

Veillez lire attentivement ce contrat.

En utilisant le Logiciel ancodea édité par la société ChangeForSaaS Solutions, nom commercial ancodea, ou en faisant appel aux services de la société ChangeForSaaS Solutions vous acceptez sans réserve toutes les dispositions du présent contrat.

Les présentes Conditions Générales annulent et remplacent celles diffusées antérieurement par la société ChangeForSaaS Solutions.

1. DEFINITIONS

- **Abonnement** : désigne la concession d'un droit d'utilisation non exclusif, nominatif, personnel et temporaire sur un Logiciel édité par le Prestataire.
- **Accès** : prestations permettant de rendre accessible, dans les meilleures conditions de performance et de sécurité, le Logiciel édité par le Prestataire.
- **Anomalie** : tout défaut de conception et/ou d'hébergement et notamment de performance, bogues, erreurs se manifestant par des difficultés de fonctionnement ou empêchant en tout ou partie l'accès au Logiciel par le Client.
- **Base de données** : désigne l'ensemble des données calculées, de positionnement, d'analyse et de synthèse, permettant au Logiciel de fonctionner et de traiter les Données intégrées par le Client sous forme de grille de critères ou de questions. La Base de données est et reste la propriété de l'Editeur.
- **Bon de commande ou Conditions Particulières** : désignent le devis ou le bon de commande établis par le Prestataire et accepté par le Client. Ce document mentionne le Logiciel et/ou les prestations concernées et conditions de mise en œuvre spécifiques pour un Client donné.
- **Contrat ou Convention** : Désignent les présentes conditions générales, ainsi que les conditions particulières qui forment un tout indivisible.
- **Documentation** : désigne tout support décrivant les modalités d'utilisation du Logiciel édité par le Prestataire et comprenant notamment le manuel utilisateur.
- **Données** : désignent les données informatiques, personnelles ou non, du Client, constituées lors de l'utilisation du Logiciel mises à sa disposition et stockées sur les serveurs du Prestataire.
- **Données à caractère personnel ou DCP** : 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.
- **Identifiants** : désigne les login et mot de passe de l'Utilisateur lui permettant d'avoir accès à ses Données et au Logiciel hébergées par le Prestataire.
- **Internet** : ensemble de réseaux informatiques et de télécommunication interconnectés, de dimension mondiale, permettant l'accès à des contenus par des utilisateurs, via des serveurs ; chaque élément de ce réseau appartient à des organismes privés et publics qui les exploite en coopération, sans obligation bilatérale de qualité.
- **Livrable** : désigne tout rapport issu de l'utilisation du Logiciel par le Client.
- **Logiciel** : désigne un Logiciel édité par la société ChangeForSaaS Solutions et sa documentation associée.
- **Logiciel en mode hébergé** : désigne un Logiciel accessible par le biais d'un navigateur Internet.
- **Prestataire ou Editeur** : ChangeforSaaS Solutions, nom commercial ancodea, société par actions simplifiée dont le siège social est sis Technopole HélioParc, 2 avenue du Président Pierre Angot à Pau (64000), enregistrée au RCS de Pau sous le numéro 893 536 797.
- **Services associés** : désigne l'ensemble des prestations associées au Logiciel tels que définis à l'article 7 des présentes.
- **Utilisateur ou Licencié ou Client** : désignent toute personne physique ou morale profitant d'une prestation de service réalisée par le Prestataire et/ou tout Utilisateur du Logiciel édité par le Prestataire.

- **Utilisateurs autorisés** : désignent les membres du personnel du Licencié ou toute autre personne autorisée par le Client en accord avec le Prestataire autorisés à utiliser le Logiciel édité par le Prestataire, dans les conditions définies dans les présentes conditions générales. Le nombre maximal d'utilisateurs autorisés est indiqué dans les conditions particulières.

2. EXPOSE

La société ChangeForSaaS Solutions conçoit, développe et commercialise un Logiciel destiné à faciliter la création, la mise en œuvre et le suivi de démarches d'évaluation et d'amélioration continue des pratiques de l'entreprise.

Son Logiciel est accessible en mode hébergé.

L'utilisation du Logiciel suppose un paramétrage préalable, à défaut de quoi l'utilisation sera imparfaite.

3. OBJET ET PORTEE DES PRESENTES

3.1. – Les parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par les présentes Conditions Générales, à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur quelque support que ce soit.

Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

Le fait de passer commande ou d'utiliser le logiciel AnCodea implique l'acceptation expresse et sans réserve par le Client ou ses utilisateurs autorisés de l'intégralité des clauses et conditions prévues dans les présentes Conditions générales.

Le Client renonce par là même à l'application de tout ou partie de ses conditions générales d'achat. Par conséquent, en cas de contradiction avec les conditions générales d'achat du Client, les dispositions des présentes conditions générales prévaudront.

