



CONSTANCE



AVOCATS

Maître Camille Merlet

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES INFORMATIQUES

La société par actions simplifiée dénommée WEBAGENCE LILLE.COM, ayant son siège social 49, rue de Lauwin Planque 59500 DOUAI, au capital social de 5000 € immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lille sous le n° 820 037 315, représentée par Monsieur Samy MAHFOUDH Président. (Ci-après désigné le « Prestataire » ou encore le « Concepteur »).

Le Client, est la personne physique ou morale qui souscrit un contrat de prestations avec le Prestataire, (dénommé ci-après le « Client »), ses coordonnées ainsi que sa dénomination sociale sont précisées sur le devis annexé aux présentes.

Ci-après dénommées conjointement individuellement une « Partie » et ensemble les « Parties ».

Préambule :

Le Prestataire est une société spécialisée le conseil en systèmes et logiciels informatique, dans la mise à disposition d'applications hébergées ou installée localement permettant de répondre aux différents besoins des entreprises. Le Prestataire commercialise des prestations de service de maintenance informatique, d'infogérance, de formation, de mise en œuvre et intégration, ainsi que du matériel informatique est également spécialisé dans la conception, la réalisation et la maintenance de sites Web, d'applications Web et Web marketing SEA/SEA

Le Prestataire a su développer un savoir-faire désormais reconnu dans cette activité qui consiste en la mise à disposition d'applications et qui sont accessibles à distance, par le réseau Internet.

Le Client souhaite recourir à une solution informatique externe lui permettant notamment de réduire ses coûts tout en lui offrant une facilité de gestion et une disponibilité optimale des solutions informatiques mises à sa disposition ;

Après avoir étudié les différentes solutions existantes sur le marché, le Client a pu exposer au Prestataire ses besoins, et ses attentes. Après la signature du Devis, le Client a remis et/ou indiqué au Prestataire son cahier des charges indiquant avec précision, l'ensemble de ses attentes détaillant les applications et services attendus, le paramétrage spécifique et les modalités de la Prestation du Prestataire.

Il résulte de l'article 1112-1 du Code civil ci-après littéralement rapporté :

« Celle des Parties qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer dès lors que, légitimement, cette dernière ignore cette information ou fait confiance à son cocontractant.

Néanmoins, ce devoir d'information ne porte pas sur l'estimation de la valeur de la prestation.

Ont une importance déterminante les informations qui ont un lien direct et nécessaire



CONSTANCE



AVOCATS

Maître Camille Merlet

avec le contenu du contrat ou la qualité des Parties.

Il incombe à celui qui prétend qu'une information lui était due de prouver que l'autre partie la lui devait, à charge pour cette autre partie de prouver qu'elle l'a fournie.

Les Parties ne peuvent ni limiter, ni exclure ce devoir.

Outre la responsabilité de celui qui en était tenu, le manquement à ce devoir d'information peut entraîner l'annulation du contrat dans les conditions prévues aux articles 1130 et suivants. »

Parfaitement informés de cette obligation, les Parties déclarent, chacune en ce qui la concerne, ne connaître aucune information dont l'importance serait déterminante pour le consentement de l'autre et qui ne soit relatée aux Présentes.

Chacune des Parties déclare avoir reçu communication de tous les éléments demandés, de toutes les informations sollicitées auprès de l'autre Partie et avoir pris connaissance et examiné toute pièce utile.

Le présent préambule fait partie intégrante de l'accord des Parties.

Article 1. Définitions

« Produits » désigne le matériel et les fournitures informatiques, et/ou les progiciels commandés par le Client ;

« Prestations » désigne les prestations de services commandées par le Client à savoir notamment les prestations de maintenance informatique, d'infogérance, de formation, de mise en œuvre et intégration, de service d'hébergement de serveur ou d'applications, de fourniture d'application.

« Client » désigne l'entité qui souscrit l'offre de la société WEBAGENCELILLE.COM ;

« Offre » désigne la proposition commerciale précisant les termes et conditions spécifiques de l'offre : les Produits et /ou Prestations souscrits (avec le cas échéant des annexes descriptives des Prestations (périmètre, exclusions, prérequis, description,)), le prix, la durée du contrat. Le cas échéant les délais et lieu de livraison/installation, et la durée de validité de l'offre.

« Commande » désigne la souscription à une offre de WEBAGENCELILLE.COM ;

« Conditions Générales » ou les « Présentes » désignent le présent document qui régit les relations commerciales entre le Prestataire et le Client ;

« Conditions Particulières » désigne les documents précisant les termes et conditions propres à certaines catégories de Produits et/ou de Prestations ; elles complètent les dispositions des Conditions Générales et se retrouvent notamment dans le devis adressé par le Prestataire Client.

