

LES PRESENTES CONDITIONS SONT CONCLUES ENTRE :

MAIA SOLUTIONS SAS au capital de 10 000 euros, dont le siège social est situé 2 Rue Siniargoux - 91160 Longjumeau, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de d'Evry sous le numéro 504 541 491

Représentée par Monsieur Cédric GAYTE, Directeur Général ou Monsieur Jérôme JEAN-BAPTISTE, Président, et ci-après désigné le Prestataire, d'une part,

Toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services informatiques proposés par la société MAIA SOLUTIONS, ci-dessous dénommée le client, d'autre part.

## ARTICLE 1. : OBJET, ACCEPTATION, MODIFICATION

**1.1.** Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques et financières sous lesquelles le Prestataire s'engage avec le client. Les services proposés par le Prestataire concernent l'achat, la vente, la location, l'assemblage et la réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (au magasin, chez les particuliers ou en entreprise), de numérisation, de récupération de données, d'audits, de conseils ; la conception et la réalisation de sites Internet et de logiciels ; l'exploitation d'un centre d'accès à Internet, notamment en réseau, ainsi qu'à différents matériels informatiques et bureautiques.

En conséquence, les présentes conditions générales de vente et de services ont pour objet de détailler les droits et obligations du Prestataire et de son Client dans le cadre de la vente de produits ou de l'exécution de prestations informatiques comme décrites à l'alinéa précédent.

**1.2.** Le client reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de service correspondant à ses besoins et avoir reçu du Prestataire toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par le Prestataire sont réalisées aux présentes conditions générales, consultables sur le site Internet [www.maiasolutions.com](http://www.maiasolutions.com). Toute commande passée par le client auprès du Prestataire implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

**1.3.** Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment ces présentes conditions, sans autre formalité que d'en informer le client par un avertissement en ligne et/ou de porter ces modifications dans les conditions générales en ligne, consultables sur le site Internet [www.maiasolutions.com](http://www.maiasolutions.com).

## ARTICLE 2. : INFORMATION DU CLIENT

**2.1.** Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu du Prestataire toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

## ARTICLE 3. : OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

**3.1.** Le Prestataire s'engage à préserver la confidentialité de toutes les informations et documents qu'il pourrait détenir du fait de l'exécution du présent contrat. Cette clause de confidentialité s'étend à tous les membres du personnel auprès duquel toutes mesures nécessaires devront être prises pour respecter la présente obligation.

**3.2.** Le Prestataire s'engage à assurer la confidentialité des informations et à ne les communiquer à aucun tiers, même si le présent contrat arrive à son terme ou se trouve résilié.

**3.3.** Le Prestataire s'engage à assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils.

## ARTICLE 4. : RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE

**4.1.** En aucun cas, la responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée en cas de :

- Faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils prodigués,
- Faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel le Prestataire n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance,
- Force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté du Prestataire.

Le Prestataire est responsable, selon les règles du droit civil, des services fournis au Client. Le Prestataire s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer, dans des conditions optimales, les services au Client, sauf dans l'hypothèse où une interruption du service est demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente ou qu'un hébergeur tiers connaisse lui-même une interruption exceptionnelle.

En outre, la responsabilité du Prestataire ne sera pas engagée pour tout cas de Force Majeure habituellement reconnu par les tribunaux et, notamment :

1. Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant au Prestataire au titre des présentes, est empêchée, limitée ou perturbée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable du Prestataire, alors le Prestataire, sous réserve d'une prompt notification au Client, devra être dispensé de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou perturbation, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou palier de telles causes

d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude, dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées.

La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure. Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, le contrat pourrait être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

2. Soit, encore du fait du Client, notamment dans les cas ci-après :

- Détérioration de l'application,
- Mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle,
- Destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

**4.2.** Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, transmises ou mises en ligne par le Client, et ce, à quelque titre que ce soit.

**4.3.** Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux internet et de son ou ses fournisseurs d'accès. A ce titre, Le Prestataire informe le Client que ces prestations sont indépendantes d'autres opérateurs techniques et que sa responsabilité ne peut être engagée par leur défaillance.

**4.4.** En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du service fourni par le Prestataire, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte d'exploitation & bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées.

**4.5.** Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et, par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être mis à la charge du Prestataire, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client au Prestataire pour la période considérée ou facturée au Client par le Prestataire ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du service pour laquelle la responsabilité du Prestataire a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

## ARTICLE 5. : OBLIGATION ET RESPONSABILITE DU CLIENT

**5.1.** Fournir au Prestataire l'ensemble des informations requises pour assurer l'exécution des services prévus dans le présent contrat.

**5.2.** Préserver la confidentialité de toutes les informations et documents qu'il pourrait détenir du fait de l'exécution du présent contrat. Cette clause de confidentialité s'étend à tous les membres du personnel auprès duquel toutes mesures nécessaires devront être prises pour respecter la présente obligation.