3.2. – *Le détail des prestations choisies par le Client est indiqué dans les conditions particulières signées par le Client qui forment un ensemble contractuel indivisible et indissociable avec les présentes conditions générales.*

3.3. – L'Editeur concède à l'Utilisateur, qui l'accepte, à titre personnel, non exclusif, non transférable et non cessible, un droit d'exploitation du Logiciel en code objet, et de sa documentation associée, tels que défini dans les conditions particulières, dont **les spécifications ont été remises au Client, qui reconnaît en avoir pris connaissance avant la signature des conditions particulières.**

3.4. – L'Editeur se réserve le droit de modifier ses conditions générales et ses tarifs à tout moment. Cette modification entrera en vigueur un mois après la publication des nouvelles dispositions.

Dans pareil cas, le Prestataire informera le Client par affichage sur son site internet. Il est de la responsabilité du Client de consulter régulièrement les présentes Conditions Générales afin de se tenir informé de ces éventuelles modifications.

La dernière mise à jour des présentes conditions générales est disponible à l'adresse Internet suivante : <https://ancodea.app>.

4. ENTREE EN VIGUEUR - DUREE

4.1. – Le contrat prend effet à compter de la signature des conditions particulières ou à défaut :

- *pour le Logiciel* : dès sa première utilisation par l'Utilisateur, même dans le cadre d'un essai gratuit ;
- *pour un service proposé par le Prestataire* : à compter du règlement partiel ou intégral des sommes dues.

4.2. – Sauf convention particulière, tout abonnement prend effet à compter de la date de souscription, pour une durée déterminée dans les Conditions particulières.

A l'issue de la période initiale, afin d'éviter toute discontinuité dans un service, la relation contractuelle sera automatiquement et tacitement reconduite par périodes successives d'une durée équivalente à celle initialement convenue, au tarif en vigueur de l'année de renouvellement, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception sous préavis d'un mois.

4.3. - Chacune des parties pourra résilier le contrat, selon les dispositions de l'article 14 ci-dessous.

5. FORMATION & ACCES AU LOGICIEL

5.2. - OUTILS DE FORMATION

Le Prestataire met à la disposition de son Client des outils d'aide à l'utilisation répondant aux objectifs suivants :

- Aide à la prise en main ;
- Aide au paramétrage pour une utilisation en conditions opérationnelles.

5.1. - FORMATION

Une formation personnalisée, à distance ou sur site est proposée au Client.

5.3. - ENREGISTREMENT

La création d'un compte Utilisateur est obligatoire afin d'accéder de manière sécurisée en ligne au Logiciel.

À cet effet, le Prestataire transmet à l'Utilisateur des identifiants et codes d'accès personnels et confidentiels.

L'identifiant et le mot de passe sont strictement personnels.

L'Utilisateur convient qu'il ne cèdera pas son compte à un tiers ou qu'il n'en communiquera pas les codes d'accès.

L'Utilisateur est responsable de l'activité réalisée sous son identité.

L'Utilisateur est responsable de la protection de la confidentialité de son mot de passe et s'engage à tout mettre en œuvre afin qu'aucune autre personne ne puisse accéder totalement ou partiellement à une partie du Logiciel protégée par mot de passe.

L'Utilisateur s'engage à notifier immédiatement au Prestataire, s'il a connaissance d'une utilisation non autorisée de son identifiant ou de mot de passe ou d'une raison imposant la modification de son identifiant ou de son mot de passe pour des motifs de sécurité, ou s'il a des raisons de penser qu'il y en a eu ou qu'il pourrait y en avoir.

Les systèmes d'enregistrement du Prestataire sont considérés comme valant preuve de la date et de la durée de l'utilisation.

L'ensemble des éléments relatifs à l'utilisation du compte utilisateur sera conservé et archivé par le Prestataire. Le Prestataire pourra se prévaloir, notamment à des fins probatoires, de tout acte, fichier, enregistrement, rapport de suivi, statistique sur tous supports dont le support informatique établi, reçu ou conservé par ses soins. Ces modalités de preuve constituent une présomption qui ne pourra être renversée qu'en présence d'éléments établissant que les moyens d'enregistrement et de stockage du Prestataire ont été effectivement défaillants.

5.4. - CONDITIONS D'ACCES AU LOGICIEL

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens permettant au Client un accès fiable et rapide au Logiciel.

Le Client déclare accepter les coûts, ainsi que les limites propres à toute connexion au réseau Internet.

6. PREREQUIS

6.1. - *Le Client assure avoir pris connaissance, préalablement à la signature des conditions particulières, de la documentation relative au Logiciel, remise par le Prestataire.*

Le Client assure également s'être entouré de ses propres techniciens et au besoin de tout expert extérieur afin de choisir un Logiciel adapté à ses besoins.

Il appartient à l'Utilisateur de faire son affaire personnelle et à sa charge exclusive, de tous les aménagements et équipements

nécessaires à la mise en place du Logiciel, conformément à la documentation technique fournie par le Prestataire.

Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable d'une impossibilité d'utilisation, dans le cas où le système de l'Utilisateur ne serait pas conforme aux prérequis visés dans la Documentation.

Le Client déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites de la transmission d'informations par le réseau Internet, ainsi que les coûts propres à la connexion à ce réseau. Il lui appartient, notamment, de prendre toutes mesures appropriées pour être protégé d'une contamination par d'éventuels programmes malicieux.

6.2. - En cas de changement permanent ou temporaire de système d'exploitation désigné par l'Utilisateur, celui-ci devra préalablement s'assurer que le futur système d'exploitation est compatible avec le Logiciel. Dans ce cas, l'Utilisateur devra envoyer une notification écrite et préalable du changement de système d'exploitation au Prestataire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Si, malgré l'interdiction éventuelle du Prestataire, l'Utilisateur procède au changement de système d'exploitation, le Prestataire pourra être amené à résilier le présent contrat aux torts exclusifs du Client.

6.3. - En cas de changement, du fait du Client, des conditions d'utilisation du Logiciel qui entraînerait une modification des termes du présent contrat, le Client paiera au Prestataire les charges additionnelles qui en résultent, sur la base de la différence entre les redevances prévues initialement et les nouvelles redevances découlant des modifications apportées. L'augmentation des redevances sera effectuée sur la base des conditions financières du Prestataire en vigueur au moment de cette modification.

7. DESCRIPTION DES SERVICES ASSOCIES

Après avoir pris connaissance des différents services associés au Logiciel, le Client accepte qu'ils soient inclus dans la prestation visée dans les conditions particulières et facturés conformément au tarif en vigueur.

Les services associés sont ceux qui suivent :

7.1. - ACCES AU LOGICIEL ET AUX DONNEES

Le Prestataire fournit au Client par courriel à l'adresse renseignée lors de l'enregistrement (visé au 5.3 des présentes) les informations techniques relatives aux modalités de connexion au Logiciel.

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.

Il est précisé que l'accès au Logiciel est sécurisé par un identifiant et mot de passe de façon à protéger à l'égard des tiers toutes les Données du Client qui sont amenées à circuler dans le cadre de l'utilisation des Services.

7.2. - HEBERGEMENT

Dans le cadre de la mise à disposition du Logiciel, le Prestataire s'engage à assurer au profit du Client une prestation d'hébergement présentant les caractéristiques ci-après détaillées.

Pour cette prestation, le Prestataire sous-traitera l'hébergement à un professionnel du métier de l'hébergement. Actuellement ledit prestataire d'hébergement est la société Scaleway SAS, 8 rue de la Ville l'Evêque - 75008 Paris - France. Toutefois, le Client accepte que l'Editeur change de prestataire d'hébergement sans préavis, ni autorisation préalable.

Le service d'hébergement comprend :

- la surveillance du serveur permettant d'héberger les données du Clients issues de l'utilisation du Logiciel ;
- l'allocation, le cas échéant, d'une capacité de stockage du contenu des systèmes sur un autre serveur du Prestataire ;
- la surveillance du bon fonctionnement de l'infrastructure nécessaire à l'hébergement ;
- la surveillance de l'accès au Logiciel et aux Données hébergées.

7.3. - SAUVEGARDES

Les Données du Client générées par le Logiciel sont sauvegardées de façon incrémentale quotidiennement.

Des tests de sauvegarde et de restauration sont exécutés régulièrement.

Le Prestataire n'assume toutefois aucune obligation d'archivage des données.

Suivant l'expiration d'un abonnement aux Services ChangeForSaaS Solutions, le Prestataire s'engage à restituer au Client qui en fait la demande expresse les données enregistrées et ce pendant un délai de 30 jours. Passé ce délai le Client accepte que les données soient anonymisées et conservées par le Prestataire à de fins statistiques.

Les Données enregistrées peuvent en outre être exportées par le Client sur un fichier en format CSV. Le Client s'engage à réaliser des sauvegardes régulières de ses données.

7.4. – MAINTENANCE / SUPPORT

7.4.1. Considérations d'ordre général

Dans le cadre de l'utilisation du Logiciel, le Prestataire s'engage à assurer au profit du Client une prestation de maintenance et d'assistance dont les caractéristiques sont détaillées ci-après.

Le Prestataire assure la surveillance et la maintenance du Logiciel de façon à permettre sa pérennité et sa disponibilité.

Toutefois, il est précisé que le Prestataire a une obligation de moyens concernant la disponibilité des Données, c'est-à-dire le bon fonctionnement des serveurs, tant sur les aspects Logiciels que matériels, indépendamment de la connexion internet.

Compte tenu de la haute technicité du Logiciel et des limites de l'état de la technique, le Prestataire ne peut pas garantir un fonctionnement sans incident, ni un fonctionnement ininterrompu des Services, ni que son intervention permettra de régler l'incident rencontré ou qu'après son intervention l'incident rencontré n'apparaîtra pas de nouveau ou que toute autre difficulté ne sera pas générée du fait de cette même intervention.