« Partie(s) » désigne individuellement ou ensemble le Prestataire et le Client ;

« Abonnement » : désigne la concession d'un droit d'utilisation non exclusif, nominatif, personnel et temporaire sur les Solutions Logicielles mise à disposition par le Prestataire.

« Le parc informatique » : ensemble des ordinateurs Fixes ou Portables, Serveurs, et équipements réseau déclarés par le Client et sur le réseau local.

« Accès » : prestations permettant de rendre accessible, dans les meilleures conditions de performance et de sécurité, les Solutions Logicielles mise à disposition par le Prestataire.

« Utilisateur » : Personnel salarié du Client utilisant un périphérique du Parc informatique du client.



CONSTANCE



AVOCATS

Maître Camille Merlet

« Anomalie » : tout défaut de conception et/ou d'installation et notamment de performance, bogues, erreurs se manifestant par des difficultés de fonctionnement empêchant en tout ou partie l'utilisateur de travailler sur leur outil informatique.

« Anomalie Bloquante » ou « Incident » : anomalie qui empêche l'utilisation et/ou l'exploitation normale de l'outil informatique du Client et qui lui cause une gêne anormale pouvant, néanmoins, être résolue à distance.

« Anomalie Non Bloquante » : désigne toute Anomalie permettant de poursuivre l'exploitation complète du Logiciel dans l'ensemble de ses fonctionnalités, même si cela se fait au moyen d'une procédure inhabituelle, mise en œuvre par le Client lui-même.

« Assistance » ou « support » : Intervention du Prestataire pour résoudre une anomalie sur place Ou une anomalie Bloquante à distance et déterminé dans les présentes.

« Résolution des incidents » : Dans le cadre de l'assistance à distance la résolution d'un incident correspond aux résultats d'actions correctives permettant la suppression des dysfonctionnements observés, ou la mise en place d'une solution de contournement rendant à nouveau possible le travail des utilisateurs.

« Données à caractère personnel » : données qui permettent, sous quelque forme que ce soit, directement ou non, l'identification des personnes physiques auxquelles elles s'appliquent, que le traitement soit effectué par une personne physique ou une personne morale.

« Services » : désigne l'ensemble des prestations telles que la mise à disposition à distance de Solutions Logicielles, le traitement des données communiquées, la sauvegarde, ou encore la maintenance du parc informatique.

« Solutions logicielles » : programmes informatiques.

« Administration » : l'administration informatique est définie par toutes les actions permettant la gestion et l'exploitation des ressources informatiques déjà en place qui n'ont pas de liens avec un incident ou un dysfonctionnement.

« Outils informatique » : Ensembles des ressources informatiques mis en place par la société WEBAGENCELILLE.COM permettant à un utilisateur d'exécuter les tâches qui lui incombent par ses fonctions dans l'organisation du client.

« Correspondant informatique » : Personne(s) désigné(es) par les Parties parmi son personnel ayant la compétence nécessaire, pour centraliser toutes les informations et questions et communiquer avec l'autre Partie.

« Tickets » : Action de l'utilisateur pour prévenir une anomalie et/ou une anomalie bloquante au Prestataire déclenchant son intervention - assistance.

« Priorité » : Classification d'un incident en fonction de l'impact sur l'activité du client.

« Maintenance » : désigne l'ensemble des prestations et actions assurées par le Prestataire au titre du Support et du Suivi afin d'assister le Client en vue de l'utilisation correcte de son outil informatique.

« Réponse Satisfaisante » : désigne la fourniture par le Prestataire, dans le cadre de l'Assistance, des informations et procédures à suivre pour remédier à l'Incident et permettre au Client une utilisation normale de son outil informatique, conforme à sa destination et/ou la détection de l'Anomalie.

« Prestation sur site » : Action(s) mené(es) par un intervenant de chez WEBAGENCELILLE.COM ou mandaté par lui visant à résoudre un incident et/ou une anomalie ne pouvant donner lieu à une assistance à distance.

« Best effort » : faire tout son possible pour mener à bien l'opération.

« Site Web » ou « Site internet » : est un ensemble de pages web et de ressources reliées par des hyperliens, défini et accessible par une adresse web.



CONSTANCE



AVOCATS

Maître Camille Merlet

« Cahier des charges » et/ou « Dossier Technique » : il rassemble les technologies utilisées, leur rôle et les délais des licences.

« Espace client » : il est disponible à l'adresse suivante <http://e-client.webagencelille.com>.

Article 2. Objet

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire met à disposition du Client ou intègre directement chez le Client une ou plusieurs Solutions logicielles et les conditions dans lesquelles le Client peut y accéder ainsi que les modalités de fournitures au Client de toutes sortes de prestations informatiques (maintenance, assistance, administration, infogérance et utilisation du parc, fourniture de matériels).

