

**CONDITIONS GENERALES SAAS ST@RT
AKANEA AGRO SOFTWARE**

PREAMBULE

L'Editeur a pour activité l'édition et la commercialisation de progiciel de gestion de l'information et la fourniture de prestations de services associées à l'attention des entreprises des métiers de l'agroalimentaire, du transport et de la logistique.

Le Client, après avoir pris connaissance des potentialités, de la finalité, des fonctionnalités, du caractère standard et du mode opératoire du service SaaS ST@RT AGRO SAAS (ci-après « Services SaaS ») et après avoir apprécié l'opportunité de solliciter auprès de l'Editeur une présentation détaillée des Services SaaS, a décidé d'en bénéficier auprès de l'Editeur.

Le Client reconnaît avoir reçu l'ensemble des informations et conseils permettant de prendre la mesure de la proposition de l'Editeur conformément aux articles 1112 et suivants du Code Civil et s'est assuré de la conformité du service SaaS à ses besoins.

Le Client est informé que l'utilisation des Services SaaS emporte l'acceptation sans réserve des termes des présentes conditions générales. En outre, il est informé et accepte que l'Editeur se réserve le droit de modifier les termes des présentes. L'Editeur en informera le Client par tous moyens et mettra à sa disposition les nouvelles Conditions Générales.

La signature des « Conditions Particulières valant Bon de commande » (ci-après « Bon de Commande ») par le Client, vaut acceptation, sans réserve des présentes.

1. DEFINITIONS

Ces définitions sont libellées avec une majuscule et s'entendent au singulier comme au pluriel. Pour l'exécution des présentes, les termes suivants doivent être entendus dans le sens défini ci-dessous:

«**Anomalie**»: Ce terme désigne tout défaut de conception ou de réalisation du Progiciel empêchant son utilisation conformément à la Documentation, se manifestant par des dysfonctionnements reproductibles par l'Editeur.

«**Application hébergée**»: Ces termes désignent le(s) Progiciel(s) désigné(s) au Bon de Commande que le Client, en contrepartie d'une redevance, pourra utiliser à distance dans le cadre des services SaaS pendant la durée du Contrat.

«**Contrat**»: Ce terme désigne, suivant l'ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante les présentes Conditions Générales, le Bon de Commande (ci-après « l'Annexe » ou « Bon de Commande »), et leurs éventuelles annexes.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans les documents mentionnés ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut. Le Client reconnaît que l'acceptation du Contrat a pour conséquence d'écarter l'application de ses conditions générales d'achat (CGA), sauf dérogation expresse et écrite de l'Editeur.

«**Destination**»: Ce terme désigne, d'une part, les fonctionnalités du Progiciel prévues dans sa Documentation et, d'autre part, les conditions d'exercice du droit d'utilisation accordé par l'Editeur.

«**Documentation** » : Ce terme désigne la description des fonctionnalités et du mode d'emploi de l'Application hébergée et plus généralement du Service SaaS. Elle est fournie sous forme électronique en langue française. Toute

autre documentation est exclue du cadre du présent Contrat, notamment la documentation commerciale et la documentation de formation.

«**Dysfonctionnement**»: Ce terme désigne toute interruption ou toute dégradation du service imputable à la Plate-forme d'Exploitation, constatée par l'Editeur.

«**Interlocuteur Formé**»: Ces termes désignent toute personne formée, au titre du présent Contrat ou d'un contrat distinct, le cas échéant, par l'Editeur à l'utilisation de l'Application hébergée et pouvant accéder aux services d'assistance et nommément désignée par le Client à l'Editeur.

«**Nouvelle Période**»: Ces termes désignent une période de douze (12) mois pour laquelle le Contrat est reconduit tacitement à l'issue de la Période Initiale ou de la période alors en cours.

«**Période Initiale**»: Ces termes désignent la période minimale d'engagement du Client d'une durée de douze (12) mois à compter de la date mentionnée à la 1ère facture relative à l'utilisation du Service SaaS et le cas échéant à compter de la date de remise des identifiants d'utilisation du Service SaaS.

«**Plate-forme d'Exploitation**»: Ces termes désignent un ensemble des matériels, l'Application hébergée, système d'exploitation, base de données et environnement fournis par l'Editeur et installés chez l'Editeur ou son sous-traitant, sur lesquels sera effectuée l'exploitation du Progiciel.