Dans le cadre de la présente prestation de maintenance/support, le Prestataire s'engage à être joignable via les médias suivants :

- Téléphone : +33 (0)5 59 27 09 50 (prix d'un appel local)
- Email : support@ancodea.app
- via l'URL suivante : <https://ancodea.app>

7.4.2. Détail des prestations de maintenance et d'assistance

Le Prestataire s'engage à assurer les prestations de maintenance et d'assistance suivantes et dans les conditions ci-après détaillées :

7.4.2.1 **Garantie de conformité du Logiciel**

Le Prestataire garantit à l'Utilisateur un Logiciel conforme à ce qui est défini dans la documentation technique officielle le concernant. Il assure une maintenance corrective des vices apparents comme suit :

- *Mises à jour du Logiciel :*

Les mises à jour du Logiciel correspondent à la correction d'anomalies éventuelles induisant une non-conformité du Logiciel à la documentation technique officielle le concernant.

Elles comprennent, le cas échéant, la mise à jour des manuels d'utilisation.

Le client sera informé des mises à jour par notification via son espace privé ainsi que par courriel, en fonction de la périodicité dont ce dernier reste seul juge.

- *Support :*

La prestation de Support permet à un technicien du Prestataire de résoudre à distance un problème, par téléphone et/ou email et/ou via un outil dédié au suivi des demandes et des dysfonctionnements et visant une assistance à l'utilisation du Logiciel et à la résolution de problèmes exceptionnels.

Le Client s'engage à coopérer de manière effective avec le Prestataire pour la bonne exécution des prestations de Support.

Dans le cadre de ce service, le Prestataire corrigera ou recourra à une solution de contournement pour remédier à tous les défauts du Logiciel, sans aucuns frais pour l'Utilisateur.

Le Prestataire peut, à sa seule discrétion, fournir soit une mise à jour du Logiciel, soit une solution de contournement. La garantie du Prestataire est soumise à la condition que l'Anomalie soit documentée par l'Utilisateur et reproductible par le Prestataire.

La version corrigée sera accompagnée si nécessaire d'une notice explicative.

Ce service de support ne couvre pas des interventions sur site. Toute visite sur site du Prestataire donnera donc lieu à l'établissement d'un bon de commande pour une prestation facturée en sus à l'Utilisateur.

7.4.2.2 **Maintenance évolutive**

Cette maintenance comprend la mise à disposition des évolutions. Par « nouvelles versions », il faut entendre des versions du Logiciel comportant des fonctionnalités nouvelles par rapport aux solutions initiales utilisées.

7.4.3. **Les délais d'intervention**

Les délais d'intervention est de maximum 8h ouvrées et sont décomptés à partir de la réception par le Prestataire d'une demande d'intervention du Client, formulée via la rubrique « SUPPORT » dans l'espace privé du Client ou via l'adresse support@ancodea.app.

7.5. – LIMITES

Sauf dispositions contraires expressément convenues entre les parties, sont exclues des prestations de maintenance décrites à l'article 7.4 :

- Toutes prestations de communication du Logiciel avec d'autres systèmes d'exploitation/d'information ;
- le développement de programmes informatiques spécifiques ;
- les ajouts ou modifications sur les programmes existants non imposés par un changement de la réglementation en vigueur ;
- les incidents dus à une mauvaise utilisation du Logiciel ;
- les incidents dus à une défaillance ou une interruption des réseaux de télécommunication et/ou du réseau électrique ;
- les modifications non autorisée des Solutions par le Client ou par un tiers ;
- implantation de tous progiciels, Logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec le Logiciel.

Une intervention du Prestataire pour toute difficulté liée à l'usage du Logiciel, suite à une mauvaise manipulation, non-respect d'une préconisation technique ou tout événement engendré par l'intervention d'un tiers ou l'usage d'un Logiciel tiers, sera facturée conformément aux tarifs du Prestataire en vigueur au jour de l'intervention.

8. PROPRIETE DU LOGICIEL

8.1. – Le Prestataire garantit qu'il est titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur son Logiciel.

8.2. – **Le Prestataire conserve la propriété intellectuelle de son Logiciel et du droit sui generis sur la Base de données. La concession du droit d'utilisation de ces outils n'entraîne transfert d'aucun droit de propriété.**

8.3. – L'Utilisateur s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement aux droits du Prestataire. L'Utilisateur s'engage à prendre à l'égard des utilisateurs autorisés et de toute personne extérieure qui aurait accès au Logiciel, toutes les mesures nécessaires pour assurer le secret et le respect du droit de propriété sur le Logiciel. L'Utilisateur s'engage notamment à prendre toutes dispositions pour que son personnel ne conserve aucune documentation en dehors du site autorisé.