Article 3. Documents contractuels

Les documents contractuels sont dans l'ordre de priorité décroissant :

- Les Conditions particulières et/ou le Devis ;
- Les CGV et ses avenants ;
- Le Cahier des charges ;

Sauf accord express entre les Parties, en cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un quelconque de ces différents documents, le document de niveau supérieur prévaudra.

L'intégralité de ces documents contractuels sont disponibles à tout moment par le Client sur son espace client consultable depuis le Site internet : <http://e-client.webagencelille.com>.

Article 4. Durée

La durée du contrat en matière de conseils informatiques est variable et est spécifiée sur le devis et/ou sur le cahier des charges transmis aux Clients.

Sauf autre délai spécifié au Client sur le devis, concernant la maintenance système, le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de l'acceptation du devis par le Client et des Présentes CGV et est tacitement reconductible, pour une durée identique sauf dénonciation du contrat par l'une des parties par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Contrat sera alors résilié dans les trois (3) mois suivant ledit courrier.

- Fourniture de matériel informatique ;

Les délais de livraison du matériel informatique sont de 15 (QUINZE) jours à compter du complet paiement du prix spécifié sur le devis.

Dans tous les cas, l'intégralité des contrats signés entre le Prestataire et le Client ont pour point de départ le jour de la signature du devis et des Présentes CGV par le Client.



CONSTANCE



AVOCATS

Maître Camille Merlet

Article 5. Description des matériels et des Solutions Logicielles mises à disposition du Client par le Prestataire.

5.1 Dispositions générales :

Le Prestataire garantit avoir décrit les Solutions Logicielles mises à sa disposition.

Dans le cadre de la mise à disposition de Solutions Logicielles à distance, le Client assure avoir pris connaissance, préalablement à la signature des présentes, de la documentation remise par le Prestataire des Solutions Logicielles proposées.

Le Client assure également avoir choisi, suivant le conseil du Prestataire les Solutions Logicielles ci-après décrites, lesquelles sont parfaitement adaptées à ses besoins et dont l'utilisation à distance pourra se faire à partir des matériels informatiques dont il dispose et notamment par le biais de ses logiciels d'interrogations (navigateurs) ou ses moyens de connexions.

5.2 Description des Solutions Logicielles retenues par le Client :

Les parties ont ensemble convenu que la mise à disposition à distance des Solutions Logicielles porterait, compte tenu des besoins préalablement exposés par le Client, sur des solutions détaillées au sein du devis et du cahier des charges :

- Console d'accès à distance, en mode Saas, par le Prestataire ;
- Outil « Helpdesk » de demande d'assistance et suivi de la résolution accessible en mode Saas via l'adresse <http://e-client.webagencelille.com> ;
- TeamViewer ou VNC : outil de dépannage à distance ;
- Connexion sécurisée en SSTT et SFTP.

5.3 Matériels des Parties

Les parties s'assurent également qu'elles disposent chacune des matériels nécessaires et parfaitement adaptés pour permettre l'accès et l'utilisation à distance desdites Solutions Logicielles.

Article 6. Description des Services associés

6.1 Accès aux Solutions Logicielles et Données

Le Prestataire fournit au Client, les informations techniques relatives aux modalités de connexion aux Solutions Logicielles.

Il est précisé que le Client est responsable de l'approvisionnement et de la mise en œuvre des équipements (matériels et logiciels) nécessaires à l'accès aux services via le réseau internet.



CONSTANCE



AVOCATS

Maître Camille Merlet

Il est précisé que l'accès aux Solutions Logicielles mises à disposition est sécurisé de façon à protéger, de façon permanente, à l'égard des tiers ou des autres utilisateurs non habilités à en prendre connaissance, toutes les Données du Client qui sont amenées à circuler au travers des systèmes dans le cadre de l'utilisation des Services.

À cet effet, le Prestataire transmet au Client des identifiants et codes d'accès personnels et confidentiels, que le Client est amené à modifier et à soumettre à l'agrément du Prestataire.

L'utilisation et la préservation des identifiants et mots de passe relèvent de la seule responsabilité du Client. Ainsi, toute perte ou divulgation involontaire d'éléments susceptibles de permettre à un tiers de prendre connaissance des identifiants et mots de passe du Client doit être immédiatement signalée par écrit au Prestataire.

Les parties conviennent expressément que l'utilisation du compte du Client par lui-même ou par un tiers fera preuve entre elles de l'acceptation de la transaction, quel qu'en soit le montant et quel que soit le support utilisé.

L'ensemble des éléments relatifs à l'utilisation du compte seront conservés et archivés par le Prestataire. Le Prestataire pourra se prévaloir, notamment à des fins probatoires, de tout acte, fichier, enregistrement, rapport de suivi, statistiques sur tous supports dont le support informatique établi, reçu ou conservé par ses soins.