«**Progiciel**»: Ce terme désigne les programmes et leurs documentations, conçus pour être fournis à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application ou d'une même fonction. Dans le cadre des présentes conditions générales, le Progiciel correspond à la version diffusée par l'Editeur à la date de signature du Contrat et à ses mises à jour correctives et évolutives installées par l'Editeur, au titre des présentes.

« **Utilisateur(s) Nommé(s)** » désigne le ou les utilisateurs expressément nommés par le Client parmi ses équipes et seul(s) autorisé(s) à utiliser le Progiciel.

2. OBJET

Le présent Contrat a pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels l'Editeur :

- accorde au Client, qui l'accepte, le droit limité, personnel, non cessible et non exclusif d'accès et d'utilisation du Progiciel et de la Plateforme d'Exploitation dans le cadre du Service SaaS dans la limite du ou des Utilisateur(s) nommé(s) ;
- fournit le matériel et les infrastructures d'hébergement de la Plateforme d'Exploitation ;
- fournit des prestations d'assistance et de maintenance de la Plateforme d'Exploitation au Client ;
- fournit au Client les Services complémentaires relatifs à l'Application hébergée auxquels il a souscrit.

3. DUREE

Le présent Contrat prend effet à compter de la date portée à la 1ère facture relative au Service SaaS ; le cas échéant à la date de mise à disposition des identifiants d'utilisation du Service SaaS par l'Editeur au Client.

Le Contrat est conclu pour une Durée Initiale et reconductible à chaque date anniversaire par tacite reconduction pour de Nouvelles Périodes, sauf dénonciation par l'une des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins trente (30) jours avant l'expiration de la période annuelle en cours.

En cas d'évolution du périmètre sollicitée par le Client (augmentation ou diminution du nombre d'utilisateurs, ajouts ou suppression de modules complémentaires, le cas échéant), la modification sera effective à compter d'un délai de trente (30) jours augmenté, le cas échéant de la durée du mois en cours.

Toute évolution du périmètre ou tout Service complémentaire, à exécution successive, seront fournis pendant toute la durée restante du Contrat, sauf dénonciation partielle du Contrat par le Client visant à ne plus bénéficier d'une partie du Service SaaS dans le respect des dispositions de l'article «Résiliation».

4. ACCÈS A LA PLATEFORME D'EXPLOITATION

4.1 Authentification à l'Application hébergée

Chaque utilisateur du Client se connecte y compris la première fois avec son login personnel d'identification et son mot de passe personnel, dans la limite du nombre d'utilisateurs concédés.

4.2 Accès à l'Application hébergée

L'accès à la Plateforme d'Exploitation par les utilisateurs se fait à distance via une connexion sécurisée, depuis l'adresse Internet communiquée au Client.

4.3 Disponibilité de Plateforme d'Exploitation

La disponibilité de la Plateforme d'Exploitation est fixée à 24h/24 et 7j/7.

Ne sont pas compris dans ce calcul les arrêts du service pour les causes suivantes :

- Arrêts du service liés aux éléments hors de la responsabilité de l'Editeur,
- Arrêts programmés pour la maintenance de la Plateforme d'Exploitation.

5. DROIT D'UTILISATION

Sous réserve du paiement des redevances correspondantes, l'Editeur concède au Client, pour la durée du présent Contrat, un droit personnel d'utilisation, intransmissible, inaliénable et non exclusif, strictement sous forme de code objet, du Progiciel et du Service SaaS.

Ce droit d'utilisation lui est consenti pour ses seuls besoins de fonctionnement interne et dans la limite des Utilisateurs Nommés .

A titre exceptionnel et aux risques et périls du Client, uniquement aux fins de réalisation de ses besoins propres, l'Editeur autorise le Client à concéder un droit d'utilisation personnel à ses propres clients aux fins notamment de saisine des ordres de transport.

Ce droit n'est applicable que dans le respect de la Destination du Progiciel et ne saurait permettre au Client l'utilisation de l'Application hébergée à d'autres fins notamment commerciales.

Toute utilisation de l'Application hébergée non conforme à sa destination telle que visée aux présentes constituerait une atteinte aux droits de l'Editeur et de ce fait, le délit de contrefaçon conformément aux dispositions de l'article L.335-3 du Code de la Propriété Intellectuelle.

Le droit d'utilisation concédé de l'Application hébergée est limité en nombre d'utilisateurs simultanés et/ou en volume de données à traiter sur une période donnée et/ou en nombre de sites d'utilisation, tel que rappelé au Bon de Commande.