8.4. – La documentation, ainsi que l'ensemble des supports édités par l'Editeur sont et restent sa propriété unique et exclusive. L'Utilisateur s'interdit de reproduire la documentation, l'aide en ligne ainsi que toute copie d'écran issues du Logiciel, sans l'accord écrit et préalable de l'Editeur.

8.5. – Le Client est propriétaire des résultats fournis via le Logiciel, mais ne dispose pas des droits de propriété intellectuelle y afférents.

S'il est autorisé à diffuser à ses propres clients le rapport issu de l'utilisation du Logiciel, il n'est en revanche pas autorisé à reproduire

la base de données ni les représentations graphiques issues du traitement des données.

9. DROITS D'UTILISATION CONCEDES SUR LE LOGICIEL

Le Logiciel en mode hébergé mis à la disposition du Client par le Prestataire doit impérativement être utilisé dans les conditions ci-après décrites.

Il est rappelé que le Client bénéficie, pour le monde entier et jusqu'au terme du contrat, d'un droit non exclusif d'utilisation du Logiciel mis à sa disposition, ce qui exclut, formellement la possibilité de :

- reproduire de façon permanente ou provisoire le Logiciel mis 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 le Logiciel, dus exporter, dus fusionner avec d'autres applications informatiques ;
- d'effectuer une quelconque copie de tout ou partie du Logiciel ;
- de modifier, notamment en décompilant, altérer, adapter, notamment en traduisant, arranger et plus généralement modifier tout ou partie du Logiciel ;
- d'outrepasser les droits et permissions conventionnellement accordés.

Conformément à l'article 323-1 du Code pénal, toute intrusion ou maintien dans des zones d'administration non spécifiquement autorisées, toute entrave au fonctionnement du système informatique, toute introduction frauduleuse de données et, plus généralement, toute atteinte aux systèmes informatiques sont susceptibles d'entraîner la rupture du contrat et des poursuites à l'encontre du Client.

10. INTEROPERABILITE AVEC UN SERVICES TIERS

Au cas où l'Utilisateur souhaiterait obtenir des informations indispensables permettant de mettre en œuvre l'interopérabilité du Logiciel avec un Logiciel tiers, et ce pour un emploi qui reste conforme avec sa destination, l'Utilisateur s'engage, avant d'entreprendre une quelconque opération en ce sens, à consulter préalablement le Prestataire, qui pourra lui fournir les informations nécessaires à cette interopérabilité, moyennant une éventuelle participation financière.

Afin de bénéficier des fonctionnalités ou des services proposés par un tiers, l'Utilisateur devra avoir vérifié préalablement avec le Prestataire leur compatibilité avec le Logiciel concerné.

L'Utilisateur est informé que les services et fonctionnalités de tiers sont hors du contrôle du Prestataire. En cas de difficulté concernant les services proposés par ces tiers, l'Utilisateur devra rentrer directement en contact avec le service d'assistance de l'éditeur du Logiciel tiers concerné. L'utilisation de fonctionnalités des services tiers par l'Utilisateur se fait sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur.

Toute intervention liée à une assistance pour assurer l'interopérabilité avec un service tiers, sera facturée au tarif en vigueur au jour de la sollicitation par le Client.

11. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

11.1 Propriété des données

Les parties conviennent que les données hébergées, sauvegardées ou encore stockées par le Prestataire pour le compte du Client ou à l'initiative de celui-ci sont et demeurent la propriété du Client, qui en est l'éditeur.

11.2 Responsabilités au regard du traitement des données à caractère personnel

De manière générale, les parties s'engagent, s'agissant de la collecte et/ou du traitement et de la communication relative à des données à caractère personnel (ci-après « DCP ») à respecter la réglementation applicable au traitement desdites données.

À ce titre, les parties s'engagent à se conformer aux obligations leur incombant en vertu avec la [loi française n°78-17, dite « Informatique et libertés »](#), et le [Règlement européen sur la Protection des Données n°2016/79 du 27 avril 2016 dit « RGPD »](#).

Le Prestataire s'engage ainsi à éditer une solution conforme aux dispositions des textes susmentionnés et invite à ce titre ses clients à

prendre connaissance de sa politique de gestion des données à caractère personnelle accessible dans la rubrique dédiée à cet effet.

Le Prestataire confirme qu'il met en place les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer la sécurité des DCP dans le cadre de sa prestation.

Le Client est en mesure de paramétrer le Logiciel afin de définir les DCP qu'il souhaite traiter. A ce titre, il s'engage donc à respecter le principe de la « *minimisation* » de la collecte, ce qui suppose qu'il s'engage à ne traiter que les données strictement nécessaires à la réalisation de l'objectif qu'il se fixe et que le Logiciel lui permettra d'atteindre. Il s'engage en outre à respecter les principes relatifs au traitement des DCP, tels que définis à l'article 5 du *RGPD*.

12. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DES PARTIES

12.1. – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE

12.1.1. Le Prestataire reconnaît avoir pris connaissance des besoins du Client préalablement à la signature des conditions particulières et lui avoir communiqué la documentation relative au Logiciel, afin qu'il soit parfaitement informé des fonctionnalités proposées.