Ces modalités de preuve constituent une présomption qui ne pourrait être renversée qu'en présence d'éléments établissant que les moyens d'enregistrement et de stockage du Prestataire ont été effectivement défaillants.

6.2 Hébergement

Aux termes des présentes, le Prestataire n'assure pas au profit du Client une prestation d'hébergement.

Par exception, le Prestataire peut acheter l'hébergement Web et le nom de domaine pour le Client, si le Client le souhaite. Dans ce cas, le Prestataire doit le notifier par écrit. Ce service est rémunéré par une majoration forfaitaire de 200,00€ (DEUX CENTS EUROS) HT.

L'hébergement proprement dit des Solutions Logicielles mises à dispositions du Client et des Données créées à partir de l'utilisation est la responsabilité du Client.

Article 7. Assistance

7.1 Formule proposées

Au titre de la prestation d'Assistance, le Prestataire s'engage à intervenir à des niveaux différents suivant l'offre souscrite par le Client et déterminée dans le Devis et ses éventuels tableaux annexés.



CONSTANCE



AVOCATS

Maître Camille Merlet

Ces formules peuvent notamment comprendre une assistance et un support du Prestataire via un abonnement annuel ou mensuel ou à l'acte isolé (maintenance corrective) dont les caractéristiques, le domaine d'intervention du Prestataire et leurs prix sont définies dans le devis.

7.2 Contenu de l'assistance

Au titre de la prestation d'Assistance, le Prestataire s'engage à intervenir à la demande du Client et à diffuser les informations concernant le fonctionnement et les caractéristiques de l'outil du Client et à détecter si l'Incident qui affecte son bon fonctionnement provient d'une Anomalie ou d'une erreur de manipulation à remédier à l'Incident afin de permettre au Client un usage convenable de son outil informatique conforme à son objet, si le remède peut être apporté par téléphone et à distance.

Au titre des prestations de Support, le Prestataire s'engage à prendre en compte les Anomalies bloquantes et à les corriger de manière proactive ou après l'accord du client.

Pour toutes les demandes d'intervention auxquelles seule une Solution de Contournement acceptable par le Client aura été apportée, le Prestataire définira un plan d'action dans un délai de 4 (QUATRE) jours afin de corriger l'Anomalie définitivement. Pendant cette période, le Prestataire assurera une assistance renforcée auprès du Client afin de garantir la pérennité et la fiabilité de la Solution de Contournement.

Dans ces trois formules, le Prestataire s'engage à prendre en charge la demande dans un délai maximal de 60 minutes à compter de la réception du Ticket pendant les heures ouvrées soit de 8H à 17H du lundi au vendredi et en « best effort » en dehors des heures ouvrées et les jours fériés.

Attention, en cas de maintenance corrective, c'est-à-dire de dépannage urgent, le Client n'ayant pas conclu de contrat de maintenance devra s'acquitter d'un prix différent que celui prévu dans ledit contrat. Toutefois, le suivi de la maintenance se fera sur l'espace client.

7.3 Suivi

Au titre des prestations de Suivi, le Prestataire s'engage à fournir au Client des Mises à Jour et des Nouvelles Versions du logiciel qu'il met à la disposition du Client, et à assurer la mise à jour de la Documentation associée au Logiciel ainsi que le maintien de la compétence au sein du Client concernant l'utilisation des Mises à Jour et des Nouvelles Versions.

En cas d'anomalie détectée, le Prestataire s'engage en « best effort » de corriger et de modifier le problème, de sorte qu'il ne se produise plus.

Le Prestataire organise librement la prise en charge et la résolution des incidents et de l'assistance par ordre de priorité.

En cas d'intervention et d'assistance nécessitant une prestation sur site et un déplacement du Prestataire, un préalable devis sera envoyé au Client à sa demande uniquement qui devra le valider avant chaque intervention de ce type.



CONSTANCE



AVOCATS

Maître Camille Merlet

En cas d'urgence, le Prestataire amené à se déplacer sur site facturera sa mission à minima 75€ (SOIXANTE-QUINZE EUROS) HT de l'heure outre les frais de déplacement calculés sur la base d'un montant forfaitaire établi selon le secteur géographique du Client.

7.4 Modalités et prise en compte de l'assistance et de l'incident

Le Client nécessitant l'intervention du Prestataire doit effectuer sa demande en priorité à l'adresse <http://e-client.webagencelille.com> et/ou via l'outil « Helpdesk » accessible via le site internet <https://www.e-client.webagencelille.com/clients/tickets> avec ses codes d'accès et créer un ticket.

En cas d'impossibilité ou en cas d'urgence, le Client qui souhaite contacter et formuler une demande doit contacter le Prestataire au 06.46.48.93.48 de 8H à 19H du lundi au vendredi.

Le Client devra impérativement valider la fin de l'incident par un mail adressé par le Prestataire.

