

CONDITIONS GENERALES MG SOLUTIONS

PRODUITS ET SERVICES

Les présentes conditions générales (ci-après désignées comme les « Conditions Générales ») ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles la société MICRO GENIE, société à responsabilité limitée, inscrite au Registre du commerce et des sociétés de La Roche-Sur-Yon, sous le numéro 413 301 656 dont le siège social est situé sis 69 route de Beaurepaire, 85500 LES HERBIERS (ci-après désignée comme le « Prestataire ») fournit à un client professionnel (ci-après désigné comme le « Client ») identifié au Devis (ci-après désigné) des Prestations (ci-après définies).

Les Conditions Générales et le Devis (ci-après défini) forment un ensemble contractuel (désigné ci-après comme le « Contrat »). En cas de conflit entre les Conditions Générales et le Devis, les termes du Devis prévaudront.

Le Contrat remplace tout autre accord ou disposition, écrit ou verbal entre les Parties et prévaut sur tous autres documents pouvant être émis par le Client (bon de commande, conditions générales d'achat) avant ou après l'acceptation du Devis.

Les présentes Conditions Générales sont pleinement opposables au Client qui est réputé les avoir acceptées au moment de l'acceptation du Devis qui y fait spécifiquement référence. Les présentes s'appliquent également, passé un mois à compter de leur communication et sauf opposition du Client dans ce délai, à tout contrat de Services en cours régis par la précédente version des conditions générales du Prestataire datées du 27 mai 2013.

Article 1 – Définitions

« **Produits** » : désignent les produits vendus par le Prestataire au Client décrits à l'Article 3.1.

« **Services** » : désignent les prestations de services délivrées par le Prestataire au Client décrites à l'Article 3.2.

« **Parties** » : désignent individuellement ou collectivement le Prestataire et le Client.

« **Prestations** » : désignent la fourniture de Produits et Services.

« **Devis** » : désigne le document de chiffrage de Prestations émis par le Prestataire, détaillant les modalités d'exécution des Prestations et conditions commerciales et financières dans lesquelles il s'engage à exécuter les Prestations. En cas d'achat direct de Produits en magasin, la facture équivaut au Devis.

Article 2 – Objet

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire réalise les Prestations telles que prévues dans le Devis. Afin d'apprécier l'adéquation des Prestations à ses besoins et d'effectuer son choix en connaissance de cause, le Client reconnaît avoir obtenu les informations nécessaires. Il a ainsi pris connaissance des potentialités, de la finalité et des fonctionnalités desdites Prestations, et a choisi, en conséquence, de les accepter dans ce contexte.

Article 3 – Description des Produits et Services

3.1 Produits

Il s'agit des matériels et logiciels tiers standard associés (ex : bureautique, antivirus, etc. - hors abonnements périodiques à de tels logiciels tel la solution Office 365 qui sont considérés comme des Services aux termes de présentes) vendus par le Prestataire au Client, tels que définis dans le Devis.

3.2 Services

3.2.1 Dispositions communes

3.2.1.1 Nature des services fournies : les Services consistent en des prestations de services délivrées par le Prestataire, telles que définies dans le Devis, à savoir des prestations d'assistance et de maintenance de tout ou partie du matériel, et selon les cas logiciels, composant le parc informatique du Client (ci-après désignés comme le « Service Assistance-Maintenance ») mais également tout autre service proposé au Client (ex : installation ponctuelle de matériels, abonnement à un service tiers - ex : messagerie, Office 365, antivirus, etc.)

3.2.1.2 Durée : le contrat de Services (sauf pour le Service Assistance-Maintenance à la carte et pour tout autre Service non-période – ex : installation de matériels) est conclu pour une durée d'un an qui prend effet à compter de la date de la 1^{ère} facture émise par le Prestataire pour le Service concerné. Sous réserve de ce qui est prévu l'Article 4.4 pour le Service Assistance-Maintenance en régie, il se renouvelle, par tacite reconduction pour des périodes d'un an sauf lettre recommandée adressée par une Partie à l'autre trente (30) jours avant le terme de la période en cours.

3.2.2 Spécificités relatives au Service Assistance-Maintenance

3.2.2.1 Le Prestataire propose trois formules de Service Assistance-Maintenance :

- **A la carte** : pour des interventions ponctuelles à la demande du Client ;
- **Au forfait** : forfait par matériel appliqué sur un nombre de postes informatiques délimité du parc du Client ;
- **En régie** : pack d'heures utilisées pour la maintenance de l'intégralité du parc informatique du Client ;

Le détail de la formule retenue est donné au Devis.