12.1.2. Le Prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour garantir un accès permanent au Logiciel au profit de l'Utilisateur Autorisé.

12.1.3. De manière générale, le Prestataire s'engage, en sus de la mise à disposition du Client conformément au présent contrat, à mettre en œuvre tout moyen technique, conforme à l'état de la technique, pour maintenir l'intégrité, la sécurité, la confidentialité des Données du Client, ainsi qu'à garantir la sécurité des accès aux systèmes d'information du Client.

12.1.4. Le Prestataire garanti à l'Utilisateur un Logiciel conforme à ce qui est défini dans la documentation technique officielle le concernant ; ainsi le Prestataire garantit qu'il met à disposition du Client une version conforme à celle visée dans les conditions particulières.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques de ses infrastructures techniques et le choix de ses fournisseurs, sous réserve que ces modifications permettent d'offrir des performances au moins équivalentes à celles fournies au moment de la signature du bon de commande.

12.1.5. Le Prestataire garanti à l'Utilisateur que les opérations de maintenance qui seront effectuées pour son compte dans le cadre du présent contrat seront accomplies suivant les règles de l'art et selon les technologies de l'informatique en usage au moment de chaque intervention.

Toutefois, compte tenu de la haute technicité de tout programme informatique, le Prestataire ne garantit pas un fonctionnement sans anomalies, ni un fonctionnement ininterrompu de son Logiciel.

En outre, la présente garantie est exclusive de tout autre engagement, notamment de toute garantie de résultat quant à la satisfaction du Client à d'éventuelles exigences de performance et de ses attentes sur le plan opérationnel ou fonctionnel autres que celles décrites dans la documentation.

12.1.6. Les données du Client hébergées par le Prestataire ne peuvent en aucun cas, en tant que tel, engager la responsabilité du Prestataire. Ce dernier n'est qu'un simple prestataire technique. Son activité se limite à héberger des contenus au sens de l'article 6.1.2 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004. En conséquence, le Prestataire n'est pas tenu d'exercer un contrôle des Données du Client. La responsabilité du Prestataire se limite à celle prévue par les articles 6.1.2. et suivants de la Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 ainsi que l'édition d'un logiciel conforme aux dispositions des textes mentionnés à l'article 11.2 des présentes.

12.1.7. Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable envers l'Utilisateur, pour quelque raison que ce soit, de tous préjudices indirects, quels qu'ils soient, et notamment de toute perte de données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de Clientèle, perte d'une chance, en relation ou provenant du Logiciel, de son fonctionnement, même si le Prestataire a été averti de l'éventualité d'une telle perte ou d'un tel dommage.

12.1.8. Les parties conviennent expressément que le Prestataire ne pourra être tenu responsable des éventuelles interruptions de Services ou des Dommages qui en découlent suite :

- à un cas de force majeure ou à une décision des autorités ;
- à une interruption de la fourniture de l'électricité ou des lignes de transmissions due aux opérateurs publics ou privés ;
- à une utilisation anormale ou frauduleuse par le Client ou des tiers nécessitant l'arrêt du service pour des raisons de sécurité ;
- à une mauvaise utilisation du Logiciel par le Client ;
- à une intrusion ou à un maintien frauduleux d'un tiers dans le système, ou à l'extraction illicite de données, malgré la mise en œuvre des moyens de sécurisation conformes aux données actuelles de la technique, le Prestataire ne supportant qu'une obligation de moyen au regard des techniques connues de sécurisation ;
- **à la nature et au contenu des informations et données créées et/ou communiquées par le Client ; plus généralement, la responsabilité du Prestataire ne peut en aucun cas être recherchée pour des données, informations, résultats ou analyses provenant d'un tiers, transmises ou reçues au travers de l'utilisation du Logiciel mises à disposition du Client ;**
- à un retard dans l'acheminement des informations et données, lorsque le Prestataire n'est pas à l'origine de ce retard ;
- au fonctionnement du réseau internet ou des réseaux téléphoniques ou câblés d'accès à internet non mis en œuvre par le Prestataire ;
- Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages indirects ou ne résultant pas directement et exclusivement d'une défaillance des Services.

12.1.9. Continuité de service :

- Le Prestataire s'engage à rendre son Logiciel accessible, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.
- L'accès au service pourra néanmoins être interrompu par le Prestataire afin d'assurer une maintenance.
- Le Prestataire s'engage à informer le Client par courrier électronique au moins 48 heures à l'avance de toute interruption d'accès au service, de son fait ou dont il peut avoir connaissance à l'avance.
- L'obligation de rendre le Logiciel accessible constitue pour le Prestataire une *obligation de moyens*.
- La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée si son serveur était indisponible pour des raisons de force majeure, incluant notamment la défaillance de longue durée du réseau public de distribution d'électricité, la défaillance du réseau public des télécommunications, la perte de connectivité Internet dues aux opérateurs publics et privés dont dépend le Prestataire.