**5.3.** Le Client s'engage à informer le Prestataire de toute modification concernant sa situation (notamment changement d'adresse, électronique ou autre, modification de son équipement...) au plus tard dans le mois de ce changement, sauf pour le changement de l'adresse de messagerie, dont la modification devra être transmise dans les 48 heures à compter de son utilisation.

**5.4.** Le Client s'engage à laisser au personnel envoyé par le Prestataire le libre accès aux installations couvertes par le présent contrat ; il lui laissera un espace suffisant, lui assurera l'assistance nécessaire, et devra notamment mettre à sa disposition les moyens humains ou matériels nécessaires à l'exécution des travaux. Le matériel, les logiciels et les données du client ainsi que l'utilisation qui pourrait en être faite restent de l'entière et unique responsabilité du client. Le client reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le client est informé que les prestations du Prestataire (tout comme sa propre intervention) peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel informatique. Il est également de la responsabilité exclusive du client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention. Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, le client s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : cd-rom, dvd-rom, disquettes, numéros de série et licences en cours de validité. Le prestataire n'est pas tenu de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence. Le client est enfin informé que l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations du Prestataire à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par le Prestataire sont et demeurent à sa charge.

## ARTICLE 6. : PUBLICITE ET PROMOTION

**6.1.** Le Prestataire pourra à l'occasion de manifestations, dans les colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, et sur son site internet, se prévaloir des services fournis au Client ainsi que sur ses documents commerciaux et/ou plaquettes.

## ARTICLE 7. : DISPOSITIONS GENERALES

**7.1.** Divisibilité : Si l'une quelconque des stipulations du présent contrat s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions. Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque du contrat ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause. Dans ce cas, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des Conditions contractuelles.

**7.2. Intitulés :** Les intitulés des articles des Conditions contractuelles ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas, par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière.

**ARTICLE 8. : PERSONNEL**

**8.1.** La loi n° 91-1383 du 31 décembre 1993 met à la charge du client des obligations de contrôle envers ses prestataires. Il appartient à ces derniers, préalablement au commencement de l'exécution de ses prestations, de fournir :

- L'extrait de l'inscription au registre du commerce et des sociétés (Extrait Kbis),
- L'attestation de fournitures de déclarations sociales émanant de l'organisme de prestations sociales chargé du recouvrement des cotisations incombant au cocontractant et datant de moins d'un an,
- L'attestation sur l'honneur signée par le mandataire social du prestataire certifiant que le travail sera réalisé avec des salariés régulièrement employés au regard du Code du travail.

**8.2.** Les parties s'engagent réciproquement, sauf accord préalable écrit de l'autre partie, à ne pas débaucher, embaucher ou faire travailler toute personne ayant travaillé directement sur le présent contrat, et ce, pendant toute la durée de validité du contrat et 2 (deux) ans après l'expiration de celui-ci.

**ARTICLE 9. : FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS**

**9.1.** Pour les fournitures achetées sur catalogue, le prestataire pourra faire appel à tout fournisseur qu'il jugera utile.

Le prestataire est pleinement responsable vis-à-vis du client de toute défaillance (ou faute) des fournisseurs et sous-traitants concernés.

**ARTICLE 10. : TARIFS**

**10.1.** Les produits et services sont fournis aux tarifs figurant dans la proposition commerciale adressée au client et acceptée par lui. Ils sont libellés en euros et calculés hors taxes. Par voie de conséquence, ils seront majorés du taux de TVA et des frais de transport applicables au jour de la commande. Le Prestataire s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les marchandises commandées aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

**10.2. Révision des prix :** Les prix définis contractuellement par le Prestataire varieront selon les fluctuations de l'indice SYNTEC mesurant l'évolution du coût des services dans les secteurs de l'ingénierie. Au cas de disparition de l'indice, le calcul s'effectuera sur l'indice de remplacement en utilisant le coefficient de corrélation nécessaire ; à défaut d'indice de remplacement, les parties utiliseront l'indice le plus proche. La variation sera appliquée tacitement chaque année, au 1<sup>er</sup> janvier, sur la base du dernier indice publié. Le Prestataire se réserve le droit d'appliquer cette variation et modifiera ses prix en fonction de la hausse de l'indice de référence. Les modifications de prix prendront effet un mois après la notification écrite de l'application de la présente clause.

