

CONDITIONS GENERALES PRESTATIONS OCTIME EXPRESSO

Les présentes conditions générales (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 le client (ci-après le « **Client** »), ayant accepté la proposition commerciale dénommée "Présentation de notre offre de services" ou le devis (ci-après désignés l'« **Offre commerciale** ») qui intègre les présentes Conditions Générales par référence, ce que le Client reconnaît expressément.

PREAMBULE

Le Prestataire développe et commercialise un progiciel de planification et de gestion des temps. En accompagnement de la mise en place du progiciel ou au cours de son utilisation, le Client peut, selon son choix, bénéficier du service de diverses Prestations réalisées par le Prestataire.

Le Client déclare que préalablement à l'acceptation de l'Offre commerciale, il a bénéficié de toutes les informations et conseils nécessaires afin d'apprécier l'adéquation des Prestations commandées à ses besoins propres. À cette fin, le Client peut, préalablement à l'acceptation du Contrat, demander au Prestataire toute information complémentaire, à défaut de quoi, le Client reconnaît avoir été suffisamment informé. Le Client s'engage également à fournir au Prestataire toute information nécessaire à la bonne exécution des Prestations.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

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" rédigés 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 OCTIME EXPRESSO 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), hébergées dans le cadre du Service ou saisies dans la Solution ou stockées sur le portail RH. Les Données chargées par le Client ou ses Utilisateurs sont strictement liées à son activité professionnelle.

Paramétrages réglementaires standards : désignent l'ensemble des règles (i.e. programmes informatiques) élaborées par le Prestataire suivant son interprétation du Code du travail ou de la convention collective applicable au Client. Ces règles sont un ensemble de programmes présentés dans un document nommé « **Audit du réglementaire** » fourni, en début de phase projet, par le Prestataire au Client.

Partie : désigne le Prestataire ou le Client.

Parties : désigne le Prestataire et le Client.

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

Service : désigne le progiciel OCTIME mis à disposition du Client en mode SaaS (Software as a Service) dans le cadre du Service Octime EXPRESSO.

Utilisateur : désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (salarié, agent, etc.) et bénéficiant d'un accès au Service, utilisé sous forme de Service ou de Solution, en vertu de l'offre souscrite par le Client.

Utilisateur Référent : désigne un membre du personnel du Client, ayant suivi un cycle complet de formation administrateur délivré par les techniciens du Prestataire ou par des techniciens de partenaires certifiés, ou ayant été certifié pour avoir suivi un cycle complet de formation administrateur proposée par l'Académie digitale OCTIME.

Apprenant : désigne un utilisateur placé sous la responsabilité du Client (salarié, agent, etc.) et participant aux formations organisées par le Prestataire.

ARTICLE 2 – OBJET ET ACCEPTATION DU CONTRAT

2.1 Les Conditions Générales ont pour objet de préciser les termes et conditions selon lesquels le Prestataire, éditeur de progiciels, sert au Client les prestations dans le cadre de la mise en œuvre ou de l'utilisation du Progiciel, sous forme de Service.

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.

2.3 Les Conditions générales sont applicables à l'ensemble des Prestations servies par le Prestataire au Client. Certaines des Prestations servies par le Prestataire ayant des particularités de service, celles-ci sont détaillées pour ce qu'elles ont de particularités.

2.3 Les Prestations commandées par le Client auprès du Prestataire sont décrites en détail sur l'Offre commerciale acceptée et validée par signature

(manuscrite ou électronique) d'une personne physique ayant le pouvoir d'engager le Client par sa signature. Dans le cas où les Parties conviendraient de procéder à l'acceptation du Contrat via un procédé de signature électronique, elles reconnaissent que le Contrat conclu sous la forme d'un écrit électronique et signé électroniquement confère au Contrat la même validité et force probante qu'un écrit sur support papier et qu'il pourra leur être valablement opposé.