12.1.10. Si, toutefois, une condamnation pécuniaire devait être prononcée à l'encontre du Prestataire et ce, pour quelque raison que ce soit, la condamnation aux dommages et intérêts ne pourrait être supérieure à la somme effectivement perçue au titre de la redevance ou du prix effectivement payé par le Client.

12.2. – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

12.2.1. Le Client assure avoir pris connaissance, préalablement à la signature des présentes, des caractéristiques techniques du Logiciel, ainsi que des spécificités pour l'utilisation du Logiciel et services associés.

12.2.2. Le Client, en qualité d'éditeur des données issues de l'utilisation du Logiciel est responsable des finalités et moyens de traitement de ces Données.

12.2.3. Le Client s'engage à n'utiliser les informations concernant le Logiciel mises à sa disposition que pour ses besoins propres ou ceux de sa structure contractante et pour les seules finalités visées au contrat.

12.2.4. L'Utilisateur est responsable de l'exploitation du Logiciel et des données qu'il traite ; il doit notamment s'assurer de la compatibilité du Logiciel avec les réglementations et législations de son pays ou de ses propres clients.

12.2.5. Tout traitement, transmission, diffusion ou représentation d'informations ou données via le Logiciel par le Client, sont effectués sous sa seule et entière responsabilité et dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires.

12.2.6. Le Client s'engage, en particulier, à ne traiter, diffuser, télécharger, ou transmettre par l'intermédiaire du Logiciel que des informations et données dont l'exploitation ne viole aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle ni tout autre droit privatif, ou ne constitue pas la commission d'une infraction pénale.

12.2.7. Le Client s'engage à ne pas développer ou commercialiser le Logiciel objet du présent contrat ou des produits susceptibles de le concurrencer. Par ailleurs, le Client s'interdit toute revente des services souscrits.

12.2.8. En vue d'assurer une collaboration étroite entre les parties, le Client désigne en son sein un responsable chargé d'assurer la communication avec les services du Prestataire. Il s'engage à avertir le Prestataire, par écrit, en cas de changement d'interlocuteur privilégié et s'assurer que le successeur dispose des compétences nécessaires à l'exécution du contrat. A défaut et à 1^{ère} demande du Prestataire, le Client devra accepter une prestation de formation du nouvel interlocuteur privilégié, facturée au tarif en vigueur au jour de cette formation.

12.2.9. Le Client s'engage en outre à signaler sans délai toute anomalie concernant l'utilisation du Logiciel.

12.2.10. Coopération du Client :

- Le Client s'engage à collaborer avec le Prestataire dans l'exécution du contrat, notamment en préparant et en mettant à disposition du Prestataire l'environnement technique et les informations nécessaires à l'utilisation du Logiciel conformément aux spécifications indiquées dans les prérequis.
- En tout état de cause, **il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les précautions appropriées pour faire face à un éventuel dysfonctionnement du Logiciel dans le cadre de son utilisation, en particulier par la mise en place de procédures de secours, de sécurité des données, de diagnostics d'incidents et de contrôles réguliers des résultats et des sauvegardes.**
- L'Utilisateur est seul responsable du choix, de l'utilisation et de la vérification des résultats obtenus avec le Logiciel et de tous les Logiciels ou équipements utilisés ou connectés au Logiciel, conformément à la documentation associée.

13. CONDITIONS FINANCIERES

13.1. – Tous les prix facturés au Client sont ceux en vigueur au jour de l'enregistrement de la commande ou du renouvellement du contrat.

Le montant dû par le Client au Prestataire est détaillé dans les conditions particulières ou à défaut dans la grille tarifaire en vigueur, tout comme les délais de règlement.

13.2. – Le prix est indiqué hors taxe sur la valeur ajoutée ou toutes taxes applicables, lesquelles sont à la charge du Client.

Toute hausse du taux de TVA sera répercutée immédiatement et de plein droit par le Prestataire sur les tarifs sans ouvrir droit pour le Client à une résiliation anticipée.

13.3. – Sauf dispositions contraires, les frais accessoires qui pourraient être engagés par le Prestataire sur demande de l'Utilisateur seront facturés en sus. Les éventuels frais de déplacement du Prestataire

seront facturés selon le tarif forfaitaire en vigueur au jour de la demande.

13.4. – Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment ses tarifs. Dans cette hypothèse, le Client sera informé de toute modification, et disposera d'un délai de 1 (UN) mois à compter de la réception de l'information, pour résilier le contrat par courrier recommandé avec accusé de réception dans le respect des dispositions des présentes. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté la modification tarifaire, qui entrera en vigueur au plus tard dans le mois qui suit l'expiration du précédent délai.

13.5. – En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable du Prestataire.

13.6. – Le prix des Services associés ne comprend pas le coût des télécommunications et d'accès à Internet permettant l'utilisation des Services qui restent à la charge du Client.