3.2.2.2 Le Service Assistance-Maintenance comprend sous réserve de ce qui est mentionné au Devis exclusivement les prestations suivantes :

- la maintenance « *curative* » (traitement de pannes ou dysfonctionnements). Cette assistance comprend l'intervention d'un technicien en cas de problème afin d'assurer un diagnostic et d'identifier le ou les éléments défectueux et résoudre les pannes ou dysfonctionnements.
- l'assistance d'un technicien afin de régler avec le Client des problèmes concernant l'utilisation de ses systèmes d'exploitation Windows ou de ses logiciels bureautiques standards (suite Office, etc.) pouvant aller jusqu'à la réinstallation complète du système informatique du Client (logiciels, paramétrage, réseau etc....) si cela est nécessaire. L'intervention sur toute autre logiciels d'éditeurs-tiers est cependant non comprise dans le Service Assistance-Maintenance.

3.2.2.3 Dans le cadre du Service Assistance-Maintenance formule en régie sont également fournis des services de maintenance préventive consistant en une visite de maintenance préventive par an. Les visites de maintenance préventive n'emportent aucune garantie d'absence de panne ou de dysfonctionnement des matériels et logiciels en question.

Dans le cadre de cette maintenance préventive, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour veiller au bon fonctionnement opérationnel des dispositifs de stockage, de sauvegarde et restauration du Client, pour l'avertir en cas de dysfonctionnement d'un de ces dispositifs et en assurer le cas échéant la remise en service opérationnel. Si malgré un bon fonctionnement opérationnel de ces dispositifs, les sauvegardes des données ne sont pas effectuées en temps utile ou avec la périodicité nécessaire, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de perte de données et toutes ces conséquences dommageables. En tout état de cause, le paramétrage et l'administration de ces dispositifs incombent au Client et à lui seul.

3.2.2.4 Dans le cadre de la fourniture du Service Assistance-Maintenance formule au forfait, est exclue la remise en état de tout ou partie des matériels et/ou logiciels si les pannes ou dysfonctionnements sont dus à :

- des actes de sabotage, faits de grèves, ou à tous cas de force majeure,
- l'installation électrique du Client, la qualité du courant fourni, l'eau, le feu, les chocs, etc.,
- une utilisation de fournitures/consommables inadaptée,
- une utilisation non conforme aux prescriptions du fabricant ou éditeur,
- l'installation et la configuration de logiciels, matériels périphériques ou tout autre ajout après le début du Contrat ou en violation des lois et règlements en vigueur,
- un déplacement défectueux d'un matériel ou logiciel,
- l'intervention d'un tiers sur le matériel que ce soit de façon occasionnelle, ponctuelle ou permanente,
- à une mauvaise gestion de ses sauvegardes par le Client,
- toute intervention non conforme aux normes d'installation ou contraire aux précautions nécessaires,

- et de façon générale les interventions dues à une utilisation anormale/non conforme du Client (négligence, mauvaise installation, erreur de manipulation, accident, etc.).

3.2.2.5 Le Service Assistance-Maintenance ne comprend pas non plus :

- le prêt de matériel en dehors du cas prévu à l'Article 5.3.7,
- la reconstitution de données,
- les coûts de remplacement de tout matériel défectueux, et la fourniture ou l'échange de pièces de rechange, pièces détachées, composants ou périphériques, accessoires, consommables et de toutes pièces dont l'usure dépend de l'intensité d'utilisation : disques, batteries, supports magnétiques, etc.,
- la correction de vices/non-conformités relevant de la garantie des fabricants ou des éditeurs de logiciels.

Article 4 - Conditions financières

4.1 Tarifs - Révision

Les ventes de Produits et Services sont faites aux tarifs en vigueur au moment de la commande. Les prix sont mentionnés au Devis. Ils sont hors taxes et hors frais, notamment certains frais de déplacement.

La T.V.A. applicable est celle en vigueur au jour du fait générateur de la taxe. Toute autre taxe (impôts, redevance, coûts d'élimination des déchets EEE, écotaxe sans que cette liste soit exhaustive), seront facturés le cas échéant selon la réglementation en vigueur.

Le Prestataire est en droit de modifier ses tarifs à tout moment, sans préavis, et sans encourir de responsabilité de ce fait. Pour les Services conclus pour une durée déterminée, il informera le Client de l'éventuelle évolution de ses tarifs et/ou conditions contractuelles (ex : CGV) au moins quarante-cinq (45) jours avant l'expiration de la période en cours. Sauf décision du Client de ne pas renouveler selon le processus prévu aux présentes, le renouvellement s'effectuera sur ces nouvelles bases contractuelles qui seront réputées acceptées par le Client.

4.2 Acompte

Sauf stipulation contraire dans le Devis, le versement d'un acompte correspondant à 30% du prix est exigé à la commande de Produit ou de Service, le solde du prix étant payable à la livraison/réalisation.

4.3 Clause de réserve de propriété des Produits- Transfert des risques

Le transfert de propriété des Produits au profit du Client n'est réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison.

En conséquence, le Prestataire se réserve, jusqu'au complet paiement, un droit de propriété sur les Produits vendus, lui permettant de reprendre possession desdits Produits. En cas d'action en

revendication, tout acompte versé par le Client reste acquis au Prestataire à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice de toutes autres actions qu'il serait en droit d'intenter à l'encontre du client.