2.4 Toute modification des présentes Conditions Générales devra faire l'objet de conditions particulières dûment acceptées et signées par les deux Parties. A défaut, toute modification ou altération portée sur la partie préimprimée des Conditions Générales est réputée nulle et non avenue. De même, toute modification ou ajout sur la partie préimprimée de l'Offre commerciale du Prestataire sera nul et non avenue.

2.5 En cas d'édition de nouvelles conditions générales venant se substituer aux présentes Conditions Générales, le Prestataire en informera le Client par une notification particulière adressée par courriel à une personne identifiée par le Prestataire chez le Client comme ayant la qualité de « personne contact » en lui indiquant la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales. Le Client aura la possibilité de refuser cette substitution. Son refus devra faire l'objet d'une notification écrite à l'attention du Prestataire adressée dans les 30 (trente) jours de la notification de modification.

ARTICLE 3 - ENTREE EN VIGUEUR et DUREE

Le Contrat entre en vigueur à la date de signature de l'Offre commerciale par le Client et demeurera en vigueur jusqu'à ce que la ou les Prestations souscrites par le Client aient été exécutées et payées.

ARTICLE 4 – COMMANDE ET SERVICE DES PRESTATIONS

Les Prestations peuvent être servies au Client par le Prestataire :

- soit, dans le cadre de la mise à disposition du Service, dans ce cas les prestations sont commandées en même temps que le Service ou la Solution et sont servies au Client selon la procédure standard exposée par le Prestataire dans sa proposition commerciale ;
- soit en cours d'utilisation du Service ou de la Solution, sur demande du Client ou proposition du Prestataire et donnera lieu dans ce cas, à l'établissement d'un devis.

ARTICLE 5 – MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS

Les Prestations proposées par le Prestataire sont réalisées à distance par télé-intervention.

ARTICLE 6 – PRIX ET CONDITIONS FINANCIERES DES PRESTATIONS SERVIES

6.1 Le prix des Prestations est mentionné sur l'Offre commerciale. Le Prestataire se réserve la possibilité de procéder à l'envoi de ses factures sous forme dématérialisée.

6.2 Les Prestations seront facturées à prestations rendues ou en fin de mois. Les factures seront réglées par le Client par prélèvement à 30 (trente) jours date de facture.

6.3 A l'occasion de la souscription au Progiciel, toute prestation non expressément prévue dans l'Offre commerciale, sera facturée par le Prestataire à ses prix publics en vigueur au jour de l'édition de l'Offre commerciale complémentaire.

6.5 En cas de retard de paiement, le Prestataire facturera au Client :

- un intérêt de retard non libératoire calculé au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 (dix) points de pourcentage.
Ces intérêts seront calculés, par jour de retard, à partir du premier jour de retard jusqu'au jour du paiement intégral par le Client de toutes les sommes dues au Prestataire.
- l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ (quarante euros), visée à l'article L.441-10 du Code de commerce,
- et sur justification, une indemnisation complémentaire, lorsque les frais de recouvrement qui auront été exposés par le Prestataire pour le recouvrement de sa créance, seraient supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

Ces sommes seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans qu'un rappel ou une mise en demeure préalable soit nécessaire. Ces indemnités ne seront pas appliquées dans les cas où le Client justifie qu'il fait l'objet d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire.

6.6 En cas de manquement par le Client à son obligation de payer le prix convenu et plus généralement de toutes sommes dues par le Client au titre du Contrat, 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 immédiatement l'exécution des Prestation en cours et/ou de suspendre tout ou partie du Service Octime Expresso, 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.

6.7 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.

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

ARTICLE 7 – OBLIGATION DE COLLABORATION DES PARTIES

7.1 La bonne exécution du Contrat et le bon déroulement des Prestations nécessitent une collaboration active, permanente et de bonne foi de chacune des Parties à l'égard de son co-contractant. 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 par l'autre Partie ;
- se fournir mutuellement et à prendre connaissance, 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 à se concerter pour mettre en place la meilleure solution possible dans les meilleurs délais.

7.2 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 ce cadre.