13.7. - L'Editeur pourra réviser annuellement les prix de la Licence par Souscription, par application de la formule d'indexation suivante :

$$P = (P1 \times S) / S1$$

Dans laquelle : P représente le prix révisé

S le dernier indice Syntec connu au moment de la révision du prix

S1 le dernier indice Syntec connu au moment de la signature du contrat ou indice Syntec utilisé lors de la précédente révision de prix

P1 le prix fixé au départ dans le contrat ou le prix issu de la dernière révision

13.8. En cas de disparition de l'indice Syntec et à défaut d'accord amiable entre les parties sur un nouvel indice, compétence expresse est attribuée à Monsieur le Président du Tribunal de Commerce de pour définir l'indice qui s'intégrera dans la formule de révision.

13.9. Cet indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les parties auront entendu définir lors de l'établissement de la présente clause de révision.

13.10. – RETARD DE PAIEMENT

Tout règlement tardif ou partiel effectué par le Client est imputé d'office sur les sommes restant dues.

En cas de retard de paiement à l'échéance, des pénalités d'un montant égal à 15 % du montant des factures impayées, sont exigibles de plein droit, en application de l'article L441-6 du Code de commerce, ces pénalités sont calculées sur le montant TTC de la somme restant due, et courent à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

En cas d'impayé, après envoi au Client d'une mise en demeure restée infructueuse, l'accès au Logiciel et/ou la prestation de services en cours sera suspendue immédiatement et de plein droit, jusqu'à apurement du compte, sans préjudice de toute poursuite de droit et éventuelle application des conditions de résiliation du contrat.

14. RESILIATION

14.1. – Outre la possibilité ouverte à chaque partie de ne pas reconduire le contrat à chaque date anniversaire, moyennant respect du préavis prévu à l'article 4 des présentes, la résiliation unilatérale de celui-ci pourra être prononcée par l'une des parties en cas de manquement de l'autre partie à l'une de ses obligations contractuelles, après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet après réception, de respecter les dispositions du présent contrat.

14.2. – Le Prestataire se réserve le droit de résilier le présent contrat, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts qu'il pourrait demander dans les cas où l'Utilisateur est en liquidation judiciaire, redressement judiciaire ou soumis à une procédure similaire, et ce, sous réserve des dispositions légales en vigueur.

14.3. – En cas de cessation du contrat, quel qu'en soit le motif, l'Utilisateur devra immédiatement cesser d'utiliser le Logiciel.

14.4. – A la résiliation du contrat, le Prestataire s'engage à offrir au Client, dans un délai maximal de 30 jours, l'accès à ses données. Si le Client en fait expressément la demande, la base de données afférente au Logiciel lui sera restituée au format CSV.

Passé ce délai de 30 jours les données seront supprimées du serveur du Prestataire.

15. INCESSIBILITE

Dans la mesure où le Prestataire est le seul titulaire des droits d'exploitation commerciale du Logiciel et mises à la disposition du Client, les parties conviennent que le Client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, ponctuel, inaccessible et non exclusif.

Dans ces conditions, il est expressément convenu que le présent contrat ne pourra être cédé à un tiers par le Client, sauf accord préalable et écrit du Prestataire.

16. CONFIDENTIALITE

Chaque partie s'engage à considérer comme confidentiels, et à ne pas reproduire ou divulguer, autrement que pour les seuls besoins d'exécution du contrat, les informations et documents remis par l'autre partie pour la mise en œuvre et au cours de l'exécution du contrat et qui, à raison du contenu technique, commercial ou financier devraient être tenus pour confidentiels comme comportant des éléments non divulgués publiquement et/ou purement personnel à la partie concernée.

17. REFERENCES

Le Client autorise le Prestataire à mentionner son nom et son logo sur une liste de références qu'il pourra diffuser sur ses différents supports de communication ou auprès de ses prospects.

18. NULLITE

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations du présent contrat n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée.

Les parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui s'en rapproche le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée.

19. NON-RENONCIATION

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un engagement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées par les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

20. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, alors même que l'Utilisateur serait de nationalité étrangère et/ou que le contrat s'exécuterait en tout ou partie à l'étranger.

En cas de traduction en plusieurs langues, seule la version française fera foi.

Tout litige qui s'élèverait à propos de son exécution ou interprétation sera soumis à la compétence du Tribunal de commerce de PAU, auquel les parties donnent compétence exclusive, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette compétence s'applique également en matière de référé.

En cas de litige en matière de propriété intellectuelle, seul le Tribunal de Grande Instance de BORDEAUX sera compétent nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette compétence s'appliquera également en matière de référé.

21. ÉLECTION DE DOMICILE

Les parties élisent domicile à leur siège social sauf dérogation expresse précisée au sein des conditions particulières.

Toutes les notifications, pour être valides devront avoir été faites par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse de domiciliation.

N.B. : Il peut vous être fourni sur simple demande un tirage en plus gros caractères de ce document contractuel.