

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AU SERVICE WEB OCTIME

Les présentes conditions générales d'abonnement (les « **Conditions Générales** ») s'appliquent entre la société OCTIME, Société par Actions Simplifiée au capital de 6 232 700 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PAU sous le numéro 750 594 780, dont le siège social est situé à BIRON (64300) au 2, allée de l'Innovation (ci-après dénommée le « **Prestataire** ») et tout client professionnel (ci-après le « **Client** ») ayant accepté la proposition commerciale ou le devis du Prestataire durant sa durée de validité (ci-après désignés l'« **Offre commerciale** ») qui intègre les Conditions Générales par référence et avec lesquelles ils forment un tout indivisible.

Le Prestataire commercialise un ensemble de fonctionnalités (ci-après le « **Service Web** », le terme sera employé au singulier dans les Conditions Générales, même dans le cas où le Client souscrirait à plusieurs Services Web simultanément) permettant au Client équipé d'un Logiciel Interne de le faire communiquer et échanger des données et des ressources avec la solution de gestion des temps et activités dénommée « OCTIME » dont il est également équipé.

Le Client disposant d'un Logiciel Interne, a souhaité souscrire au Service Web proposé par le Prestataire. Le Client reconnaît avoir été suffisamment informé par le Prestataire et déclare que préalablement à la signature de l'Offre commerciale, valant acceptation des Conditions Générales, il a bénéficié de toutes les informations, documentations et conseils nécessaires afin d'apprécier les fonctionnalités du Service Web et son adéquation avec ses besoins et contraintes propres.

Les termes débutant par une majuscule, utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après. Cette signification ne vaut que pour la lecture des Conditions Générales.

Offre commerciale : désigne le devis ou le document commercial et technique dénommé "Présentation de notre offre de services" rédigé par le Prestataire et soumis à acceptation du Client.

Contrat : désigne l'ensemble contractuel composé des documents suivants, indiqués dans un ordre de priorité décroissant :

- Offre commerciale ;
- Conditions Générales ;
- Annexe aux contrats et conditions générales OCTIME sur la protection des données à caractère personnel.

En cas de contradiction entre ces différents documents, le document de niveau supérieur prévaudra pour l'obligation en cause.

Données : désigne les informations (dont les données personnelles, telles que définies par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016) et fichiers, hébergés dans le cadre du Service Web. Les Données faisant l'objet des requêtes lancées par le Client ou ses Utilisateurs référents, ont strictement un objet professionnel.

Éléments d'Identification : désigne les codes d'accès au Service Web (identifiant, mot de passe et code API) générés par le Prestataire pour le Client aux fins d'utilisation du Service Web.

Évolution du Service : désigne l'évolution fonctionnelle de la solution OCTIME et du Service Web associés, telle qu'assurée par les mises à jour (patch) et nouvelles versions éditées par le Prestataire.

Incident : désigne un dysfonctionnement ou une indisponibilité d'un Service Web.

Logiciel Interne : désigne tout logiciel créé par le Client ou sur sa demande par un intégrateur (i.e. logiciel sur commande) et dont il a l'usage exclusif.

Maintenance : désigne la correction des éventuels Incidents du Service assurée par le Support.

Partie : désigne le Prestataire ou le Client.

Parties : désigne le Prestataire et le Client.

Prestation : désigne les prestations servies par le Prestataire au Client qui y souscrit dans le cadre de la mise en œuvre ou de l'utilisation du Service.

Support : service structuré au sein du Prestataire, composé de techniciens assurant le service de Maintenance.

Utilisateur référent : désigne un membre du personnel du Client ayant accès au Service Web.

Versión majeure / Version mineure : la version d'un progiciel et plus précisément du progiciel OCTIME, est définie par une chaîne de chiffres au format suivant : A.B.C-D.

A.B. : définit la version majeure

C-D. : définit la version mineure

2.1 Les Conditions Générales ont pour objet de préciser les termes et conditions selon lesquels le Prestataire, éditeur de progiciels, concède au Client un droit d'utilisation par simple consultation non-exclusif, personnel, temporaire, incessible et intransmissible, du Service Web mentionné sur l'Offre commerciale du Prestataire en contrepartie du prix indiqué à l'Offre commerciale.

2.2 Le Client est réputé avoir pris connaissance des Conditions Générales et les avoir dûment acceptées sans réserve lors de l'acceptation de l'Offre commerciale faisant référence aux Conditions Générales. Toute modification des Conditions Générales devra faire l'objet d'une notification particulière au Client indiquant les modifications effectuées ainsi que la date d'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales venant se substituer aux Conditions Générales en vigueur. Le Client conservera la possibilité d'opter pour une application immédiate ou de les refuser. Son refus devra faire l'objet d'une notification écrite à l'attention du Prestataire.