7.3 Les Parties devront se rencontrer aussi souvent que nécessaire pour veiller au bon déroulement du Contrat et plus particulièrement vérifier le bon déroulement des Prestations.

7.4 Il appartiendra notamment au Client de remettre au Prestataire l'ensemble des informations le concernant nécessaires à la réalisation des Prestations 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 des Prestations.

7.5 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.

ARTICLE 8 - DELAIS DE SERVICE DES PRESTATIONS

8.1 Les Prestations seront servies dans les délais figurant sur la proposition commerciale ou le devis et à défaut, dans les meilleurs délais.

8.2 Ces délais ne constituent pas des délais de rigueur et le Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard.

ARTICLE 9 – MODIFICATION ET/OU ANNULATION D'UNE PRESTATION

9.1 Le Client qui souhaite modifier une date d'exécution ou annuler une Prestation doit en avertir Prestataire par l'intermédiaire de son interlocuteur habituel (Chef de projet ou commercial), ou en cas de modification, à l'adresse portée à la connaissance du Client par le Prestataire), au moins 15 (quinze) jours ouvrés avant la date planifiée pour la réalisation de la Prestation.

9.2 En cas de modification, d'annulation tardive ou d'impossibilité de réalisation d'une Prestation pour une cause imputable au Client, à savoir par exemple :

- oubli de la session de formation par le Client alors que le formateur est disponible pour tenir la formation,
- problème de connexion réseau,

Outre le remboursement des frais éventuellement déjà engagés par le Prestataire sans possibilité d'annulation (par exemple : transport, hébergement...); le Client sera également débiteur aux profits du Prestataire d'une indemnité dont le montant sera déterminé selon les modalités ci-dessous et en fonction du délai dans lequel intervient l'évènement :

- moins de 15 (quinze) jours ouvrés avant la date prévue de prestation, une indemnité forfaitaire de 30% du prix HT de la Prestation sera facturée au Client ;
- moins de 10 (dix) jours ouvrés avant la date prévue de prestation, une indemnité forfaitaire de 50% du prix HT de la Prestation sera facturée au Client ;
- moins de 5 (cinq) jours ouvrés avant la date prévue de Prestation, le coût de la prestation sera dû dans sa totalité.

Ladite indemnité ne sera pas imputable sur les prestations facturées ultérieurement.

9.3 Le Client devra s'acquitter du paiement de l'indemnité due dans les meilleurs délais et au plus tard dans les délais prévus à l'article « Conditions Financières des Prestations Services » ; faute de règlement, aucune nouvelle prestation ne pourra être programmée.

ARTICLE 10 - PRESTATION DE GESTION DE PROJET ET ACCOMPAGNEMENT

10.1 La maîtrise d'œuvre est assurée conjointement par le Client et le Prestataire, la maîtrise d'ouvrage du projet est assurée exclusivement par le Client, enfin, le rôle d'assistant à la maîtrise d'ouvrage est assuré par le Prestataire.

10.2 A titre d'exemple, dans le cadre de rôle de maître d'ouvrage, le Client pilote le projet, définit clairement ses besoins règlementaires, planifie et coordonne des actions, assure le lien entre le Prestataire et ses autres prestataires (ex : son éditeur paie...), recette et valide les livrables fournis par le Prestataire, assure la communication ainsi que la rédaction des procédures et supports internes.

10.3 Le rôle d'assistant au maître d'ouvrage est assuré par le Prestataire en ce sens qu'il, notamment, recueille le besoin, étudie la faisabilité technique du paramétrage demandé par le Client mais sans en assumer la conformité légale (que ce soit, règlementaire ou au regard des résultats attendus), conseille et assiste le Client sur l'orientation du projet, assiste le Client dans le cadre de réunions régulières avec ce dernier appelées « Comités de projet ». A ce titre, toute demande effectuée par le Client auprès du Chef de projet, entre deux comités de projet, seront traitées lors du comité de projet suivant.