Suivant le type d'Incident, la correction apportée pourra notamment prendre la forme :

- D'une réponse orale par téléphone ;
- D'une réponse écrite adressée au Client définissant la marche à suivre ;
- De la remise d'une documentation supplémentaire.

Dans la mesure où l'intervention serait restée infructueuse, le Prestataire s'engage à intervenir dans les délais les plus brefs.

7.4 Limitation de la maintenance

Sont exclues des prestations couvertes par le présent article :

- Les prestations liées à la correction des dysfonctionnements causés par une utilisation incorrecte d'un Logiciel non installé par le Prestataire, c'est-à-dire provenant d'un éditeur différent, par le Client ou par des modifications apportées par le Client aux Logiciels installés par le Prestataire, sans son autorisation ;
- Les prestations qui se révéleraient ne pas être liées directement avec l'objet des présentes ;
- La reconstitution des fichiers de données en cas de destruction accidentelle ;
- Les sauvegardes de fichiers et saisies d'exploitation ; les modifications ou compléments de fonctionnalités afférentes aux Logiciels ou aux outils du Client ;
- Les modifications ou compléments de fonctionnalités afférentes à l'évolution de la réglementation ou à des modifications intervenues sur la configuration matérielle ;
- Les prestations liées au non-respect des spécifications, procédures, mesures de sécurité et de prudence, avertissements divers, figurant dans la documentation associée aux Logiciels installés sur l'outil du Client ;
- Les prestations de formation, d'installation, de conseil ou d'assistance qui sont éventuellement proposées par le Prestataire au travers de contrats de formation, d'installation, de conseil ou d'assistance ;
- Tout déplacement ou intervention sur le site du Client sans devis préalable sauf urgence ;



CONSTANCE



AVOCATS

Maître Camille Merlet

- Toute intervention lourde sur le Serveur du Client, nécessitant une reconstruction du service et non pas une simple remise en fonction ;
- Généralement le Prestataire n'est pas responsable et ne pourra intervenir sur des logiciels pour lesquels le Client est en relation contractuel avec un autre éditeur ;
- Tous matériels ou logiciels non installé par le Prestataire, ne rentre pas dans le cadre des présentes, sauf demande expresse du client. Cette dernière donnera lieu à un avenant et/ou un devis supplémentaire afin d'inclure ceux-ci dans le périmètre de la prestation d'assistance.

Dans pareil cas ; cette prestation d'assistance ne se substitue pas aux contrats d'assistance logiciels métier demandant une expertise technique que seul l'éditeur est en mesure d'apporter.

- Si la cause de la panne provient d'une autre entité tel qu'un éditeur de logiciel métier, un fournisseur d'internet, un autre prestataire informatique, imprimantes...

Ces prestations feront automatiquement l'objet d'une facturation complémentaire.

Article 8. Infogérance & administration du Parc informatique

La mission d'infogérance et d'administration du Parc informatique confiée par le Client au Prestataire consiste à assurer l'exploitation du système informatique et assurer l'administration du parc informatique, non comprise dans les formules sauf indiqué dans les conditions particulières du Devis initial, à savoir :

- Assurer l'administration des connexions au réseau des PC déclarés par le client sur l'ensemble du parc informatique, à travers la gestion des droits de chaque utilisateur, déterminés au préalable par le client.
- Assurer techniquement la création, l'utilisation et la modification des boîtes mail de chaque utilisateur, en fonction des demandes du client.
- Administrer les sauvegardes et donner les moyens au client de contrôler leurs exécutions.
- Gérer les paramétrages des routeurs et commutateurs qui permettent le bon fonctionnement des connexions au réseau, internes et externes.
- Gérer les paramétrages sur les systèmes d'exploitation des serveurs qui permettent le bon fonctionnement général de ces derniers et des périphériques connectés.
- Installer et mettre à jour les outils métiers.

Article 9. Fourniture de matériel

Sur demande du Client, le Prestataire le conseil sur le matériel adéquat à son activité et commande pour son compte ledit matériel informatique.

Toute commande devra être validée en amont par le Client sur établissement d'un devis récapitulatif de l'intégralité du matériel et ses caractéristiques techniques.



CONSTANCE



AVOCATS

Maître Camille Merlet

Lesdits bien faisant l'objet d'une vente entre le Client et le Prestataire demeureront la propriété de ce dernier jusqu'à complet paiement de toutes sommes dues au titre des biens et de toutes autres sommes qui sont ou deviennent dues par le Client au Prestataire sur quelque fondement que ce soit. La charge des risques sur les biens est transférée au Client à compter de la date de livraison ou à laquelle la livraison est réputée être effectuée.