2.3 Toute modification ou altération portée sur la partie préimprimée des Conditions Générales et plus largement du Contrat est réputée nulle et non avenue.

2.4 Dans le cas où le Client se serait doté de conditions générales d'achat, celui-ci déclare renoncer à s'en prévaloir et les considérer inopposables au Prestataire, même si celui-ci en a eu connaissance.

3.1 Le Service Web proposé par le Prestataire et souscrit par le Client, comprend le Service Web développé par le Prestataire, l'hébergement du Service Web ainsi que la prestation de Maintenance du Service Web en cas d'Incident.

3.2 Le Service Web souscrit par le Client est détaillé dans l'Offre commerciale du Prestataire acceptée par le Client.

3.3 L'abonnement au Service Web ne comprend pas les diverses prestations permettant sa mise à disposition et faisant l'objet de Conditions Générales propres.

3.4 Le Service Web est hébergé sur la plateforme hébergeant la solution OCTIME et permettant au Client de faire interagir son Logiciel Interne avec la solution OCTIME :

- ✓ pour l'envoi d'informations vers la solution OCTIME ;
- ✓ pour récupérer des informations depuis la solution OCTIME.

4.1 L'abonnement au Service Web est souscrit et prend effet à la date de signature de l'Offre commerciale par le Client, pour une durée de **36 (trente-six) mois**.

4.2 A l'expiration de cette période, et sauf dénonciation par l'une ou l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un **préavis d'un (1) mois** avant cette échéance, le Contrat sera reconduit tacitement par périodes successives de 12 (douze) mois. Chacune des Parties pourra procéder à la dénonciation du Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis d'un (1) mois avant chaque échéance de renouvellement.

4.3 Aucune dénonciation du Contrat ne saurait intervenir entre la date de souscription du Service Web et son activation.

4.4 Dans le cas où, le Client dénoncerait l'abonnement au Service Web pour une date ne correspondant pas à leur échéance, le Client sera débiteur à l'égard du Prestataire d'une indemnité égale au montant total des redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de la période contractuelle en cours.

4.5 La fin de l'abonnement au Service Web ne met pas fin à l'abonnement au Service Octime Liberty dont est équipé le Client.

5.1 Préalablement à la souscription du Service Web, il appartient au Client :

- de disposer de la solution OCTIME dans la version majeure en cours de commercialisation ;
- de s'assurer de la compatibilité de son environnement informatique avec le Service Web.

5.2 Le Service Web ne peut être utilisé depuis les postes et pour les besoins déclarés, que sur une configuration d'utilisation respectant les prérequis techniques communiqués par le Prestataire au Client.

6.1 La mise à disposition du Service Web est effectuée par le Prestataire et se réalise au travers d'une prestation d'accompagnement, qui fait l'objet d'une facturation spécifique ; l'intégration et l'exploitation d'un Service Web revient au Client.

6.2 Le Client est seul responsable de l'utilisation des Données circulant dans le cadre du Service Web. Plus généralement, le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de détérioration des Données, induit par l'utilisation non-conforme du Service Web.

7.1 Le droit d'accès au Service Web est accordé au Client, par l'attribution d'Eléments d'Identification pour la durée de l'abonnement au Service Web et uniquement dans le cadre d'une utilisation avec un Logiciel Interne.

7.2 Le Client est seul responsable des accès et actions effectués au moyen du Service Web. Le Client s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Prestataire n'a accès au Service Web. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance d'un accès non autorisé, le Client en informe le Prestataire, sans délai, par courriel doublé d'un courrier postal adressé en LR/AR.

7.3 L'accès au Service Web consenti au Client est strictement limité à une utilisation interne à celui-ci et ne peut être mis à disposition d'un tiers sans autorisation expresse et préalable du Prestataire. Dans le cas d'une mise à disposition à un tiers sans autorisation préalable du Prestataire, celui-ci se réserve le droit de procéder – sans délai – à la résiliation du ou de tous les Services Web souscrits par le Client et de solliciter l'attribution de dommages-intérêts.

8.1 Le Client s'engage en son nom et pour le compte de ses Utilisateurs référents à utiliser le Service Web conformément à sa destination, à sa documentation ainsi qu'aux stipulations du Contrat.

8.2 Le Client se doit dans l'utilisation du Service Web, sous peine de résiliation et de dommages-intérêts, de respecter un nombre maximum de requêtes quotidiennes. Le nombre maximum de requêtes quotidiennes est mentionné sur l'Offre commerciale du Prestataire et acceptée par le Client.

8.3 Le Prestataire se réserve le droit de prendre toutes les mesures d'urgence nécessaires afin d'éviter que le Client ou ses Utilisateurs référents ne provoquent, volontairement ou involontairement, un déni de service par l'usage du Service Web.