La concession du droit d'utilisation de l'Application hébergée n'entraîne pas transfert des droits de propriété au profit du Client. L'Application hébergée reste la propriété de l'Editeur ou de son auteur, quels que soient la forme, le langage, le support du programme ou la langue utilisée.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle de l'Editeur sur l'Application hébergée et notamment s'interdit :

- toute utilisation pour un traitement non autorisé par l'Editeur,
- toute reproduction de l'Application hébergée sur quelque support que ce soit,
- toute traduction, adaptation, arrangement ou autre modification de l'Application hébergée et la reproduction de l'Application hébergée en résultant,
- toute représentation, diffusion, commercialisation de l'Application hébergée,
- toute intervention sur les programmes composant l'Application hébergée quelle qu'en soit la nature, y compris aux fins de correction des erreurs susceptibles d'affecter l'Application hébergée dans la mesure où le droit de correction desdites erreurs est réservé au bénéficiaire exclusif de l'Editeur,
- tout téléchargement ou toute reproduction du code de l'Application hébergée ou la traduction de la forme de ce code en vue d'obtenir les informations nécessaires à l'interopérabilité de l'Application hébergée avec d'autres Applications créées de façon indépendante, les informations nécessaires à l'interopérabilité étant, conformément aux dispositions du présent Contrat, rendues accessibles au Client,
- toute décompilation de l'Application hébergée en dehors des cas prévus par la loi, et notamment à des fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'une Application hébergée similaire, équivalente ou de substitution,
- toute mise à disposition, sauf exception expressément autorisée au titre des présentes, de l'Application hébergée directe ou indirecte au bénéfice d'un tiers, à titre gracieux ou onéreux, notamment par location, cession, prêt.

6. PROPRIETE INTELLECTUELLE

6.1 Droits de propriété intellectuelle relatifs à l'Application hébergée

L'Editeur garantit au Client qu'il est titulaire soit des droits patrimoniaux sur l'Application hébergée, soit d'une autorisation de l'auteur de l'Application hébergée et qu'il peut en conséquence librement accorder au Client le droit d'utilisation prévu aux présentes.

La concession du droit d'utilisation de l'Application hébergée dans les conditions de l'article 5 des présentes n'entraîne pas transfert des droits de propriété au profit du Client. L'Application hébergée reste la propriété de son auteur, quels que soient la forme, le langage, le support du programme ou la langue utilisée.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle de l'auteur sur l'Application hébergée. À ce titre, il maintiendra en bon état toutes les mentions de propriété et/ou de copyright qui seraient

portées sur les éléments constitutifs de l'Application hébergée; de même, il fera figurer ces mentions sur toute reproduction totale ou partielle qui serait autorisée par l'Editeur.

6.2 Garantie en contrefaçon

En cas de réclamation portant sur la contrefaçon par l'Application hébergée d'un droit de propriété intellectuelle en France, l'Editeur pourra remplacer ou modifier la totalité ou une partie quelconque de l'Application hébergée pour autant que le Client ait respecté les conditions suivantes :

- que le Client ait accepté et exécuté l'intégralité de ses obligations aux termes du présent document,
- que le Client ait notifié à l'Editeur, sous huitaine, par écrit, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé cette allégation,
- que l'Editeur soit en mesure d'assurer la défense de ses propres intérêts et de ceux du Client, et pour ce faire, que le Client collabore loyalement avec l'Editeur en fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires pour mener à bien une telle défense.

Dans le cas où aucune de ces mesures ne serait raisonnablement envisageable, l'Editeur pourra unilatéralement décider de mettre fin à l'utilisation de l'Application hébergée contrefaisante et rembourser au Client les redevances acquittées au titre du Contrat.

Les dispositions du présent article définissent l'intégralité des obligations de l'Editeur en matière de contrefaçon ou de droit d'auteur.

7. ASSISTANCE ET MAINTENANCE

L'Editeur fournira au Client, aux fins de bonne utilisation de l'Application hébergée, des services en fonction de l'offre souscrite : Access ou Sérénité.

Toutefois, il est rappelé que le Client ne pourra avoir accès aux services d'Assistance qu'à la seule condition que ce dernier dispose d'Interlocuteurs Formés ayant suivi une formation portant sur les fonctionnalités de l'Application Hébergée.

A ce titre, le Client devra se reporter à la Documentation avant chaque demande d'intervention et fournir à l'Editeur le nom des Interlocuteurs Formés. A défaut d'Interlocuteur Formé nommément désigné, l'Editeur se réserve de droit de refuser de fournir lesdits services d'Assistance.