Article 10. Garantie des matériels

La garantie applicable aux matériels vendus est celle sur laquelle s'est engagé le constructeur desdits matériels. Par ailleurs, la garantie sur les matériels vendus ne s'applique que pour autant que le Client retourne au Prestataire les matériels défectueux dans leur emballage d'origine et à ses frais après accord préalable du Prestataire. En cas de retour de matériel vendu défectueux accepté par le constructeur, le Prestataire fera procéder à sa réparation ou son remplacement dans les délais que seront ceux du constructeur.

Article 11. Obligations du Client

Le Client désignera un interlocuteur responsable de la Maintenance qui aura la compétence nécessaire et sera seule habilité, sauf en cas d'urgence, à contacter le Prestataire. Le Client désignera aussi un suppléant. Ils pourront être remplacés par un nouvel interlocuteur par simple envoi d'une demande écrite du Client adressée au Prestataire et indiquant le nom du nouvel interlocuteur désigné. Ledit interlocuteur sera mentionné dans Cahier des charges ou le Documentaire technique.

Le Prestataire ne sera pas tenu pour responsable si un préposé du Client non désigné comme interlocuteur le contacte.

Le Client s'engage à assurer au personnel du Prestataire le libre accès à son Site d'exploitation et en particulier aux installations et équipements de communication, d'information et de données nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Sauf demande formulée au Prestataire conformément aux présentes, le Client assurera sous sa responsabilité l'installation et l'exploitation des outils et logiciels, y compris des corrections, améliorations ou compléments fournis au titre des prestations de Maintenance, conformément aux règles de l'art et aux spécifications particulières communiquées par le Prestataire dans sa documentation remise au Client. À ce titre, il doit notamment s'assurer que les Matériels destinés à fonctionner conjointement au Logiciel sont parfaitement opérationnels.

Le Client s'engage à effectuer les sauvegardes nécessaires de l'ensemble des documents et fichiers avant toute intervention du Prestataire.

De manière générale, le Client coopérera de bonne foi pour faciliter l'exécution des prestations du Prestataire. Le Client s'engage à ce titre notamment à communiquer au Prestataire, dès sa demande, les références de son contrat de Maintenance et toutes les données nécessaires



CONSTANCE



AVOCATS

Maître Camille Merlet

au Prestataire pour reproduire l'Anomalie et décrira en particulier les conditions d'exploitation du Logiciel lors de la survenance de l'Anomalie.

Le Client informera également immédiatement le Prestataire de tout changement de site. Dès lors, le Prestataire sera autorisé à modifier les conditions financières du Contrat, afin de tenir compte des frais complémentaires liés à ce changement de site.

Article 12. Responsabilité

Chacune des Parties sera responsable, conformément au droit commun, de ses manquements vis-à-vis de l'autre dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Le Prestataire s'engage à réaliser ses prestations avec tout le soin requis à ce titre, conformément aux règles de l'art.

Il est rappelé toutefois que le matériel, les logiciels et outils d'exploitation sont utilisés sous les seuls direction, contrôle et responsabilité du Client, auquel il appartient de façon générale, de prendre toute mesure appropriée pour se prémunir contre toute conséquence dommageable due à l'utilisation de son Parc informatique et de ses outils.

En aucun cas, le Prestataire n'est responsable des dommages indirects ou imprévisibles pouvant résulter du Contrat.

De convention expresse entre les Parties, est considéré comme préjudice indirect tout préjudice financier ou commercial, perte de bénéfice, de données, de commande ou de clientèle, ainsi que toute action dirigée contre le Client par un tiers.

En tout état de cause, si la responsabilité du Prestataire était engagée par le Client au titre du Contrat pour les dommages directs subis par le Client, le droit à réparation du Client serait limité, toute causes confondues et pour la durée totale du Contrat, au paiement de la redevance mensuelle de Maintenance hors taxes payée par le Client au Prestataire pour le mois au cours duquel la responsabilité du Prestataire est engagée ;

Par ailleurs, le Prestataire n'est en aucun cas responsable des dommages consécutifs à une inexécution par le Client de l'une de ses obligations ou d'une mauvaise utilisation de son Parc informatique ou de ses outils.

La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties ne pourra être mise en cause en cas de force majeure l'ayant empêchée d'exécuter ses obligations résultant du Contrat.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer et d'organiser l'intervention de ses différents prestataires informatiques dans le respect de leur contrat respectif.

Article 13. Prix

Le prix de chaque intervention est mentionné sur le devis préalablement envoyé au Client.



CONSTANCE



AVOCATS

Maître Camille Merlet

Dans l'hypothèse où des circonstances ou situations nouvelles non prévues à la date de signatures des présentes ou du Devis conduisaient à compliquer de manière significative la mission confiée au Prestataire, les honoraires pourront être à nouveau discutés afin de s'intégrer dans le cadre d'une mission spécifique. Le Prestataire en informera le Client dès que cette situation sera caractérisée. D'une manière générale, en cas de modification significative de la mission confiée, le Prestataire et/ou le Client se tiendront informés.