8.4 En conséquence, toute autre utilisation du Service Web, non autorisée ou non raisonnable, est interdite. Dans le cas où, une telle utilisation serait constatée ou portée à la connaissance du Prestataire et qui aboutirait au dysfonctionnement ou au blocage du Service Web, les opérations nécessitées par leur remise en état de fonctionnement seront facturées au Client par le Prestataire à ses tarifs publics.

8.5 Le Prestataire se réserve le droit de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article « Résiliation », en cas d'utilisation du Service Web par le Client, de manière non-conforme, non-autorisée ou non raisonnable.

Le Client est seul responsable de la sécurisation de son propre système informatique ainsi que de ses accès web et en particulier de la mise en œuvre de pare-feux et antivirus pour protéger son système et ses données.

La maintenance vise à assurer la fonctionnalité et la bonne utilisation du Service Web en remédiant, le cas échéant, aux Incidents. La maintenance consiste à déceler et localiser lesdits Incidents, et à y apporter les rectifications nécessaires. Le niveau de fonctionnalité du Service Web à maintenir est celui correspondant aux spécifications relatives aux finalités et fonctionnalités du Service Web, telles que spécifiées dans l'Offre commerciale et dans la documentation.

10.1 Dispositions générales

L'abonnement au Service Web comprend les prestations suivantes :

- **le support téléphonique,**
- **la maintenance corrective et fonctionnelle évolutive des Service Web,**

Les prestations objets du présent article sont liées exclusivement à l'utilisation, sur le matériel du Client, du Service Web du Prestataire. En aucun cas le Support ne pourra prendre en charge des demandes relatives au matériel ou à tout logiciel non commercialisé par le Prestataire que le Client pourrait utiliser, notamment le Logiciel Interne.

Les prestations de maintenance corrective du Service Web seront effectuées exclusivement sur la Version majeure de la solution de gestion des temps et activités dénommée « OCTIME » dont le Client est équipé et en cours de commercialisation au jour de la déclaration d'Incident.

Le Prestataire déclare expressément se réserver le droit de corriger les erreurs du Service Web, en vertu de l'article L. 122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle. Sauf accord express et préalable du Prestataire, le Client ne peut les corriger lui-même ou faire appel à un autre prestataire.

10.2 Le support téléphonique

La maintenance est réalisée par un support téléphonique ou au travers du portail client mis à disposition par le Prestataire.

Le Prestataire s'engage à :

- prendre en compte tout incident déclaré par les Utilisateurs référents sur le portail dédié à cet effet ou par appel téléphonique ;
- à identifier le niveau de criticité de l'incident et à le traiter selon ce niveau de criticité ;
- traiter ces Incidents et/ou déclencher les actions du Support adéquat ;
- gérer le suivi des Incidents et informer le Client.

10.3 Maintenance Corrective du Service Web

Le Prestataire assure - pour autant que le Client se soit acquitté de l'ensemble des sommes dont il est redevable envers le Prestataire en exécution du Contrat - un service de Maintenance corrective du Service Web visant à la correction d'Incidents affectant le Service Web et faisant l'objet d'un rapport d'Incident.

L'Incident est qualifié par le Prestataire selon sa nature : bloquant, majeur, mineur, au regard des définitions suivantes :

- **Incident bloquant** : désigne une anomalie reproductible et documentée par le Client qui, unitairement ou cumulée conduit à rendre inopérante toute une application, ou qui bloque l'utilisation d'une fonction essentielle et opérationnelle du Service ou qui provoque un résultat erroné dans les modalités de calcul d'une fonction ;
- **Incident majeur** : désigne une anomalie reproductible et documentée par le Client, ne permettant l'exploitation du Service que pour une partie de ses fonctionnalités ou de façon dégradée, non viable sur le long terme ;
- **Incident mineur** : anomalie reproductible (dont celle qui peut être récurrente) dont la criticité est mineure et qui permet de travailler en mode semi-dégradé du Service.

Il est expressément entendu que le terme Incident n'inclut pas les erreurs qui :

- résultent d'une mauvaise utilisation ou utilisation non conforme du Service Web à leur destination et/ou aux instructions du Prestataire ;
- résultent d'une intervention directe du Client ou de tout tiers sur le Service Web ou de modifications apportées sans accord du Prestataire ;
- ont pour origine un dysfonctionnement quelconque du matériel, du système d'exploitation du Client ou de causes extérieures, telles que défaillance, variation du courant électrique, d'internet ou des réseaux de télécommunication ;

- proviennent de toute autre cause dont le Client a la maîtrise et notamment de l'utilisation combinée du Service Web avec un autre système, logiciel ou programme de données ou de l'introduction d'un virus sur ces systèmes tels que cheval de troie, bombe logique, ver, etc...