10.4 Le rôle de maître d'œuvre sera assuré par le Prestataire. Par exemple, le Prestataire assurera l'installation du logiciel, réalisera les paramétrages définis par le Client et livrera les éléments règlementaires, il assurera également la formation applicative du groupe référent.

Le rôle de maître d'œuvre sera également assuré par le Client. Il aura, par exemple, en charge le recueil des horaires et des cycles de travail, l'intégration des Données (horaires, Données du « personnel » non récupérées par la reprise de Données), la vérification que le paramétrage fourni est conforme à ses attentes. Il assurera généralement un support de premier niveau à l'ensemble des Utilisateurs.

10.5 En conséquence, les Parties se doivent de fournir leurs meilleurs efforts afin de collaborer de façon active et pro-active dans ce cadre. En cas de manquement par le Client à son obligation de collaboration (par exemple, retards répétés du Client dans la livraison des tâches qu'il doit réaliser...), le Prestataire se réserve le droit, 30 (trente) jours après réception par le Client d'une mise en demeure de s'exécuter, sous la forme recommandée, restée infructueuse, de suspendre immédiatement l'exécution des prestations en cours, jusqu'à reprise de sa collaboration par le Client ; et/ou de résilier de plein droit, conformément à l'article « Résiliation », le Contrat sans nécessité d'une nouvelle mise en demeure.

10.6 Dans le cas où les conditions de réussite du projet d'implémentation ne sont pas réunies (situation de blocage, détérioration des relations entre le Prestataire et le Client, difficulté de discussion...), le Prestataire pourra prononcer la résiliation unilatérale du projet, huit (8) jours après envoi d'une mise en demeure visant le présent alinéa. Les sommes versées par le Client demeurent acquises au Prestataire et ne seront pas soumises à restitution.

ARTICLE 11 – PRESTATION DE PARAMETRAGE REGLEMENTAIRE DU SERVICE

11.1 Le paramétrage règlementaire permet la configuration du Progiciel afin de correspondre au mieux aux besoins du Client. Le paramétrage du Progiciel a lieu lors de la phase projet et peut également être réalisé en cours d'utilisation du Progiciel et intervenir, par exemple, pour prendre en compte une évolution de la réglementation sociale applicable au Client ou adoptée volontairement par celui-ci.

ARTICLE 12 – PRESTATION DE MISE EN ŒUVRE DES INTERFACES ENTRE LE SERVICE ET DES LOGICIELS TIERS

12.1 Le Client est seul responsable de l'obtention préalable, auprès des éditeurs tiers concernés (par exemple : éditeur du logiciel de paie), des droits et autorisations nécessaires à l'interfaçage desdits logiciels tiers avec le Service.

12.2 A ce titre, le Client doit :

- s'enquérir auprès des éditeurs tiers de la conformité de leur(s) logiciel(s) avec le Service ;
- effectuer les analyses sur la définition des contenus à échanger (notamment, interface paie et interface personnel) ;
- faire en sorte que les éditeurs concernés et le Prestataire puissent travailler à l'intégration technique. Est rappelé ici que la mise en place d'interfaces est un processus qui nécessite des travaux par le Prestataire mais également par les éditeurs des logiciels tiers, le périmètre d'intervention du Prestataire ne correspond qu'à la partie du Client. Il est très fortement recommandé au Client de prendre contact avec les éditeurs des logiciels tiers pour les éventuelles mises à jour de leur solution ou mise en œuvre de modules complémentaires qui seraient nécessaires au bon fonctionnement des interfaces.

12.3 Le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du Progiciel et plus largement du Service, violation de Données au sens du RGPD, induits par un logiciel tiers avec lequel le Service est interfacé.

ARTICLE 13 - PRESTATION DE FORMATION

13.1 Les Prestations de formation ont pour but d'aider à la prise en main des fonctionnalités du Service. Elles sont réalisées, après validation du Client, sur demande de celui-ci ou proposition du Prestataire.

13.4 Le choix des Apprenants incombe au Client, ce choix doit être réalisé avec une attention particulière et doit se porter sur des personnes familiarisées avec un environnement informatisé.