Le temps estimé sur le Devis est le temps que le Prestataire considère comme nécessaire pour traiter la mission confiée, la facture finale sera fonction du temps effectivement passé, néanmoins le Prestataire ne facturera et n'avancera aucun travail et aucune heure supplémentaire sans l'accord préalable du Client.

En revanche, s'il s'avère que le temps passé par le Prestataire est inférieur, la facture sera directement réajustée et revue à la baisse par rapport au Devis initial.

Le prix peut également être fixé préalablement de manière forfaitaire.

En sus de la redevance et de tout honoraires, le Client devra acquitter toute taxe ou autre impôt en vigueur à la date de facturation ainsi que tous les frais de communication liés à la télémaintenance et les frais de déplacement sur site.

En cas de retard de paiement pour quelque cause que ce soit, les sommes dues par le Client porteront de plein droit, à partir de la date d'échéance et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, intérêts de retard calculés journalièrement de trois fois le taux de l'intérêt légal. En outre le Client sera redevable d'une somme forfaitaire de 40 €.

Le non-paiement partiel ou total de toute somme arrivée à échéance aura en outre pour effet, dès cette date, de permettre au Prestataire de suspendre jusqu'à complet règlement des sommes dues, l'exécution de toute prestation prévue au Contrat, nonobstant le droit de demander indemnisation du préjudice subi. Au-delà d'un retard de paiement de 30 jours, à compter d'une date d'échéance, le Prestataire pourra demander la résiliation du Contrat aux torts du Client, nonobstant le droit de demander indemnisation du préjudice subi. Les sommes déjà versées par le Client demeureront acquises au Prestataire.

Article 14. Résiliation

En cas de manquement par l'une ou l'autre des Parties à l'une de ses obligations essentielles, l'autre Partie sera autorisée, 15 jours après mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet, ou immédiatement en cas de manquement non réparable, à résilier de plein droit le Contrat par simple envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception nonobstant le droit de demander indemnisation du préjudice subi.

Le Contrat sera également automatiquement résilié sans formalité préalable.



CONSTANCE



AVOCATS

Maître Camille Merlet

En cas de résiliation aux torts du Prestataire, ce dernier remboursera au Client, au prorata du temps écoulé, le trop-versé au titre de la Maintenance, nonobstant le droit pour le Client d'obtenir réparation du préjudice subi.

En aucun cas, la résiliation ne pourra justifier le non-paiement ou la restitution de tout ou partie de la redevance de Maintenance perçue pour la période allant de la date de résiliation à la fin de la période contractuelle en cours.

Article 15. Confidentialité

Le Prestataire et l'ensemble de son personnel seront tenus à une stricte confidentialité sur le contenu et toutes informations sur son Client.

Sauf demande écrite et clairement notifiée du Client, le Prestataire s'engage à ne pas divulguer, directement ou indirectement et quel qu'en soit la cause, toutes les données confidentielles et sensibles telles que données financières ou commerciales, fichiers nominatifs concernant le personnel ou des tiers, etc.,

Article 16. Personnel du Prestataire

Le Client s'interdit de débaucher ou de solliciter directement ou indirectement le personnel du Prestataire pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée de 5 (CINQ) années consécutives à sa fin.

Article 17. Propriété des Solutions Logicielles hébergées

Le présent contrat ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur les solutions logicielles, qui demeurent la propriété entière et exclusive du Prestataire ou de l'éditeur qui lui en a concédé le droit de distribution.

À ce titre, le Prestataire se réserve expressément le droit exclusif d'intervenir sur les Solutions Logicielles hébergées pour leur permettre d'être utilisées conformément à leur destination.

Le Client s'interdit donc formellement d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur les Solutions Logicielles.

La mise à disposition des Solutions Logicielles ne saurait être considérée comme une cession au sens du Code de la propriété intellectuelle d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

Article 18. Droits d'utilisation concédés sur les Solutions Logicielles

Les Solutions Logicielles hébergées mises à la disposition du Client par le Prestataire doivent impérativement être utilisées dans les conditions ci-après décrites.

Il est rappelé que le Client bénéficie, d'un droit non exclusif d'utilisation des Solutions Logicielles hébergées mises à sa disposition, ce qui exclut formellement la possibilité de :



CONSTANCE



AVOCATS

Maître Camille Merlet

- Reproduire de façon permanente ou provisoire les Solutions Logicielles mises à disposition, en tout ou partie, par tout moyen et sous toute forme, y compris à l'occasion du chargement, de l'affichage, de l'exécution ou du stockage du logiciel ;
- De traduire, adapter, d'arranger ou de modifier les Solutions Logicielles, de les exporter, de les fusionner avec d'autres applications informatiques ;
- D'effectuer une quelconque copie de tout ou partie des Solutions Logicielles ;
- De modifier, notamment en décompilant, altérer, adapter, notamment en traduisant, arranger et plus généralement modifier tout ou partie des Solutions Logicielles.