- résultent de la non-exécution par le Client ou de son refus d'exécution de toute correction, solution de contournement, action ou procédure d'entretien préconisée ou transmise par le Prestataire ;

- constituent des erreurs dites « fugitives » c'est-à-dire non identifiables et/ou non-reproductibles.

De même, le contrat ne doit en aucun cas pallier le manque de formation des Utilisateurs référents au Service Web.

Ne sont pas couverts par la prestation de maintenance :

- le coût des appels téléphoniques et des connexions pour télémaintenance, qui sont à la charge du Client ;
- le coût des interventions imposées en raison de l'absence de mise en œuvre par le Client ou d'un dysfonctionnement des moyens techniques nécessaires à la télémaintenance ;
- réinstallation de programmes (sauf mises à jour dans le cadre du Contrat) ;
- les opérations de Maintenance sur le site du Client.

10.3.1 Déclenchement du service de Maintenance

Le Client souhaitant bénéficier du service de Maintenance corrective devra prendre contact avec le Support technique du Prestataire :

- soit, via le portail dédié et accessible 24h sur 24 et 7 jours sur 7 à l'adresse indiquée sur l'Offre commerciale ou renseignée par le Prestataire en cas de modification. Ce portail constitue l'accès prioritaire pour la gestion des demandes ;

Ce canal de déclaration constitue un moyen matériel facilitant la déclaration de l'Incident rencontré. Dans le cas où une déclaration serait réalisée en dehors des horaires d'ouverture des bureaux du Prestataire, le Support prendra connaissance de la déclaration à l'occasion de la plage ouvrée suivante.

- soit, via contact téléphonique depuis le numéro indiqué sur l'Offre commerciale ou renseigné par le Prestataire en cas de modification. Cet accès téléphonique est associé à un serveur vocal interactif qui permet d'orienter le Client plus rapidement vers l'un des techniciens du Prestataire. L'assistance téléphonique, est assurée pendant les jours ouvrés et aux heures normales d'ouverture des bureaux du Prestataire, soit du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00, hors jours fériés (heures France Métropolitaine).

L'accès téléphonique au Support technique est réservé aux demandes urgentes.

Seuls seront pris en compte au titre de la Maintenance corrective, les Incidents de fonctionnement reproductibles, dûment reportés et documentés par le Client.

Le Prestataire sera seul juge de la qualification donnée à l'Incident.

10.3.2 Délais de prise en charge et engagement de correction :

La prise en charge d'un Incident consiste en son analyse et en la vérification que toutes les indications mentionnées dans la déclaration d'incident sont suffisantes pour le reproduire en interne. Dans le cas où, les indications ne permettent pas la reproduction de l'Incident, le non-respect du délai de prise en charge de l'Incident ne pourra être invoqué par le Client.

Le Prestataire s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour prendre en charge et remédier aux Incidents déclarés dans les délais mentionnés aux CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AU SERVICE OCTIME LIBERTY ou aux CONDITIONS GENERALES DE

MAINTENANCE DU PROGICIEL OCTIME en vigueur entre le Client et le Prestataire.

Ces délais ne prennent en compte que les jours ouvrés, dans la limite des horaires d'ouverture du Support téléphonique, indiquées l'article 10.3.1 des présentes Conditions Générales.

Il appartiendra au Client :

- de documenter les Incidents et de fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant de reproduire ces incidents ;
- de disposer des moyens techniques permettant au personnel du Prestataire de réaliser le service de maintenance en télé-intervention.

Seuls les Utilisateurs référents du Client ainsi que les techniciens du support informatique du Client, sont habilités à accéder au service Support. Ces interlocuteurs sont expressément désignés dans la base de données du Prestataire.

10.3.3 Moyens

Le Prestataire est seul juge des moyens et solutions qu'il mettra en œuvre pour résoudre ou contourner l'Incident.

De façon générale le Client participera à la résolution de l'Incident en fournissant au Prestataire toutes les informations dont il dispose ou qui lui seront demandées en complément par le technicien du Prestataire.

10.3.4 Limitations

Le Client reconnaît expressément que les prestations fournies par le Prestataire à la demande du Client, et qui n'entreraient pas dans le cadre du Contrat, donneront lieu à facturation de prestations complémentaires calculées au temps passé (sur la base des taux journaliers du Prestataire au jour de la demande du Client). Dans ce cas, le Prestataire adressera préalablement au Client un devis dont l'acceptation déclenchera l'intervention du Prestataire.

11.1 La première facturation du Service Web est déclenchée par l'envoi par courriel au Client des Eléments d'identification au Service Web.

11.2 La facturation de la redevance d'abonnement au Service Web s'effectue annuellement en début d'année civile. La première et la dernière facture seront établies au *pro rata temporis*. Les factures seront réglées par le Client à date de facture ou selon les modalités figurant sur celles-ci.