En revanche, le transfert des risques de perte et de détérioration des Produits se réalise dès leur livraison, et le cas échéant dès leur expédition par le Prestataire les Produits voyageant aux risques et périls du Client.

4.4 Spécificités relatives au Service Assistance-Maintenance

Le prix du Service Assistance-Maintenance est fixé dans le Devis comme suit :

- A la carte : il est calculé sur la base du taux horaire défini dans le Devis et de la durée de l'intervention.
- Au forfait : il est payable sous forme de redevances (X€/an/matériel) périodiques (en principe annuel).
- En régie : Il est calculé en fonction d'un crédit de points achetés par le Client. Ils sont consommables pendant une année. La périodicité de paiement des points est prévue au Devis. Les points sont décomptés comme suit en fonction du degré d'urgence de l'intervention :
 - 1, 25 point par heure en cas d'une intervention en moins de 4 heures à la demande du Client,
 - 1 point par heure dans les autres cas.

Les points sont décomptés après chaque intervention en fonction de la durée de l'intervention, qu'elles soient réalisées à distance ou sur site. Le décompte est fait par quart heure, tout quart d'heure commencé est dû. Tout total de points consommés pendant une intervention calculé sur la base du taux 1,25 point par heure, est arrondi au 0,25 inférieur si ce n'est pas un nombre entier ou d'ores et déjà un nombre décimal se terminant par 0,25, 0,5 ou 0,75 (ex : 3,8 points sera arrondi à 3,75).

Si à l'issue de l'année contractuelle, tous les points non pas été consommés, ils sont, en cas de renouvellement, reportés sur la période suivante dans la limite de 5 (cinq) points.

En cas de consommation de tous les points achetés avant le terme du contrat d'un an en cours, le contrat sera soldé par anticipation. Le Prestataire émettra alors une facture correspondant au total des échéances restant éventuellement dues pour le contrat échu. Le Prestataire informera également dans les 48 heures le Client de cette expiration anticipée.

Dans les quinze (15) jours de cette information, le Client devra informer le Prestataire s'il souhaite renouveler ou non le Service concerné ou s'il souhaite le réévaluer. A défaut de réaction du Client, le contrat sera considéré comme renouvelé automatiquement sur la même base.

Le cas échéant, les interventions sollicitées par le Client pendant ce temps intercalaire ou les éventuels dépassements dans le cadre de la dernière intervention avant expiration du contrat, seront facturées sur la même base que le contrat passé. À défaut de renouvellement du contrat, le Client ne peut plus solliciter d'intervention du Prestataire.

4.5 Modalités de règlement

4.5.1 L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client. Il appartient au Client de transmettre au Prestataire des informations de facturation exactes et complètes, et de notifier le cas échéant le Prestataire de tout changement intervenu.

4.5.2 Sauf dispositions spécifiques, les factures du Prestataire sont payables à réception. Aucun escompte n'est pratiqué. Toute réclamation sur les éléments d'une facture doit être portée à la connaissance du Prestataire dans un délai maximum de 10 jours calendaires à compter de sa réception. Passé ce délai, aucune réclamation n'est recevable.

4.5.3 Seul l'encaissement effectif des moyens de paiement, et non pas leur simple remise, est considéré comme valant paiement.

4.5.4 En cas de défaut de paiement à échéance, les sommes dues donnent lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros sauf frais de recouvrement supérieur, et font courir des pénalités à compter de la date d'échéance à hauteur du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Nonobstant le paiement d'intérêts, le Prestataire pourra user de la faculté de résiliation en cas de retard de paiement.

4.5.5 En outre, tous éventuels frais et honoraires générés par le défaut de paiement, notamment les frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire), et les frais de recouvrement par voie d'huissier, d'avocat ou judiciaire seront intégralement supportés par le Client qui s'y engage.

4.5.6 En cas d'impayé, le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution des Services, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet pendant 5 (cinq) jours ouvrables et jusqu'à complet paiement de toutes sommes dues, sans préjudice du droit de résiliation et de tous dommages et intérêts en réparation des préjudices subis par le Prestataire.

Article 5 - Modalités de fourniture des Produits et Services

5.1 Généralités

5.1.1 Sauf stipulations contraires, les délais de fourniture/exécution éventuellement mentionnés dans le Devis et aux présentes sont donnés à titre indicatif et sans aucune garantie.

5.1.2 Pour les Services, le Prestataire travaillant sur la base des informations communiquées par le Client, les délais prévus ne courent qu'à compter de la réception par le Prestataire de l'intégralité des informations sollicitées par lui. En tout état de cause, les délais indiqués au Contrat ne concernent que la prise en charge du dysfonctionnement signalé par le Client et non sa résolution.

5.1.3 Les Services sont rendus par le Prestataire aux horaires ouvrés suivants : du lundi au vendredi, de 8 heures à 19 heures et le samedi de 9 heures à 18 heures à l'exception des jours fériés légaux.