Les prix mentionnés seront révisés par application de la formule suivante :

$$P1 = P0 \times (S1/S0)$$

Où :

- P1 = Prix révisé HT après révision
- P0 = Prix d'origine HT ou dernier prix révisé
- S0 = Dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision ou indice d'origine (dernier indice publié à la date de signature du contrat)
- S1 = Dernier indice SYNTEC publié à la date de révision

**ARTICLE 11. : CONDITIONS ET MODALITES DE PAIEMENT**

**11.1.** Le Prestataire se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

**11.2. Modalités de paiement :** Les abonnements payés d'avance sont garantis pour la période concernée. Etant donné l'usage courant de l'e-mail, le Client reconnaît qu'une commande ou un contrat signé par lui ou envoyé par e-mail a la même valeur que le document original.

**11.3.** Le paiement doit être fait au plus tard 30 jours après émission de facture soit par virement bancaire, chèque ou prélèvement automatique. Aucun autre paiement ne sera accepté ou validé par nos soins, autre que ceux cités précédemment. Le non-respect des délais de paiement pourra entraîner une interruption temporaire ou définitive des services et abonnements.

**11.4.** En cas de paiement par virement bancaire, le Client devra supporter les éventuels frais de l'opération.

**11.5.** Tout impayé sera considéré comme un retard de paiement.

De convention expresse, et sauf report accepté par le Prestataire de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due par le Client au titre de la relation contractuelle l'unissant au Prestataire entraînera de plein droit :

- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restantes dues par le Client au titre du Contrat,
- La possibilité pour le Prestataire de suspendre, d'interrompre ou de résilier l'exécution de toute commande ou prestation en cours jusqu'au complet paiement des sommes dues par le Client,
- L'application de pénalités de retard calculées par application à l'intégralité des sommes restant dues d'un taux d'intérêt égal à trois fois le taux d'intérêt légal conformément à l'article L.441-6 du Code de Commerce. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel ou une mise en demeure préalable soit nécessaire.

En outre, tout Client en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard du Prestataire, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, conformément aux articles L.441-6 et D.441-5 du Code de Commerce. Si les frais de recouvrement exposés par le Prestataire sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le Prestataire pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification, et ce, sans préjudice de tous autres droits et dommages-intérêts auxquels il pourrait prétendre.

**ARTICLE 12. : LIVRAISONS/ INTERVENTIONS**

**12.1.** Les produits et prestations commandés par le client seront livrés/exécutés

dans le délai figurant sur la proposition commerciale établie par le Prestataire. Les délais de livraison et d'intervention ne sont donnés qu'à titre informatif et indicatif. Tout retard de livraison ou d'intervention ne peut donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver l'annulation de la commande ou la résiliation de la vente.

**ARTICLE 13. : CONDITIONS SPECIFIQUES A LA VENTE DE MATERIEL**

**13.1.** Vente de logiciel informatique : Le Prestataire propose des logiciels informatiques à la vente. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour tout logiciel informatique acheté directement par le Client. Le Prestataire n'est que revendeur de logiciel informatique. Sa responsabilité en cas de logiciel défectueux ne saurait être recherchée ni engagée.

**13.2.** Livraison du matériel informatique : Les matériels seront livrés au libre choix du Prestataire, par le Prestataire lui-même ou par un transporteur tiers. Les frais de transport des Matériels, à la charge du Client, sont également indiqués par le devis. Les livraisons de Matériels pourront au libre choix du Prestataire être globales ou partielles. Les délais de livraison des Matériels ainsi que le fractionnement de livraison ne peuvent donner lieu à aucune pénalité à la charge du Prestataire et/ou indemnisation du Client à quelque titre que ce ne soit ni à aucune annulation des commandes en cours. Les Matériels seront accompagnés de la documentation prévue par le fabricant ou le distributeur desdits Matériels. Toute mention du délai de livraison sur le bon de commande ou tout autre document élaboré par le Prestataire n'ont qu'une valeur indicative. Le non-respect des délais de livraisons ne peut, de quelque manière que ce soit, engager la responsabilité du Prestataire. Une fois la livraison effectuée, le Client assume seul les risques de perte, de destruction, d'avaries, de détérioration, et de façon plus générale, de tout risque de dommage du matériel.

**13.3.** Réception du matériel : Sans préjudice des dispositions à prendre le cas échéant vis-à-vis du transporteur, il incombe au Client de vérifier lors de la réception, la conformité des Matériels à la commande passée. En cas de non-conformité des Matériels doit être formulée, à peine de déchéance de toute action s'y rapportant, par tout moyen adapté dans les quarante-huit (48) heures suivant la réception des Matériels. En cas de Matériels manquants dûment constatés par le Prestataire, ce dernier s'engage à fournir au Client les Matériels manquants. Tout retour de Matériels non-conformes doit faire l'objet d'un accord exprès entre le Prestataire et le Client. Les frais et risques afférents au retour desdits Matériels sont à la charge du Client. En tout état de cause, aucun retour ne sera accepté après un délai de sept (7) jours ouvrés suivant la date de livraison des Matériels concernés. Après examen par le Prestataire des Matériels retournés et en cas de non-conformité dûment constatée par le Prestataire, le Prestataire aura pour seule obligation, et ce à l'exclusion de tous dommages-intérêts, à son libre choix, de remplacer les Matériels non-conformes par des matériels conformes ou de procéder à la résolution de la commande concernée et de rembourser en conséquence le Client.