Article 19. Données à caractère personnel – RGPD

Le Prestataire est informé qu'au titre du Contrat il peut être amené à traiter notamment des données à caractère personnel.

A cet égard, il est expressément stipulé entre les parties que le Client demeure le responsable du traitement et conserve l'entière maîtrise de sa base de données, le Prestataire n'agissant qu'en qualité de sous-traitant au sens des dispositions légales relatives à la protection des données à caractère personnel.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Prestataire agira exclusivement pour le compte du Client, sur la base des stipulations du Contrat et les seules instructions du Client et conformément à ces dernières.

Le Prestataire s'engage à ne pas exploiter ou utiliser les données à caractère personnel contenues dans le Système informatique pour ses besoins propres ou pour le compte de tiers.

Dans le cadre de l'exploitation du Système informatique, le Prestataire mettra en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, notamment dans le cadre de la transmission de données dans un réseau, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite.

Toutefois, si le Client a accès aux données et les modifie, le Prestataire ne sera pas responsable des actes du Clients.

Article 20. Loi applicable et tribunal compétent

Pour toutes controverses qui surviendraient en relation avec l'application du présent contrat, les parties s'engagent à régler leurs différends à l'amiable ou, si nécessaire, en nommant conjointement un conciliateur et cet avant toute action en justice.

Le présent contrat est soumis à la loi Française Tout différent lié à l'interprétation, l'exécution ou la validité du présent contrat sera soumise à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de DOUAI.



CONSTANCE



AVOCATS

Maître Camille Merlet

Article 21. Contrat de gré à gré

Les Parties déclarent et reconnaissent chacune expressément que les Présentes sont la résultante d'une négociation intervenue entre elles et constituent un contrat de gré à gré au sens de l'article 1110 du Code civil.

Article 22. Objets sociaux

Conformément aux dispositions de l'article 1145 du Code civil, chaque Partie déclare, sous sa seule responsabilité, que l'objet des Présentes est utile à la réalisation de son objet social tel que défini dans ses statuts, et décharge le rédacteur des Présentes de procéder à toute vérification à ce titre.

Article 23. Validité – intégralité de l'accord – entrée en vigueur

Le présent Contrat est le résumé des accords verbaux et par e-mail réalisés au cours des précédents mois. Il les remplace automatiquement.

Toutes modifications des Présentes devront faire l'objet d'un avenant, signé des deux Parties.

De convention expresse, tous les documents annexés (présents ou à venir) au présent Contrat en font partie intégrante et forment, avec celui-ci, un ensemble indivisible dans l'esprit des Parties.

L'annulation éventuelle d'une ou plusieurs clauses du présent Contrat par une décision de justice ou par une sentence arbitrale ou encore d'un commun accord entre les Parties ne saurait porter atteinte à ses autres stipulations qui continueront de produire leur plein et entier effet pour autant que l'économie générale du Contrat puisse être sauvegardée.

Au cas où l'exécution de l'une ou plusieurs des clauses du présent Contrat serait rendue impossible du fait de son annulation, les Parties tenteront de se rapprocher afin d'établir une nouvelle clause dont l'esprit et la lettre seront aussi proches que possible de l'ancienne clause, les autres stipulations du Contrat demeurant en vigueur.

A défaut, ou si l'économie générale du contrat s'avérait fondamentalement bouleversée, les Parties pourraient, d'un commun accord formalisé par écrit, constater l'annulation du présent Contrat dans son intégralité. A défaut, la Partie la plus diligente pourra saisir toute juridiction compétente pour le faire judiciairement constater.

Article 24. Election de domicile.

Pour l'exécution des Présentes et de leurs suites, les Parties font élection de domicile en leur siège social respectif indiqué en tête des Présentes ou sur le devis et/ou cahier des charges.

Toutes les notifications ou communications au titre des Présentes devront être faites à ces



CONSTANCE



AVOCATS

Maître Camille Merlet

adresses par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre remise en mains propres contre décharge ou, si la notification ou communication ne revêt aucun caractère de gravité ou comminatoire, par tous moyens présentant date certaine (notamment par courriel).

Elles pourront, en cas d'urgence, être faites par télécopie ou courriel, sous réserve d'être confirmées sans délai par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre remise en mains propres contre décharge si l'objet le justifie.

Toute modification d'une de ces adresses devra être signifiée dans un délai d'un mois par lettre recommandée A.R. à l'autre Partie.

**Signature du Prestataire
Monsieur Samy MAHFOUDH**

**Signature du Client
*Précédé par la mention « lu et approuvé »***