13.5 Les sessions de formation sont exclusivement réalisées en distanciel.

13.6 Afin d'assurer le maximum de confort et d'interactivité entre les Apprenants et le formateur, les sessions de formation organisées et animées par le Prestataire ou un de ses partenaires agréés, seront limitées à 6 (six) participants maximum par session. Dans le cas où, plus de 6 (six) participants assisteraient à une même session de formation (la feuille d'émargement faisant foi), une facturation supplémentaire correspondant à une demi-journée de formation sera appliquée forfaitairement par tranche (de 6 à 12 participants, de 12 à 18 participants...).

13.7 Le Prestataire est agréé comme organisme de formation et à ce titre, le Client a la possibilité de faire prendre en charge tout ou partie des frais de formation par l'OPCO, Opérateur de Compétences (anciennement OPCA), dont il dépend. Toutefois, le Client doit s'assurer personnellement et préalablement, auprès de son OPCO de la prise en charge de ses frais de formation.

13.8 Dans le cas où le Client souhaite que le Prestataire facture la ou les formations directement à l'OPCO dont il dépend, le Client doit en manifester la volonté auprès du Prestataire qui en fera mention sur l'Offre commerciale accompagnée du nom de l'OPCO. Dans ce cas, le Prestataire facturera au Client 76 € HT par dossier de formation (un dossier de formation correspondant à une session de formation). Si après règlement de la session de formation par l'OPCO directement au Prestataire, il demeure un reliquat non pris en charge par celui-ci, le Prestataire en sollicitera le règlement auprès du Client sur production du justificatif.

ARTICLE 14 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

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 OCTIME EXPRESSO sur la protection des données à caractère personnel ».

ARTICLE 15 - REVERSIBILITE

Dans le cadre de la cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit, le Client pourra demander, au plus tard dans le mois suivant la cessation du Contrat, restitution de ses Données sous forme électronique, dont le format sera déterminé par le Prestataire. Cette restitution des Données se fera dans leur dernier état de sauvegarde à la date de la demande du Client. Cette prestation payante donnera lieu à l'établissement d'un devis dont le montant sera fixé en fonction du volume des Données à restituer.

ARTICLE 16 - PROPRIETE INTELLECTUELLE ET GARANTIES

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

Le Prestataire conserve la propriété des méthodes, du savoir-faire et des outils préexistants, notamment logiciels, qui lui sont propres et qui lui ont servi à assurer les Prestations objets du présent Contrat et qu'il aurait inclus à titre onéreux ou gratuit au Service ou à la Solution.

16.2 Le droit d'utilisation concédé au Client ne peut avoir pour effet de transférer quelque droit de propriété intellectuelle sur tout ou partie des Prestations, du Service, à leur technologie ou leurs droits de propriété intellectuelle détenus par le Prestataire. Il est interdit au Client ainsi qu'à ses Utilisateurs, dont il se porte garant, de porter atteinte de quelque manière que ce soit au Service et notamment d'intervenir, sous quelque forme et/ou pour quelque raison que ce soit, sur le code du progiciel OCTIME ou du Service. 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.

16.3 Le Prestataire garantit qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle lui permettant de fournir les Prestations 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 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.

16.4 Le Prestataire garantit la conformité du Service à la documentation commerciale et technique annexée au Contrat. Le Prestataire ne garantit pas que le Service 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 constatées par rapport à sa documentation.

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

ARTICLE 17 - RESPONSABILITE

17.1 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.

17.2 Ainsi, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée par le Client que pour l'indemnisation des dommages directs et prévisibles 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 bénéfice ou toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Service 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.

17.3 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 subi par le Client sans pouvoir excéder le montant des sommes payées par le Client au Prestataire, au titre des Prestations, au cours des douze (12) derniers mois précédant le dommage, en contrepartie de la Prestation à l'origine de la mise en cause de la responsabilité du Prestataire.