**13.4.** Installation : Dès lors que la réalisation de ce service est prévue expressément dans le devis, l'installation des Matériels sera assurée par le Prestataire à l'adresse indiquée par ledit devis. L'installation signifie uniquement le raccordement des Matériels avec l'installation informatique du Client. L'installation ne comprend aucune formation afférente à l'utilisation des Matériels. Le site d'installation devra être aménagé conformément aux normes définies dans la notice technique concernant notamment les raccordements réseaux, les branchements électriques, le conditionnement d'air, les revêtements de sols et les isolations techniques.

**13.5.** Transfert des risques : Les risques de perte ou de détérioration des Matériels ainsi que tous les dommages que ces derniers pourraient occasionner sont transférés au Client dès la remise des Matériels au transporteur ou dès la remise des Matériels au Client lorsque le Prestataire assure lui-même la livraison. Lorsque la livraison est assurée par un transporteur, les Matériels voyageront en conséquence aux risques et périls du Client. Le Client s'oblige, en conséquence, à faire assurer, à ses frais, les Matériels commandés, au profit du Prestataire, par une assurance ad hoc, jusqu'au complet transfert de propriété et à en justifier à ce dernier lors de la livraison. A défaut, le Prestataire serait en droit de retarder la livraison jusqu'à la présentation de ce justificatif.

**13.6.** Transfert de propriété du matériel informatique : De convention expresse, la propriété du matériel vendu par le Prestataire n'est transférée au Client qu'après paiement intégral du prix, des frais annexes et différentes taxes, afférents à la réalisation de la vente. A défaut de paiement à l'échéance, et sauf accord exprès des parties, le Prestataire est en droit de récupérer le matériel et d'engager la résolution de la vente sans que le Client ne puisse se prévaloir d'un quelconque préjudice et prétendre à des dommages et intérêts. Tout acompte versé par le Client restera acquis au Prestataire à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice de toutes autres actions qu'il serait en droit d'intenter de ce fait à l'encontre du Client. Le Client ne peut, jusqu'à l'entier paiement du prix et sans l'accord exprès du Prestataire, transférer des droits ni constituer de sûretés sur le matériel informatique, objet de la vente. Le Client ne pourra modifier en rien le matériel informatique qui lui est vendu jusqu'à l'entier paiement du prix prévu, sans l'accord exprès du Prestataire. En cas de transformation ou d'incorporation de nouveaux éléments sur le matériel informatique, avant complet paiement du prix, le matériel transformé ou incorporé devient le gage du Prestataire. Jusqu'au complet paiement du prix, le Client informera sans délai le Prestataire de toute mesure conservatoire et saisie pouvant être effectuées sur le matériel informatique, objet de la vente, afin de permettre au Prestataire de faire valoir ses droits dans les délais et formes requis.

**13.7.** Garantie : Le matériel vendu par le Prestataire sont couverts par la garantie de leurs fabricants ou distributeurs, en ce compris d'éventuelles garanties conventionnelles étendant la garantie légale, étant précisé que le Client s'adressera auxdits fabricants ou distributeurs pour mettre en œuvre la garantie des Matériels. Les conditions de cette garantie sont disponibles sur le site Internet du fabricant ou du distributeur des Matériels concernés. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer sa commande auprès du Prestataire.

Le Prestataire ne garantit pas les pièces et la main d'œuvre.

#### ARTICLE 14. : CONDITIONS SPECIFIQUE A L'ACTIVITE D'INFOGERANCE

**14.1.** Application : Toute prestation d'Infogérance du Prestataire est soumise aux présentes dispositions. En addition, un éventuel contrat spécifique d'Infogérance ou proposition de service d'Infogérance pourra exposer des dispositions complémentaires. L'achat d'une prestation d'Infogérance du Prestataire (prestation ponctuelle, forfait mensuel, trimestriel ou annuel) implique donc son adhésion entière et sans réserve aux présentes.

**14.2.** La description du système informatique concerné par la prestation d'infogérance ainsi que les conditions venant modifier ou compléter les présentes conditions générales sont prévues dans la proposition de services établie par le Prestataire. Le Client et le Prestataire préciseront les besoins du Client concernant l'infogérance de son système informatique. Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes informations lui permettant de bien connaître la Prestation d'infogérance qu'il a sollicité et d'apprécier son adéquation à ses besoins. C'est donc sur la base des besoins exprimés du Client, tels que définis dans la proposition de services correspondante, que le Prestataire prend en charge l'exploitation dudit système informatique. Le contrat devient définitif à compter de la signature par le Client de la proposition de service.