11.3 La redevance d'abonnement fera, à l'occasion de son échéance annuelle de facturation, l'objet d'une indexation calculée sur la base de l'indice Syntec Révisé ou de tout autre indice qui viendrait s'y substituer et par application de la formule de calcul suivante :

$$P1 = P0 \times \frac{S1}{S0}$$

P1 : prix révisé

P0 : prix avant révision

S1 : indice du mois de novembre N-1 (publié courant du mois de janvier de l'année N)

S0 : indice du mois de novembre N-2 (publié courant du mois de janvier de l'année N-1)

11.4 Le règlement des factures s'effectue soit par prélèvement mensuel le 20 de chaque mois soit par chèque ou virement à réception de facture. En cas de paiement par prélèvement, le Client sera tenu d'adresser au Prestataire, avec l'Offre commerciale signée, les formulaires de demande de prélèvement et d'autorisation de prélèvement dûment complétés.

11.5 En toute hypothèse et conformément aux dispositions du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne le paiement par le Client :

- des pénalités de retard non libératoires calculées au taux annuel de 25 % du montant TTC du prix figurant sur ladite facture,
- de l'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement d'un montant de 40€,
- des frais supplémentaires qui seraient nécessaires au recouvrement de la créance.

Ces sommes seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

11.6 En cas de manquement par le Client à son obligation de paiement de la redevance convenue, et sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter à l'encontre du Client afin d'obtenir le versement tous dommages-intérêts et/ou l'indemnisation du préjudice subi.s du fait de ce manquement, le Prestataire se réserve le droit, 30 (trente) jours après réception par le Client d'une mise en demeure de payer, sous la forme recommandée, restée partiellement ou totalement infructueuse, de suspendre tout ou partie du Service Web et toute Prestation en cours et en lien avec le Service, jusqu'au paiement intégral des sommes dues ; et/ou de résilier de plein droit, conformément à l'article « Résiliation », le Contrat sans nécessité d'une nouvelle mise en demeure.

11.7 Les Parties conviennent qu'en cas de litige relatif aux sommes dont le Client est débiteur, celles-ci restent exigibles et que l'absence de règlement d'une facture arrivée à échéance entrainera l'exigibilité immédiate de toutes les factures dues par le Client au Prestataire y compris celles dont l'échéance ne serait pas dépassée.

11.8 Enfin, les frais d'impayés, suite à un rejet bancaire d'un règlement du Client, seront mis à la charge de ce dernier.

Dans le cadre de leurs relations, les Parties sont soumises au respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles selon les modalités exposées à l'Annexe intitulée « ANNEXE AUX CONTRATS ET CONDITIONS GENERALES OCTIME SUR LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ».

13.1 Le Prestataire est et demeure seul titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs au Service Web ainsi que sa marque, son logo et plus généralement de tout droit de propriété intellectuelle relatifs au Service Web.

13.2 Le droit d'utilisation concédé au Client ne peut avoir pour effet de transférer quelque droit de propriété intellectuelle sur tout ou partie du Service Web, à leur technologie ou leurs droits de propriété intellectuelle détenus par le Prestataire. Il est interdit au Client ainsi qu'à ses Utilisateurs référents, dont il se porte garant, de porter atteinte de quelque manière que ce soit au Service Web et notamment d'intervenir, sous quelque forme et/ou pour quelque raison que ce soit, sur leur paramétrage. Le Prestataire se réservant le droit de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article « Résiliation », en cas de non-respect de ses droits de propriété intellectuelle.

13.3 Le Prestataire garantit qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle lui permettant de fournir le Service Web au Client. En conséquence, le Prestataire accepte de défendre et d'indemniser le Client pour les dommages liés à des réclamations,

poursuites ou condamnations, intentées par un tiers alléguant que tout ou partie du Service Web 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.

13.4 Le Prestataire garantit la conformité du Service Web à la documentation commerciale et technique annexée au Contrat. Le Prestataire ne garantit pas que le Service Web soit exempt de tout défaut, aléa, anomalie ou interruption mais s'engage exclusivement à remédier, avec toute la diligence raisonnablement possible, aux anomalies du Service Web constatées par rapport à sa documentation.

13.5 De son côté, le Client apporte au Prestataire la même garantie sur les Données chargées et traitées via le Service Web, 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.

14.1 La mise en place du projet, la bonne exécution du Contrat et le bon déroulement du Service Web nécessitent une collaboration active, permanente et de bonne foi entre les Parties.

Par conséquent, chacune des Parties s'engage à :

- s'impliquer activement dans l'exécution de ses obligations ;
- s'abstenir de tout comportement susceptible d'affecter et/ou d'entraver l'exécution des obligations de l'autre Partie ;
- se fournir mutuellement dans un délai suffisant, compatible avec le bon respect des délais convenus entre les Parties, toutes informations et documents nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- s'alerter mutuellement le plus vite possible en cas de difficulté et se concerter pour mettre en place la meilleure solution possible dans les meilleurs délais.