5.1.4 Le ou les intervenants du Prestataire se conformeront aux usages en vigueur dans l'établissement du Client (en particulier, respect du règlement intérieur et des consignes d'hygiène et de sécurité). Le travail s'effectuera en général dans le cadre des horaires normaux du Client. Toutefois, pour des cas considérés comme urgents, les interventions pourront, sur décision du Prestataire et du Client, déborder de ce cadre. Au cas où le personnel du Prestataire aurait à effectuer, après accord préalable des Parties des travaux en dehors des locaux habituels du Client, celui-ci prendra en charge les frais de déplacement du ou des intervenants au tarif en vigueur.

5.1.5 Le personnel du Prestataire, chargé de l'exécution des Services reste en tout état de cause soumis au seul contrôle du Prestataire, sous son autorité hiérarchique et disciplinaire, même s'il est amené à travailler dans les locaux du Client. Le Prestataire assure seul, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés intervenant dans l'exécution des Prestations.

5.1.6 Passé un délai de quarante-huit (48) heures à compter de l'exécution d'un Service et à défaut de réserve écrite et documentée du Client, le Service exécuté sera considéré comme réputé recetté comme conforme.

5.1.7 Chaque Produit ne bénéficie que de la garantie contractuelle offerte par son fabricant et mentionnée au Devis. Le Prestataire fournira, à sa demande, au Client le contact du SAV du fabricant en question. De la même manière, les engagements du Prestataire relatifs à la fourniture de Services tiers sont strictement limités aux engagements pris par l'éditeur concerné (ex : Microsoft pour Office 365).

5.2 Produits

A réception, il appartient au Client de vérifier la conformité de la livraison à sa commande, en quantité et qualité. En cas d'avarie ou perte, il lui appartient de formuler des réserves précises, le cas échéant sur le récépissé du transporteur avec confirmation sous soixante (72) heures au plus par courrier recommandé avec accusé de réception au dit transporteur avec copie au Prestataire.

Toute réclamation pour vice apparent doit être signalée au Prestataire par courrier recommandé avec accusé de réception dans les cinq (5) jours suivant la réception des Produits. Si le vice apparent est établi de manière probante, la responsabilité du Prestataire se limite, au choix du fabricant, soit à la correction du vice, soit à l'échange du Produit pour remplacement, soit au remboursement de la commande, à l'exclusion de toute indemnité ou dommages-intérêts. La défectuosité partielle d'une livraison ne peut justifier son rejet total. Aucun Produit ne peut être retourné au Prestataire sans son accord écrit préalable. Aucun Produit ne sera repris ou échangé si les instructions du fabricant pour la réexpédition ne sont pas respectées.

Le Client assure seul, et sous sa seule responsabilité, l'installation des Produits.

5.3 Spécificités relatives au Service Assistance-Maintenance

5.3.1 Les demandes formulées par le Client au titre du Service d'Assistance-Maintenance sont réceptionnées par le Prestataire, par téléphone au 02.51.67.51.22 ou par mail hotline@mg-solutions.fr, sur la plage horaire précisé à l'Article 5.1.3 ou via le portail du Prestataire créé à cet effet.

5.3.2 Pour toute demande d'intervention, le Client s'engage à donner tous les renseignements nécessaires à la bonne prise en charge de sa demande (nom, nature, version et configuration du matériel/logiciel concerné).

5.3.3 La prise en charge se fait au choix du Prestataire :

- soit à distance par guidage téléphonique ou prise en main à distance avec accord préalable du Client (télémaintenance),
- soit par un déplacement du technicien au lieu habituel d'intervention défini dans le Devis (à défaut, le siège du Client).

5.3.4 En vue de la prise en main à distance, le Client s'engage à remettre au Prestataire toutes informations nécessaires (et notamment tous codes d'accès) pour permettre l'accès à distance à son réseau. Il s'engage à informer ses salariés des mesures de prise en main à distance de leurs postes informatiques, et garantit le Prestataire contre tout recours de ses salariés à ce titre. Il s'engage également à ne pas solliciter la prise en main à distance de ces postes à d'autres fins que des opérations de maintenance. Toute prise en main à distance

5.3.5 Le Prestataire s'engage à mettre à disposition du Client un technicien sous huit (8) heures ouvrées maximum à compter de la prise de contact par le Client. Sur demande du Client et en cas d'urgence, le Prestataire s'engage, selon ses disponibilités, à faire ses meilleurs efforts pour réduire ce délai à moins de quatre (4) heures ouvrées sous réserve du paiement par le Client du surcoût visé à l'Article 4.4.

5.3.6 Le Prestataire établit son rapport d'intervention avec le décompte du temps passé lequel sera signé par le Client après chaque intervention sur site. En cas d'intervention à distance, une fois l'intervention terminée, un email est adressé au Client précisant le temps d'intervention. En l'absence de contestation dans un délai de quarante-huit (48) heures, le rapport d'intervention sera considéré comme accepté sans réserve.