**14.3.** Durée : La Prestation d'infogérance est décrite et conclue pour une durée initiale prévue dans la proposition de services correspondante. Sauf disposition contraire prévue dans ladite proposition de services, la Prestation à durée déterminée sera automatiquement renouvelée à l'issue de la durée initiale, pour des périodes successives de même durée, à moins que l'une ou l'autre des parties s'y oppose par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, en respectant un préavis de trois (3) mois avant l'échéance du terme en cours.

**14.4.** Prix : Les prix sont fixés soit au temps passé sur la base d'un tarif horaire majoré du prix des pièces détachées et des frais de déplacement, soit sur la base d'une tarification forfaitaire, soit sur la base d'un devis. Ces prix ne comprennent pas les éventuels coûts de l'emballage et du transport, facturés en sus au Client. En cas de réparations, de fournitures ou de prestations non prévues dans la Prestation, Le Prestataire établira gratuitement un devis supplémentaire et pourra demander le paiement d'un acompte.

**14.5.** Résiliation anticipée : Le contrat de Prestation pourra être résilié par anticipation, par l'une ou l'autre des parties, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations figurant aux présentes et/ou de l'une quelconque des obligations inhérentes à l'activité exercée. La résiliation anticipée interviendra un mois après une mise en demeure signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la partie défaillante, indiquant l'intention de faire application de la présente clause résolutoire expresse, restée sans effet. Lorsque le Contrat est résilié aux torts du Client, la résiliation entraîne notamment l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes impayées et de celles dues au titre de la Prestation afférentes à la période contractuelle restant à courir.

#### ARTICLE 15. : CONDITIONS SPECIFIQUE AUX SERVICES CLOUD

##### CONFIGURATION D'EXPLOITATION :

**15.1.** Il appartient au Client de disposer d'un accès web et de s'assurer de la compatibilité de son environnement informatique avec le Service. Le Service ne peut pas être mis en œuvre tant que le Client ne met pas son système informatique en conformité.

**15.2.** Le Service ne peut être utilisé que sur une configuration d'utilisation respectant les recommandations du Prestataire, depuis les postes et pour les besoins déclarés.

**15.3.** En cas de modification de la configuration d'utilisation initiale, le Client en informe préalablement le Prestataire par écrit. Le Prestataire notifiera alors au Client les conséquences techniques et financières induites par la modification de sa configuration d'utilisation par le Client.

##### INITIALISATION DU SERVICE :

**15.4.** Le Prestataire peut exécuter des prestations de personnalisation du Service pour le Client. La personnalisation s'entend du paramétrage fonctionnel du Service selon les pratiques métiers du Client, son système d'information et les limitations techniques et fonctionnelles du Service.

**15.5.** Cette prestation n'inclut ni développement spécifique ni modification du Service, mais permet la configuration du Service par paramétrage pour correspondre au mieux aux besoins du Client, qui est averti qu'il lui appartient en toute hypothèse d'adapter ses pratiques aux fonctionnalités et règles du Service, et de mener en interne la conduite du changement nécessaire.

**15.6.** La prestation de personnalisation est exécutée par application de la méthodologie exposée par le Prestataire dans sa proposition commerciale ou en annexe des présentes. La méthodologie définit les modalités de recueil du besoin du Client, la spécification et la réalisation des adaptations nécessaires, dans la limite des capacités techniques du Service.

**15.7.** La prestation de personnalisation fait l'objet d'une recette par le Client, à la date convenue entre les Parties. Le Client dispose d'un délai de 30 jours pour tester le Service personnalisé, et adresser au Prestataire, par écrit, ses éventuelles réserves. Le Prestataire lèvera les réserves dans les meilleurs délais à compter de leur signalement. A défaut de réserve exprimée dans le délai imparti ou en cas de mise en exploitation du Service par le Client, la prestation de personnalisation est réputée définitivement acceptée.

**15.8.** Le Client est seul responsable de l'obtention préalable, auprès des éditeurs tiers concernés, des droits et autorisations nécessaires à l'intégration desdits logiciels tiers au sein de la Solution Cloud objet des présentes. Plus généralement, le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du Service Cloud ou de détérioration des Données, induit par un logiciel tiers avec lequel le Service SaaS est interfacé.

##### CONNEXION AU SERVICE :

**15.9.** Le Client accède au Service via une page web de connexion distante paramétrée par le Prestataire, les postes du Client constituant seulement des terminaux sur lesquels sont affichées les Données et les fonctionnalités du Service.

**15.10.** L'accès au Service peut toutefois impliquer l'implantation d'éléments sur les terminaux des utilisateurs, permettant leur connexion au Service. Le Client s'engage à ne pas supprimer ces éléments afin de bénéficier du Service jusqu'au terme du Contrat.