14.2 Le Prestataire se réserve le droit de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article « Résiliation », en cas de manquement par le Client à son obligation de collaboration dans le cadre de la phase projet.

14.3 Les Parties devront se rencontrer aussi souvent que nécessaire pour veiller au bon déroulement du Contrat et plus particulièrement vérifier le bon déroulement du Service Web.

14.4 Il appartiendra notamment au Client de remettre au Prestataire l'ensemble des informations le concernant nécessaires à la réalisation du Service et faire connaître au Prestataire toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d'activité lui permet d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution du Service.

14.5 Par ailleurs, le Client s'engage à maintenir en place des Utilisateurs référents suffisamment compétents, qualifiés et formés pendant toute la durée d'exécution du Contrat.

15.1 Pour l'exécution de l'ensemble de ses obligations, et compte tenu de l'état de l'art en usage dans sa profession, le Prestataire qui s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de ses obligations, est soumis à une obligation de moyens.

15.2 Ainsi, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée par le Client que pour l'indemnisation des dommages directs et prévisibles subis découlant d'un manquement par le Prestataire à ses obligations contractuelles. A ce titre, les Parties déclarent que constituent des dommages indirects pour lesquels le Prestataire ne pourra être tenu responsable : perte d'exploitation, perte de données, perte de bénéfice ou toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Service Web par le Client, atteinte à l'image. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

15.3 De convention expresse entre les Parties, dans l'hypothèse où la responsabilité du Prestataire serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du Contrat, ou pour toute autre cause de son fait, le montant de l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, principal, intérêts et frais, à laquelle le Client pourrait prétendre, sera limitée au préjudice direct et prévisible (en ce exclu, notamment, la perte d'exploitation) subi par le Client sans pouvoir excéder un montant annuel, égal aux six (6) derniers mois de facturation HT de l'abonnement au Service Web précédant l'événement à l'origine de la mise en cause de la responsabilité du Prestataire.

15.4 La responsabilité du Prestataire au titre du Contrat ne pourra être recherchée au-delà d'un an après la date à laquelle le fait générateur de cette responsabilité a été découvert ou aurait dû être découvert par le Client.

15.5 Les Parties déclarent que les limitations de responsabilité ci-dessus, continuent à s'appliquer en cas de cessation du Contrat et ce, quel qu'en soit le motif.

15.6 Par ailleurs, le Client est seul responsable des Données qu'il charge et traite via le Service Web, et notamment de leur licéité, de leur qualité, de leur pertinence et de leur innocuité technique. En conséquence le Client est responsable de tout dommage quel qu'il soit qui serait subi par le Prestataire et/ou son sous-traitant hébergeur et/ou les tiers, en raison des Données chargées et/ou des actions effectuées par le Client et/ou ses Utilisateurs référents via le Service Web. Le Client garantit et tient indemne le Prestataire contre toute action émanant d'un tiers, relative à un dommage causé par une Donnée du Client.

15.7 Par ailleurs, le Client déclare assumer notamment tous les risques liés aux éventuelles erreurs de transmission, ainsi que la perte de Données lors du téléchargement ou lors de l'utilisation du Service et plus généralement la qualité et la fiabilité des liaisons de télécommunication entre les postes de travail du Client et le point d'accès au Service. Le Prestataire ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données Client par le Client ou un tiers ayant accédé au Service Web sans faute du Prestataire.

15.8 A l'exception des garanties expressément prévues au Contrat, le Client ne pourra prétendre à l'encontre du Prestataire à aucune autre garantie.

16.1 Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les Conditions Générales découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

16.2 Hormis les cas généralement admis par les tribunaux, tels que inondations, tempête, grève, confinement général ou partiel des

populations, pandémie, constituant, de convention expresse, des cas de force majeure les blocages ou les dysfonctionnements des opérateurs de réseaux de télécommunications.

16.3 En présence d'un événement de force majeure, la Partie empêchée devra informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter son obligation née du Contrat et s'en justifier auprès de celle-ci.

16.4 Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation sera suspendue le temps que la Partie empêchée ne subisse plus l'évènement de force majeure. Si cela est possible, la Partie empêchée devra faire son possible pour limiter la durée de la suspension. Dès la disparition de la cause de la suspension de ses obligations, la Partie empêchée avertira l'autre Partie, de la reprise de son obligation et fera tous ses efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de ses obligations contractuelles.

16.5 Si l'empêchement dû à la force majeure dépasse une durée de 120 (cent vingt) jours ou est définitif, le Contrat pourra être résilié de plein droit à l'initiative de l'une des parties moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation interviendra sans versement d'indemnité de part et d'autre ou restitution des sommes versées par le Client, lorsque la résiliation émane du Prestataire.