Le temps d'intervention est décompté à partir du moment où le technicien débute sa prestation. Il se termine lorsque le technicien a :

- soit résolu l'incident,
- soit constaté l'impossibilité de le résoudre dans un délai raisonnable malgré ses meilleurs efforts. Dans ce dernier cas, il en informe le Client dans les meilleurs délais.

5.3.7 Le Prestataire, en cas de constatation de la nécessité de remplacer des pièces ou matériels défectueux, s'engage à prévenir le Client dans les meilleurs délais. Le Client aura la possibilité de lui demander d'assurer la fourniture des pièces à remplacer. Dans cette hypothèse, le Prestataire lui adressera un Devis au préalable avec des délais d'intervention associés. Dans la limite de son stock disponible, le Prestataire pourra, pendant la durée du dépannage, mettre à la disposition du Client un matériel équivalent disponible en remplacement provisoire du matériel défectueux. Le matériel ainsi prêté reste la propriété du Prestataire et le Client s'engage à le lui restituer à première demande.

Article 6 – Obligations du Prestataire

6.1 Le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations telles que définies dans le Devis.

6.2 Le Prestataire s'engage à coopérer de manière active et régulière avec le Client.

6.3 Le Prestataire s'engage à informer le Client de toutes difficultés, susceptibles d'affecter le bon déroulement des Prestations.

6.4 Le Prestataire s'engage à affecter à la réalisation des Prestations, des ressources humaines suffisantes et qualifiées.

6.5 Les obligations du Prestataire sont des obligations de moyens.

Article 7 – Obligations du Client

7.1 Le Client s'engage à coopérer de manière active et régulière avec le Prestataire.

7.2 Le Client s'engage à affecter au suivi des Prestations, des ressources humaines et matérielles suffisantes.

7.3 Le Client s'engage à désigner un interlocuteur unique et compétent pour assurer le suivi des Prestations et informer immédiatement par écrit le Prestataire en cas de changement de cet interlocuteur.

7.4 Le Client s'engage à mettre à la disposition du Prestataire, toutes informations, documents, élément(s) demandé(s) par le Prestataire aux fins de réalisation de ses Prestations, dans des délais raisonnables et compatibles avec ceux incombant au Prestataire pour réaliser les Prestations.

7.5 Le Client s'engage à formuler de manière claire ses observations, motiver ses réserves ou désaccords.

7.6 Le Client s'engage à informer spontanément le Prestataire de toutes difficultés, susceptibles d'affecter le bon déroulement des Prestations.

7.7 En aucun cas, le Prestataire ne peut être déclaré responsable du fait de la perte, destruction ou détérioration de fichiers, données ou programmes du Client. Notamment le Client est seul responsable de la sauvegarde de tous documents ou fichiers (audio, vidéo) personnels (notamment ceux de ses salariés) présents sur son matériel informatique. En aucun cas, le Prestataire ne peut être déclaré responsable du fait de la perte, destruction ou détérioration de telles données.

7.8 le Client confirme bénéficier des droits nécessaires pour l'exploitation et l'utilisation des logiciels existants sur son parc et dont la validité ne sera pas vérifiée par le Prestataire. De manière générale, il est seul responsable du respect des droits de propriété intellectuelle de tout tiers et de tout acte de contrefaçon qui serait commis au sein de son entreprise.

Le Client reconnaît que le Prestataire ne pourra installer ou réinstaller que des logiciels munis d'une licence d'exploitation valable (CD originaux, licence officielle, ...).

7.9 Sauf dispositions spécifiques du Contrat, le Client s'engage à prendre en charge et effectuer, sous sa seule responsabilité, les mises à jour de ses anti-virus, la protection de son réseau interne par Firewall (pare-feu anti-intrusion), la mise en place et le paramétrage des sauvegardes de tous ses programmes, fichiers et données régulièrement et les copies de sécurité de ses logiciels.

Article 8 – Responsabilité

8.1 En toute hypothèse, en cas d'inexécution par le Prestataire de l'une quelconque des obligations à sa charge (en application du Contrat ou de dispositions légales), les Parties conviennent expressément que :

- la responsabilité du Prestataire sera limitée aux dommages matériels directs et que sont expressément exclus de toute réparation tous dommages indirects, tels que et sans que cette énumération soit limitative : les pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, de revenus, pertes de commandes, de clients, d'exploitation, les pertes de données, de fichiers, de preuves, ou encore l'atteinte à l'image de marque ou l'action de tiers,
- le Client devra saisir le tribunal compétent dans un délai d'un an à compter de l'inexécution sous peine de forclusion,
- en toutes hypothèses, que le préjudice qui résulterait de cette inexécution pour le Client ne pourra jamais être réparé au-delà d'une somme maximale (plafond d'indemnisation) correspondant, soit au prix versé par le Client au Prestataire pour chaque Produit concerné, soit au montant versé par le Client pour le Service en question.