**15.11.** A chaque connexion au Service, l'utilisateur indique ses codes, strictement personnels et confidentiels. Toute perte ou vol de codes doit être signalé sans délai par le Client afin que le Prestataire les invalide et lui en attribue de nouveaux.

**15.12.** En toute hypothèse, le Client est seul responsable des accès et actions effectués au moyen des codes attribués. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Prestataire n'a accès au Service. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès au Service. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance d'un accès non autorisé par une personne non habilitée, le Client en informe le Prestataire sans délai.

##### UTILISATION DU SERVICE :

**15.13.** L'ouverture de son compte entraîne la concession au Client d'un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible d'utiliser le Service, dans le respect du Contrat, pour la durée de celui-ci et ses éventuels renouvellements, et pour le monde entier, en contrepartie du paiement de la redevance stipulée.

**15.14.** Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à sa destination, à sa documentation, aux règles professionnelles applicables à ses activités, ainsi qu'aux stipulations du Contrat. Le droit d'utilisation est accordé pour la version du Service disponible au moment de l'ouverture du compte.

**15.15.** En conséquence, toute autre utilisation du Service, non autorisée par le Prestataire, est interdite. A ce titre, le Client s'interdit de procéder à toute reproduction provisoire ou permanente de tout ou partie du Service, tout accès ou tentative d'accès aux modules logiciels constituant le Service, toute décompilation ou ingénierie inverse du Service notamment en vue de la création d'un service similaire, tout interfaçage ou intégration avec d'autres services ou logiciels sans autorisation préalable du Prestataire, toute diffusion, distribution, mise à disposition gratuite ou payante du Service au bénéfice d'une autre entreprise, du public ou de tiers, toute traduction, adaptation ou modification du Service, toute extraction ou réutilisation des bases de données techniques inhérentes au Service distinctes des Données du Client, et toute introduction ou tentative d'introduction frauduleuse ou non

**15.16.** Le Client s'engage à ne charger et traiter via le Service que des Données professionnelles et licites. En particulier, le Client s'interdit et interdit à ses utilisateurs de charger sur le Serveur ou traiter via le Service toute Donnée contraire aux lois, aux règlements ou à l'ordre public, et notamment tout contenu à caractère xénophobe, raciste, sectaire, diffamatoire, injurieux, pornographique ou pédopornographique, négationniste, violent, frauduleux, ainsi que toute atteinte à la protection de la vie privée, de l'image des personnes ou des droits des tiers (notamment par stockage de fichiers obtenus en violation des droits de leurs auteurs).

**15.17.** En outre, le Prestataire se réserve le droit d'isoler ou de supprimer toute Donnée sur le Serveur qui constituerait une atteinte manifeste aux droits des tiers ou aux législations applicables, ou une menace sérieuse ou atteinte effective à l'intégrité du Serveur ou de l'infrastructure technique du Prestataire.

##### DISPONIBILITE ET RETABLISSEMENT DU SERVICE :

**15.18.** Le Prestataire s'efforce d'assurer une accessibilité au Service 7j/7, 24h/24, avec un taux de disponibilité moyen de 99,5%, sous réserve des plages de Maintenance préventive et de montée de version. Le Prestataire s'engage à assurer la Maintenance préventive du Service pendant les plages de plus basse utilisation, et à informer le Client au préalable en cas de montée de version susceptible d'avoir un impact temporaire sur l'accès au Service.

**15.19.** En toute hypothèse, le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'internet et des ralentissements ou interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En outre, le Client est seul responsable de l'effectivité de sa connexion web. En conséquence, le Prestataire ne peut garantir une disponibilité optimale ou permanente au Service, ce que le Client reconnaît.

**15.20.** En cas d'Anomalie technique affectant l'accès du Client à tout ou partie du Service, il appartient au Client de la signaler au Prestataire. Le Prestataire reçoit les signalements du Client du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9h à 18h. Dans son signalement, le Client indique les circonstances de l'Anomalie constatée et rappelle son numéro de Contrat.

**15.21.** En fonction des options retenues par le Client au Bon de commande, le Client peut bénéficier des niveaux de service stipulés. Le cas échéant, le Prestataire s'engage à rétablir l'accès au Service par application des délais stipulés dans le bon de commande.

**15.22.** Par ailleurs, le Client reconnaît la possibilité d'interruption du Service aux fins de mise à jour de sécurité, de maintenance technique de l'Infrastructure, ainsi qu'en cas d'intervention de Maintenance ou d'Evolution du Service. Ces interruptions ne sont pas prises en compte dans la mesure de disponibilité du Service.

**15.23.** Toutefois, le Prestataire pourra être tenu responsable des conséquences d'une interruption ou d'une suspension du Service pour une intervention de Maintenance programmée si la présente procédure n'a pas été respectée par le Prestataire et en particulier s'il n'a pas averti le Client suffisamment à l'avance afin de lui permettre d'anticiper la suspension du Service et d'adapter, le cas échéant, son exploitation.