17.1 Est imprévisible lors de la conclusion du Contrat, un événement hors du contrôle des Parties et ne pouvant être raisonnablement prévu.

17.2 Ainsi, dans le cas où des circonstances imprévisibles, lors de la conclusion du Contrat, d'ordre financier, économique, juridique, politique, technologique, sanitaire, environnemental ou naturel, venaient à modifier cet équilibre et rendre, pour le Prestataire, la fourniture du Service Web excessivement onéreuse. Les Parties conviennent que le Prestataire, en sa qualité de fournisseur, aura la possibilité de procéder à la revalorisation du montant de la redevance due par le Client.

17.3 L'exécution sera considérée comme excessivement onéreuse lorsque l'augmentation des coûts nécessaires à la fourniture du Service Web sera supérieure à la revalorisation annuelle de la redevance consécutive à l'application de l'article CONDITIONS FINANCIERES.

17.4 Le Prestataire informera le Client de la revalorisation de la redevance, au moins quatre (4) mois avant l'échéance annuelle pour laquelle elle sera appelée.

17.5 Le Client aura la faculté de refuser par écrit, au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception, cette modification de prix dans le mois suivant la notification, dans ce cas le Contrat sera résilié sans autre formalité, ni indemnisation ou restitution due de part et d'autre. La résiliation prendra effet 3 (trois) mois après réception par le Prestataire du courrier recommandé lui indiquant le refus du Client de se voir appliquer la revalorisation.

17.6 Les Parties excluent expressément tout recours au juge dans le cadre de la mise en œuvre des stipulations du présent article.

18.1 Tout manquement de l'une ou l'autre des Parties aux obligations qu'elle assume au titre du présent Contrat entraînera, si bon semble au créancier de l'obligation inexécutée, la résiliation de plein droit du Contrat, trente (30) jours après mise en demeure

d'exécuter adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et restée sans effet, sans préjudice de tous dommages-intérêts.

18.2 Le Prestataire pourra résilier de plein droit le Contrat dans les cas suivants :

- non-paiement du Service Web après réception d'une mise en demeure restée totalement ou partiellement infructueuse (article « Conditions financières ») ;
- absence de collaboration du Client avec les équipes du Prestataire ;
- utilisation non-conforme ou non-autorisée du Service Web ;
- violation des droits de propriété intellectuelle du Prestataire ;

et ce, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts que le Prestataire pourrait demander.

18.3 Le Prestataire conservera l'intégralité des sommes déjà versées par le Client, sans que ce dernier puisse prétendre à un quelconque remboursement.

18.4 Dans le cas où la résiliation est consécutive à un manquement du Client, celui-ci sera redevable envers le Prestataire, outre les sommes éventuellement non réglées à la date de la résiliation et sans préjudice de tous autres dommages et intérêts que le Prestataire pourrait demander, d'une indemnité égale au montant des redevances d'abonnement restant à facturer jusqu'au terme du Contrat.

A l'échéance du Contrat ou à la date d'effet de la résiliation :

- le Prestataire cessera d'utiliser, la raison sociale du Client et/ou son nom commercial ainsi que son logo, à titre de référence commerciale ;
- le Client verra son accès au Service Web supprimé ;
- le Client cessera d'utiliser le Service Web.

20.1 En vertu de l'autorité hiérarchique et disciplinaire qu'exerce le Prestataire, à titre exclusif sur son personnel, celui-ci restera placé sous son contrôle effectif durant la complète exécution du Service Web et des Prestations ; le Client n'ayant, par voie de conséquence, aucune autorité hiérarchique sur le personnel du Prestataire et/ou les sous-traitants du Prestataire. Réciproquement, le Prestataire n'aura aucune autorité hiérarchique sur le personnel du Client et/ou les sous-traitants du Client.

20.2 En cas d'intervention dans les locaux du Client, le Prestataire s'engage à respecter les obligations en matière d'hygiène et de sécurité dont le Client lui communiquera la teneur, sous réserve que son personnel se voit accorder une protection identique à celle qu'accordée aux employés du Prestataire.

20.3 Le Prestataire certifie être en conformité avec les dispositions légales et réglementaires dont le respect lui incombe en matière de droit du travail et de la législation sociale.

21.1 Le Client consent de manière anticipée, en application de l'article 1216, al. 2 du Code civil, au Prestataire l'autorisation de céder à un tiers, tout ou partie des droits et obligations résultant des Conditions Générales. Cette cession pourra se faire au profit de toute personne, société ou groupe de sociétés.

21.2 La cession produira ses effets à l'égard du cédé (Client), suite à notification qui lui en sera faite ou lorsque celui-ci en prendra acte. Le cédé déclare que le cédant (le Prestataire) sera libéré de ses obligations et ne pourra être solidairement tenu, avec le cessionnaire, de l'exécution du Contrat.