Les stipulations du présent Article répartissent le risque entre les Parties. Les Parties reconnaissent que les prix convenus reflètent cette répartition du risque et que la limitation de responsabilité qui en résulte n'est pas dérisoire.

8.2 Chaque Partie pourra s'exonérer de ses obligations en cas de force majeure tel que défini à l'Article « Force majeure », ou fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au présent Contrat.

8.3 A toutes fins utiles, il est précisé que la présente clause limitative de responsabilité ne s'applique pas en cas de décès ou dommage corporel ni en cas de dol ou faute lourde.

8.4 Le Client déclare être informé des limites techniques des technologies de l'information et de la communication et notamment celles de ses logiciels, outre celles de l'Internet.

Article 9 – Données personnelles

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016. Les engagements pris par chacune des Parties sont détaillés en Annexe.

Article 10 – Propriété intellectuelle

Sauf stipulations contraires expresses, le Contrat n'emporte aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle (droits de propriété industrielle, droits d'auteur...) au profit du Client.

En conséquence, le Client s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle du Prestataire. Il se porte fort du respect de ces engagements par ses salariés, préposés, et clients.

Les signes distinctifs du Prestataire, tels que ses marques, dénomination sociale, noms commerciaux, noms de domaine, sont protégés par la loi. Toute reproduction totale ou partielle de ces signes sans l'autorisation expresse du Prestataire est prohibée.

Article 11 – Résiliation

En cas de manquement grave par le Client à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par le Prestataire quinze (15) jours après notification restée infructueuse.

Dans un tel cadre, le Client demeurera tenu du paiement des sommes dues au titre des Prestations réalisées antérieurement à la date de résiliation.

Article 12 – Renégociation

Si un changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du Contrat rend son exécution excessivement onéreuse pour le Prestataire, celui-ci pourra demander une renégociation du Contrat, par voie de notification.

En cas de refus ou d'échec de la renégociation dans un délai de trois (3) mois suivant la notification, les Parties pourront convenir de la résiliation du Contrat, à la date et aux conditions qu'ils détermineront, ou demander d'un commun accord au juge de procéder à son adaptation.

Article 13 – Force majeure

Aucune des Parties n'est tenue responsable à l'égard de l'autre Partie de l'inexécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation au titre du présent Contrat, dus au fait de l'autre Partie ou à un tiers ou à la survenance d'un cas de force majeure.

Le cas de force majeure recouvre tout événement échappant au contrôle d'une Partie, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat, dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et qui empêche l'exécution de son obligation par la Partie concernée.

Les Parties sont convenues que constituent notamment des cas de force majeure : l'intervention des autorités civiles ou militaires, les incendies, les catastrophes naturelles, un état de guerre, une interruption totale ou partielle des réseaux de télécommunications ou des réseaux de fourniture d'électricité, les conflits sociaux (ex. : grèves) virus informatiques, acte de piratage informatique sans que cette liste soit limitative.

La Partie constatant le cas de force majeure devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter son obligation.

La suspension des obligations ou le retard résultant du cas de force majeure ne peut en aucun cas (i) engager la responsabilité de la Partie qui s'en prévaut (ii) ni donner droit à une quelconque indemnisation du dommage subi ou pénalités de retard.

Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, le Prestataire fera tous ses efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de ses obligations contractuelles.

Article 14 – Non sollicitation du personnel

Le Client s'interdit d'engager, ou de faire travailler d'aucune manière, directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un tiers ou d'une société filiale, tout collaborateur présent ou futur du Prestataire. Cette obligation vaut, quelle que soit la spécialisation du collaborateur en cause, et même dans l'hypothèse où la sollicitation serait à l'initiative dudit collaborateur. Cette obligation développera ses effets pendant toute l'exécution du Contrat, et pendant deux (2) ans à compter de sa cessation.

En cas de non-respect des obligations nées du présent Article par le Client, celui-ci versera au Prestataire une pénalité égale au minimum de deux (2) ans de salaire bruts de la (ou des) personne(s) concernée(s).

Article 15 – Confidentialité

15.1 Les Parties s'engagent à conserver confidentiels les informations, documents, éléments concernant et/ou appartenant à l'autre Partie, de quelque nature qu'ils soient, économiques, tarifaires, techniques, fonctionnels, commerciaux, financiers, savoir-faire, méthodes, auxquels ils auraient pu avoir accès au cours de l'exécution du Contrat en ce compris les offres commerciales du Prestataire (ci-après « Informations Confidentielles »).

Chaque Partie prend vis-à-vis de ses personnels toutes les mesures nécessaires pour assurer, sous sa responsabilité, la confidentialité de toutes les Informations Confidentielles.

Chaque Partie met en œuvre et maintient toutes mesures, précautions et procédures de sécurité nécessaires afin d'assurer la conservation des Informations Confidentielles qui seraient en sa possession et d'empêcher tout accès non autorisé.

