an avec 3 mois d'avance pour annuler.

Le bon de commande ne fait état que d'un paiement mensuel et aucunement d'un engagement annuel. De plus le bon de commande et le SEPA ne nous ont jamais été retournés signés par vos soins, ce qui rend cette commande caduque car non signé dans les deux mois suivant la commande.

Que nous ayons à respecter un préavis de 3 mois d'abonnement, ce qui se fait dans toute pratique commerciale respectable, nous paraîtrait normal, mais que celui-ci soit d'un an nous paraît abusif compte tenu des découvertes que nous avons faites sur votre logiciel seulement après la vente.

Nous sommes prêts à payer un service que nous utilisons mais pas pour un service que nous ne pouvons utiliser.

Nous avons à maintes reprises cherché à vous joindre par téléphone sans succès, les lignes fixes ne répondent pas. De nombreux messages sur le portable du commercial sont restés sans réponse.

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, en l'expression de nos sentiments respectueux.

Société SophroKhépri
Evelyne Revellat