21.3 Les Parties conviennent que la notification de la cession, faite au cédé, pourra être réalisée sous la forme d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou d'un courriel adressé au contact identifié chez le Client.

21.4 Compte tenu de la personnalisation du Service Web selon les besoins du Client, la cession de tout ou partie du Contrat par le Client, la revente ou la location de tout ou partie du Service Web par le Client sont strictement interdits, sauf accord préalable et express du Prestataire.

22.1 Le Contrat, toutes les informations communiquées par une Partie à l'autre Partie en exécution du Contrat, toutes les Données, tous les livrables et/ou tout le savoir-faire, couverts ou non par les lois de propriété intellectuelle, quelle qu'en soient la forme et la nature (commerciale, industrielle, technique, financière, etc...), communiqués par une Partie (le « **Titulaire** ») à l'autre Partie (le « **Destinataire** »), ou dont elles auraient connaissance lors de l'exécution de l'abonnement, y compris les termes du Contrat, seront considérées comme confidentielles (ci-après les « **Informations Confidentielles** »). De ce fait, chaque Partie s'engage, tant en son nom qu'au nom de ses préposés pour lesquels elle se porte fort, à préserver la stricte confidentialité de toutes les informations, documents et/ou données confidentiels de toute nature en rapport avec les résultats, l'activité ou toute information reçue ou obtenue d'une partie dans le cadre ou en relation avec les présentes.

22.2 Ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles les informations (i) qui étaient en possession du Destinataire avant leur divulgation par le Titulaire sans qu'une telle possession ne résulte directement ou indirectement de la divulgation non autorisée de ces informations par un tiers, (ii) qui font partie du domaine public à la date de souscription de l'abonnement ou qui tomberaient dans le domaine public après cette date sans que la cause en soit imputable au non-respect par cette Partie de ses obligations de confidentialité au titre du Contrat, (iii) qui ont été élaborées de façon indépendante par le Destinataire.

22.3 Le Destinataire s'engage à n'utiliser les Informations Confidentielles du Titulaire que dans le cadre de l'exécution du Contrat, à protéger les Informations Confidentielles du Titulaire et à ne pas les divulguer à des tiers autres que ses employés, collaborateurs, sociétés affiliées et sous-traitants ayant besoin d'en connaître pour l'exécution du Contrat sans l'autorisation préalable et écrite de l'autre Partie. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que leurs employés, collaborateurs, filiales et sous-traitants ayant accès aux Informations Confidentielles soient informés du caractère confidentiel des informations communiquées et respectent les obligations découlant de la présente clause.

22.4 Le Destinataire pourra divulguer les Informations Confidentielles du Titulaire à un tiers dès lors qu'une telle divulgation est strictement exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est strictement nécessaire à la défense des intérêts de l'une ou l'autre des Parties dans le cadre d'une action judiciaire.

22.5 Toute violation des engagements pris au présent article par le Destinataire constituerait un manquement grave à ses obligations, engagerait sa responsabilité et ouvrirait droit à réparation du préjudice ainsi subi par le Titulaire.

22.6 Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée de l'abonnement ainsi que pendant cinq (5) ans suivant la résiliation de celui-ci.

22.7 A ce titre, dès l'échéance ou la résiliation de l'abonnement, chaque Partie devra soit restituer à l'autre Partie l'ensemble des documents contenant des Informations Confidentielles, soit assurer l'autre Partie de la destruction de toutes les Informations Confidentielles en sa possession. En aucun cas, une copie des documents contenant des informations confidentielles ne pourra être conservée par une Partie sauf accord exceptionnel et écrit de l'autre Partie.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations nées du Contrat ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

24.1 Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations du Contrat seraient considérées nulles, inapplicables ou inopposables en application d'une loi, d'un règlement, à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente ou d'un commun accord entre les Parties, les autres stipulations du Contrat demeureront en vigueur. Les Parties conviennent alors qu'elles se rapprocheront et négocieront de bonne foi, afin d'établir une nouvelle clause qui viendra en substitution.

24.2 Le Client autorise le Prestataire à faire mention ou reproduire gracieusement, uniquement pendant la durée du Contrat, à titre de référence commerciale, sur les documents commerciaux et sur tout support que ce soit, la raison sociale, le logo et/ou la marque commerciale du Client.

24.3 LE CONTRAT EST SOUMIS AU DROIT FRANÇAIS. A DEFAUT DE RESOLUTION AMIABLE, LES PARTIES POURRONT PORTER LEUR DIFFEREND DEVANT LES TRIBUNAUX COMPETENTS DE PAU, AUXQUELS ELLES ATTRIBUENT COMPETENCE EXCLUSIVE, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENTES OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES EN REFERE OU SUR REQUETE. ■