A cet égard, chaque Partie s'engage à mettre en œuvre le même niveau de précaution et de mesures de sécurité que pour ses propres Informations Confidentielles, ce niveau de protection devant être considéré en toutes circonstances au moins comme raisonnable pour protéger les Informations Confidentielles.

15.2 La présente obligation de confidentialité n'est pas applicable aux informations qui :

- sont tombées dans le domaine public indépendamment d'une faute de la Partie les recevant ;
- ou sont connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue ;
- ou sont valablement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité ;
- ou doivent être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

15.3 Les obligations des Parties à l'égard des Informations Confidentielles demeurent en vigueur tant que l'un des cas de l'Article 15.2 ne s'est pas produit.

15.4 Chacune des Parties restitue, sur demande écrite de l'autre Partie les Informations Confidentielles, y compris toutes les copies des documents et supports contenant des Informations Confidentielles de l'autre Partie.

Article 16– Référence commerciale

Le Client autorise le Prestataire à utiliser son nom, sa dénomination sociale et son logo pour faire état de leur relation commerciale dans le cadre de la présentation de ses activités, sur ses documents commerciaux et ses sites internet.

Article 17 – Dispositions diverses

17.1 Chaque Partie est indépendante et agit uniquement en son nom et pour son compte.

Aucune des Parties n'est autorisée à conclure un quelconque engagement pour le compte ou au nom de l'autre Partie.

17.2 Le présent Contrat exprime l'intégralité des obligations des Parties.

17.3 Par la présente, le Client donne expressément et par avance son accord à toute cession ou transfert par le Prestataire du Contrat, au cessionnaire de son choix, notamment en cas de transfert de tout ou partie des actifs ou actions du Prestataire de quelque manière que ce soit, par exemple par acquisition, fusion, absorption, cession.

17.4 En cas de difficultés d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête d'un article et le contenu d'un ou plusieurs articles, les titres concernés seront considérés inexistants.

17.5 Pour l'exécution du Contrat et ses suites, les Parties élisent domicile à leurs sièges sociaux respectifs.

17.6 Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'une ou de plusieurs stipulations du présent Contrat n'implique en aucune manière qu'elle souhaite y renoncer.

Article 18 – Loi applicable et juridiction compétente

Les Parties s'engagent à rechercher des solutions amiables à un éventuel litige.

Le Contrat est soumis au droit français.

Toute interprétation, contestation ou revendication le concernant sera soumise, en cas d'impossibilité pour les Parties de trouver un accord amiable, au Tribunal de Commerce de la Roche-sur-Yon, nonobstant pluralité de parties à l'instance, appel en garantie, y compris pour les procédures d'urgence, les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

ANNEXE RGPD

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Prestataire est amené à accéder et traiter des données personnelles de différentes catégories de personnes physiques nécessaires à la fourniture des Services.

Compte tenu de l'entrée en vigueur le 25 mai 2018 du Règlement européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD », il est nécessaire de préciser par la présente Annexe les obligations de chacune des Parties au titre des Données Personnelles traitées dans le cadre de la fourniture des Services.

Les définitions détaillées dans les Conditions Générales sont valables pour la présente annexe.

1. Traitement de données personnelles par les Parties en qualité de responsables de traitement

1.1 Dans le cadre de l'exécution du Contrat, les Parties sont, en qualité de responsable de traitement, amenées à traiter pour leur propre compte, des données personnelles de préposés, dirigeants, sous-traitants, agents et/ou prestataires de l'autre Partie (ex : nom, prénom, email, téléphone, etc.).

Les Parties traitent les données personnelles strictement nécessaires au suivi de leur relation contractuelle. La finalité de traitement est de gérer la relation contractuelle.

1.2 Les données personnelles collectées sont traitées par les équipes de chaque Partie et peuvent être transmises à des sociétés sous-traitantes ou sociétés liées qui devront être tenues par les termes des présentes. Chaque Partie s'engage à ne transmettre à aucun tiers les données personnelles traitées, autres que ses sous-traitants ou sociétés liées.

1.3 A ce titre, chacune des Parties s'engage, dans ce cadre, à respecter la confidentialité et la sécurité de ces données personnelles, conformément aux dispositions issues de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 ainsi qu'aux dispositions du RGPD. Chaque Partie s'engage à prendre toutes les précautions utiles et met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir de façon permanente un niveau de sécurité adapté et pour protéger les données personnelles traitées contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

1.4 Les préposés, dirigeants, sous-traitants, agents et/ou prestataires de chacune des Parties dont les données ont été collectées et traitées par l'autre dispose à tout moment de la possibilité d'exercer ses droits sur ses données personnelles (droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité des données personnelles et de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée).

Ces derniers disposent de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (www.cnil.fr).

1.5 Ces données personnelles sont conservées pendant une durée de TROIS (3) ANS à compter de la fin du Contrat, sauf durée plus longue conformément à une obligation légale de conservation.