##### MAINTENANCE DU SERVICE :

**15.24.** En cas d'incident lié aux fonctionnalités du Service, relevée par l'option de surveillance ou signalée par le Client, le Prestataire met en œuvre le diagnostic de l'Anomalie, pour définir si elle relève du Service ou d'une origine tierce. Si la cause du dysfonctionnement n'est pas imputable au Service, il ne relève pas de la Maintenance.

**15.25.** Si l'incident est constitutif d'une Anomalie du Service, le Prestataire procède à sa correction dans les meilleurs délais. Pour les Anomalies les plus critiques, le Prestataire s'efforce de mettre en œuvre une solution de contournement. Les

Anomalies les moins critiques pourront faire l'objet d'une correction dans le cadre de l'installation d'une version suivante du Service, selon la roadmap définie par le Prestataire.

**15.26.** En cas d'Anomalie affectant un logiciel tiers inclus au Service, les délais d'intervention sont purement indicatifs, dès lors que les logiciels tiers peuvent impliquer une escalade du Prestataire vers l'éditeur concerné. Le Prestataire ne saurait être responsable de tout retard induit par l'éditeur tiers qui ne répondrait pas dans des temps compatibles avec les niveaux de service stipulés au présent Contrat.

**15.27.** En toute hypothèse, le Prestataire ne peut être tenu responsable au titre de la Maintenance de tout incident ou Anomalie lié à : (i) une utilisation du Service non conforme à sa destination, à sa documentation ou au présent Contrat, (ii) une panne matérielle ou logicielle d'un ou plusieurs éléments du système informatique ou réseau du Client, (iii) un mauvais paramétrage de l'environnement informatique ou des postes du Client, (iv) un refus du Client de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des Anomalies, (v) un refus d'un éditeur tiers de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des Anomalies, (vi) une contamination du système informatique du Client par un virus informatique, (vii) un acte de piratage ou une intrusion frauduleuse dans le système informatique du Client, (viii) et plus généralement à tout acte volontaire de dégradation du Client ou d'un tiers ou détérioration due à un cas de force majeure.

**15.28.** Toutefois, le Prestataire peut prendre en charge si possible la résolution des dysfonctionnements provoqués par les cas ci-dessus listés, au tarif du Prestataire en vigueur à la date de demande du Client.

#### EVOLUTION DU SERVICE :

**15.29.** L'Evolution du Service comprend ses mises à jour techniques, ses nouvelles versions fonctionnelles, et ses actualisations liées à l'évolution de la réglementation générale applicable aux activités du Client dont les Parties s'informent mutuellement dès qu'elles en prennent connaissance.

**15.30.** L'Evolution du Service est effectuée selon la roadmap définie par le Prestataire, directement sur le Serveur. L'Evolution assure la pérennité des fonctionnalités et performances du Service, et est comprise dans la redevance d'abonnement. Le Client ne peut s'opposer à une montée de version du Service, sauf à perdre le bénéfice de la Maintenance.

**15.31.** L'Evolution du Service ne comprend pas les demandes fonctionnelles spécifiques du Client, liées à ses propres activités. Le cas échéant, le Client expose son besoin au Prestataire qui pourra inscrire l'évolution souhaitée dans la roadmap du Service, ou encore émettre un devis pour le développement des fonctionnalités spécifiques en cause. Le Client confirme par écrit s'il passe commande des développements spécifiques. Le Prestataire installera le développement spécifique sur le Serveur et le Client y accèdera via la connexion au Service, en contrepartie de la modification de la redevance annuelle

#### SECURITE DU SERVICE :

**15.32.** Le Prestataire met en place des mesures de sécurité conformes aux meilleurs standards en vigueur, contre les accès non autorisés ou les atteintes aux Données. Il assure le verrouillage logiciel et physique du Serveur. Toutefois, le Client est seul responsable de la sécurisation de son propre système informatique et de ses accès web, et en particulier de la mise en œuvre de pare-feux et antivirus pour protéger son système et ses Données.

**15.33.** Par défaut, le Prestataire recourt à des Serveurs mutualisés, qui comportent des partitions étanches. Si le Client souhaite bénéficier d'un Serveur dédié, il l'indique au Bon de commande selon les modalités techniques et financières stipulées par le Prestataire.

**15.34.** Le Prestataire avertira le Client sans délai en cas d'atteinte à l'intégrité de ses Données, de fuite, de détournement ou de dégradation des Données, et prendra toute mesure nécessaire pour limiter les dommages et identifier leur origine.