17.4 Le Client ne pourra engager aucune action en justice sur le fondement de la responsabilité contractuelle ou d'une quelconque garantie au titre du Contrat après l'expiration d'un délai de deux ans (2) ans à compter de la date à laquelle le fait générateur de cette action s'est produit.

17.5 Les Parties reconnaissent que les dispositions du présent article assure un juste équilibre économique entre les obligations réciproques des Parties, notamment au vu des conditions financières accordées au Client. Elle constitue une condition essentielle sans laquelle le Prestataire n'aurait pas conclu le Contrat. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

ARTICLE 18 - FORCE MAJEURE

18.1 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 tel que défini à l'article 1218 du Code civil ou reconnu par la jurisprudence.

18.2 Les Parties déclarent que constituent des cas de force majeure, les inondations, tempête, grève, confinement général ou partiel des populations, pandémie, blocages ou dysfonctionnements des opérateurs de réseaux de télécommunications.

18.3 En présence d'un évènement 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.

18.4 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.

18.5 Si l'empêchement dû à la force majeure dépasse une durée de 90 (quatre-vingt-dix) 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 ne pourra être considérée comme fautive et ne donnera pas lieu à indemnité ou restitution de part et d'autre.

ARTICLE 19 – RESILIATION DU CONTRAT

19.1 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, sans préjudice de tous dommages-intérêts, 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.

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

- non-paiement du prix des Prestations 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, à l'occasion de la phase projet (article « Obligation de collaboration ») ;

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

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

19.4 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 dommages et intérêts que le Prestataire pourrait demander, d'une indemnité égale, le cas échéant, au montant des Prestations restant à facturer jusqu'au terme du Contrat.

ARTICLE 20 – DECLARATIONS RELATIVES AU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

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 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.

ARTICLE 21 – CESSION

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. La cession produira ses effets à l'égard du cédé (Client), suite à notification qui lui en sera faite. 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.

21.2 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.

21.3 Compte tenu de la personnalisation du Service selon les besoins et pratiques réglementaires du Client, la cession de tout ou partie du Contrat par le Client et notamment du compte ouvert à son nom, la revente ou la location de tout ou partie du Service/de la Solution par le Client, sont strictement interdits, sauf accord préalable et express du Prestataire.

ARTICLE 22 - CONFIDENTIALITE

22.1 Le Contrat, toutes les informations communiquées par une Partie à l'autre Partie en exécution du Contrat, 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 du ou des Prestations, y compris les termes du Contrat, seront considérées comme confidentielles (ci-après les « **Informations Confidentielles** »).

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 du Contrat 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 du Contrat ainsi que pendant cinq (5) ans suivant la résiliation de celui-ci.

22.7 A ce titre, dès l'échéance ou la résiliation du Contrat, 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.

ARTICLE 23 – INTERDICTION D'ENREGISTREMENT ET DE TRANSCRIPTION DES PRESTATIONS

Le Client s'interdit strictement, de procéder à toute captation, transcription, enregistrement, reproduction, diffusion ou exploitation, sous quelque forme que ce soit, des Prestations fournies par le Prestataire.

Cette interdiction s'applique à tout moyen ou outil, y compris ceux permettant de convertir les échanges tenus lors des Prestations ou réunions en transcription textuelle.

Toute violation de cette interdiction constitue une atteinte aux droits du Prestataire. En cas de non-respect, le Prestataire se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée, notamment la suspension immédiate des Prestations en cours et/ou l'engagement de poursuites judiciaires afin d'obtenir réparation du préjudice subi.

ARTICLE 24 – GENERALITES

24.1 Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations du Contrat seraient considérées nulles, inapplicables ou inopposables par une décision de justice ou par une sentence arbitrale, ou en cas de d'annulation d'une ou plusieurs stipulations d'un commun accord entre les Parties. Les Parties conviennent qu'elles se rapprocheront et négocieront de bonne foi, 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.

24.2 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.

24.3 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'URGENCES OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES EN REFERE OU SUR REQUETE. ■