1.6 Les données personnelles sont stockées sur des serveurs d'hébergement exclusivement situés dans l'Union européenne et chaque Partie s'engage à ne pas les transférer à des hébergeurs dans un pays tiers.

2. Traitement des données personnelles par le Prestataire en qualité de sous-traitant

Dans le cadre de l'exécution de ses Services au titre du Contrat, le Prestataire est amené à accéder et traiter les données personnelles de différentes catégories de personnes physiques (ex : données personnelles présentes sur les postes informatiques objet de prestations de maintenance, etc.) nécessaires à la fourniture des Services pour le compte du Client.

2.1 Nature du traitement de données personnelles par le Prestataire

2.1.1 Dans le cadre de la fourniture de ses Services objets du Contrat, le Prestataire est autorisé à traiter pour le compte de son Client les données personnelles pour lesquelles il lui aura donné ses instructions, et s'engage à collecter les seules données personnelles strictement nécessaires à la fourniture des Services.

2.1.2 La finalité de traitement est de fournir les Services.

2.1.3 Le Prestataire ne conserve copie de données personnelles que pour la stricte durée nécessaire à l'exécution des Services.

2.2 Obligations et responsabilité du Prestataire

2.2.1 Les obligations à la charge du Prestataire sont des obligations de moyens.

2.2.2 L'exécution de ses obligations par le Prestataire dépend étroitement de la collaboration avec le Client, visée à l'article 2.3 de la présente Annexe.

2.2.3 Dans le cadre de la fourniture de ses Services, le Prestataire s'engage à :

- traiter les données personnelles uniquement aux fins de la poursuite des finalités définies par le Client ;
- traiter les données personnelles conformément aux instructions fournies par le Client ;
- informer immédiatement le Client, si la ou les nouvelles instructions fournies par le Client constituent, selon lui, une violation de la réglementation en vigueur en matière de données personnelles ;
- prendre en considération lors des évolutions des outils mis à disposition la question des Données Personnelles et de la vie privée ;
- mettre en œuvre des mesures de sécurité organisationnelles et techniques adéquates ;
- n'effectuer le cas échéant un transfert des données personnelles hors Union Européenne, qu'après avoir obtenu l'autorisation préalable écrite du Client, et après s'être assuré que le niveau de protection dans ce pays est suffisant ;
- veiller à ce que les personnes ayant accès aux données personnelles (ex : employés, sous-traitants autorisés etc.) s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;

- aider, le cas échéant, dans l'établissement d'analyses d'impact des traitements nécessaires, et pour la réalisation d'audits et d'inspections, en lui fournissant la documentation nécessaire ;
- recruter des sous-traitants dans les conditions précisées à l'article 2.4 de la présente Annexe ;
- supprimer ou renvoyer les données personnelles au Client à l'issue de l'exécution des Services, et détruire les copies existantes, sauf obligation légale ou réglementaire de les conserver pendant un délai déterminé ;

2.3 Obligations et responsabilité du Client

2.3.1 Le Client s'engage à :

- fournir au Prestataire l'ensemble des informations relatives à ses traitements de données personnelles ;
- documenter par écrit les instructions données au Prestataire relativement au traitement de données du Prestataire et lui fournir tous les éléments nécessaires pour la bonne exécution du Contrat (renseignements, documents, etc.) ;
- superviser les traitements de données personnelles, comprenant la réalisation d'audit et d'inspections et d'analyses d'impact si nécessaire.

2.3.2 En cas de non-respect de ses obligations, la responsabilité du Client peut être engagée par le Prestataire.

Le Prestataire peut également se retourner contre le Client suite à la réception de réclamations de personnes physiques concernées à son encontre, dont le préjudice subi serait lié directement ou indirectement à une faute commise par le Client.

2.4 Recours à des sous-traitants

2.4.1 Le Prestataire peut faire appel à un autre sous-traitant pour mener des activités de traitement instruites par le Client. Dans ce cas, sa seule obligation consiste à en informer préalablement par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants.

2.4.2 Le Prestataire s'engage à s'assurer que chaque sous-traitant auquel elle aura recours présente les garanties suffisantes quant au respect de la législation en vigueur sur la protection des données.

2.5 Droit d'information des personnes concernées par le traitement et exercice de leurs droits

2.5.1 Le Client doit informer les personnes physiques concernées du traitement de leurs données personnelles par lui-même et par le Prestataire. Le Prestataire ne peut être considéré comme responsable en cas de non-information par le Client de cette obligation qui lui incombe et devra en assumer seul la responsabilité.

Ces personnes ont la possibilité d'exercer leurs droits (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris profilage) auprès du Client.

2.5.2 En cas de violation des données (ex : failles de sécurité), le Prestataire s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais à compter de sa connaissance, pour permettre au Client de la notifier à la CNIL si ce dernier ne l'a pas identifié préalablement. Dans le même délai, le Prestataire s'engage à communiquer au Client toute précision et documentation utile, en sa possession, lui permettant d'étayer sa notification auprès de la CNIL.