#### SAUVEGARDE DES DONNEES :

**15.35.** Le Service comprend une fonction de sauvegarde des Données, réalisée quotidiennement afin de permettre la reconstitution des Données à J-1 en cas de sinistre. Les sauvegardes sont conservées 30 jours calendaires maximum. Dans ce délai, le Client peut demander communication d'une copie de sauvegarde, ainsi que la reconstitution de ses Données en cas d'incident ayant provoqué la détérioration ou la perte totale ou partielle desdites Données.

#### PROTECTION DES DONNEES :

**15.36.** Il appartient au Client de se conformer à la législation de protection des données personnelles (notamment la loi Informatique & Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004) et de procéder à toutes les formalités nécessaires concernant les traitements exécutés en recourant au Service (déclaration de ses bases de données et information des personnes concernées).

#### PROPRIETE INTELLECTUELLE ET GARANTIES :

**15.37.** Le Prestataire est et demeure seul titulaire de l'ensemble des droits relatifs au Service, en ce compris la propriété de ses composants logiciels, ainsi que sa marque et son logo, et son système informatique. Le Prestataire est également seul titulaire des accords, autorisations ou licences lui permettant d'intégrer et d'exploiter le Service. Le droit d'utilisation du Service concédé au Client ne peut avoir pour effet de transférer quelque droit de propriété intellectuelle que ce soit sur tout ou partie du Service, autres que ceux strictement nécessaires à l'activation des fonctionnalités du Service sur les Données du Client, pendant la durée du Contrat, tels que stipulés ci-avant.

**15.38.** Le Prestataire garantit qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle lui permettant de fournir le Service au Client. En conséquence, le Prestataire accepte de défendre et d'indemniser le Client pour les dommages liés à des réclamations, poursuites ou condamnations, intentés par un tiers alléguant que tout ou partie du Service contrefait ses droits de propriété intellectuelle, sous réserve que le Client lui notifie immédiatement par écrit l'existence de la poursuite, fasse une demande pour sa défense, lui apporte sa totale coopération dans ladite

défense et ne transige pas sans avoir au préalable recueilli l'accord écrit du Prestataire.

**15.39.** La présente garantie ne s'applique pas aux composants open source qui seraient intégrés ou utilisés au sein du Service. Elle ne s'applique pas non plus dans tous les cas d'exclusion de Maintenance et/ou de responsabilité stipulés au présent Contrat.

**15.40.** De son côté, le Client apporte au Prestataire la même garantie sur les Données chargées et traitées via le Service, et tient le Prestataire indemne de toute réclamation ou condamnation poursuivie par un tiers et fondée sur ses droits de propriété intellectuelle, en ce compris tous dommages et frais divers.

#### RESILIATION ET RESTITUTION DES DONNEES :

**15.41.** Dans la mesure où le présent Contrat est conclu sans limitation de durée, chaque Partie pourra y mettre un terme à sa convenance, moyennant l'envoi d'un courrier RAR notifiant sa volonté de résilier le Service, et l'observation d'un préavis de 3 mois. Les Parties se réuniront afin d'organiser la restitution des Données du Client, en leur dernier état de traitement, au terme du préavis.

**15.42.** En cas de manquement par l'une des Parties à l'une des obligations du Contrat, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra faire valoir la résiliation du Contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. Le cas échéant, les Parties mettent en œuvre la réversibilité convenue ci-après.

#### REVERSIBILITE :

**15.43.** A l'échéance du Contrat, ou en cas de résiliation pour quelque motif que ce soit, le Prestataire s'engage à adresser au Client une copie de l'ensemble des Données en format standard, dans leur dernier état de conservation à la date de la demande, et détruit toute copie sur le Serveur après information du Client.

**15.44.** La réversibilité peut impliquer une indisponibilité du Service, que les Parties planifieront en fonction des nécessités du Service et des impératifs de production du Client.

**15.45.** S'agissant d'un Service Cloud, aucune autre tâche n'est comprise dans la réversibilité standard hormis la restitution des Données. Le Client pourra toutefois commander une prestation d'assistance à la réversibilité afin d'organiser et de réaliser la migration des données et la reprise de logiciels et services tiers en coopération avec le nouveau fournisseur retenu par le Client. Le cas échéant, les parties détermineront leurs tâches respectives au sein d'un plan de réversibilité, dont la rédaction et la mise en œuvre devront être antérieures à la fin effective du Contrat.

#### ARTICLE 16. : LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

**16.1.** La loi française sera seule applicable au présent Contrat, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi Française et, d'autre part, des dispositions de la loi Française qui seraient contraires au présent Contrat.

**16.2.** Tout litige entre les parties, relatif à leurs relations contractuelles et notamment à l'interprétation, l'exécution et la résiliation du présent Contrat, sera soumis au tribunal de commerce d'EVRY (91) même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Le simple fait de commander en ligne ou par mail vaudra acceptation pleine et entière des présentes Conditions contractuelles.