7.1 Offre « Access »

En cas de souscription à l'offre Access, le Client bénéficie des services suivants :

- La fourniture des mises à jour du Progiciel sous réserve des dispositions du présent article. La nécessité de réaliser une mise à jour est décidée unilatéralement par l'Editeur au regard des évolutions légales et technologiques. Les mises à jour peuvent intégrer, selon les cas :
 - Mises à jour correctives : l'Editeur prend à sa charge la correction des éventuelles Anomalies identifiées par le Client. l'Editeur pourra également communiquer une solution de contournement aux Anomalies identifiées par le Client. L'Anomalie doit être signalée à l'Editeur avec une précision suffisante pour que l'Editeur puisse intervenir. Il appartiendra au Client de se reporter au manuel d'utilisation du Progiciel avant chaque demande d'intervention et de décrire de façon précise et exhaustive les symptômes de l'Anomalie rencontrée.
 - Mises à jour évolutives : La maintenance évolutive s'effectue par la mise à disposition via la Plateforme

d'Exploitation de la dernière version commercialisée du Progiciel. La prestation de maintenance évolutive comprend également les prestations de services complémentaires qui pourraient accompagner les mises à jour, hormis les éventuelles prestations de formation et/ou de consulting.

- Les modifications rendues nécessaires par l'évolution des textes législatifs ou réglementaires applicables aux fonctions traitées par le Progiciel, sauf si ces modifications nécessitent une modification substantielle du Progiciel qui fera alors l'objet de notification par l'Editeur au Client.

Le Client disposera de la faculté de déclarer les Anomalies rencontrées dans le cadre de l'utilisation du Service SaaS, après avoir tenté de trouver des réponses et solutions au moyen de la Documentation. Cette déclaration se fait via un formulaire de déclaration accessible sur le portail de l'Editeur, le cas échéant, ou via l'adresse mail indiquée sur le portail de l'Editeur. Le Client fournira à l'Editeur tout élément demandé par celle-ci en vue de qualifier et de corriger l'Anomalie.

Tout échange de programmes ou de données entre le Client et l'Editeur doit respecter les normes de support en vigueur chez l'Editeur au moment de l'envoi.

Le Contrat couvre exclusivement le territoire métropolitain.

Tout autre service, y compris d'assistance à l'utilisation du Service SaaS est exclu.

7.2 Offre « Pack Sérénité »

En cas de souscription à l'offre Sérénité, le Client bénéficiera, en sus des services de l'offre « Access », des prestations suivantes :

a) Assistance technique et fonctionnelle

Dans le cadre de l'assistance, les Interlocuteurs Formés peuvent poser des questions sur l'utilisation du SaaS et déclarer les Anomalies et les Dysfonctionnements rencontrés, après avoir tenté de trouver des réponses et solutions au moyen de la Documentation, de la Base de Connaissance ou tout autre document.

Afin de bénéficier d'une assistance au fonctionnement du Service SaaS, le Client devra contacter l'Editeur pendant les heures d'ouverture.

Exception faite des jours fériés et des jours exceptionnels de fermeture de l'Editeur, et sauf cas de force majeure tels que définis aux présentes, les heures d'intervention de cette équipe d'assistance sont de 9h à 12h et de 14h à 18h (heures métropolitaines) du lundi au vendredi. L'Editeur se réserve le droit de modifier ses horaires et prévendra par tout moyen à sa convenance le Client des nouvelles plages horaires.

b) Délai de prise en charge de demande d'assistance

L'Editeur s'engage à prendre en charge la demande d'assistance du Client dans un délai maximum de 4h ouvrés à compter de l'appel du Client enregistré par l'Editeur.

Le délai de prise en charge de la demande désigne le délai nécessaire à l'affectation d'un intervenant de l'Editeur pour le traitement de la demande envoyée par le Client. La prise en charge de la demande d'assistance par l'assistance de l'Editeur se traduit par un rappel du Client ou un mail du consultant support qui traitera le cas.

Le Client devra fournir à l'Editeur tout élément demandé par celui-ci en vue de répondre à sa demande d'assistance.

7.3 Exclusions des services d'Assistance et de maintenance

Est exclue la réalisation des services d'assistance par l'Editeur dans les cas suivants:

- une utilisation de l'Application hébergée non conforme à la Documentation, aux consignes d'utilisation ou à sa Destination, ou encore une utilisation anormale, quelle que soit la raison (négligence, erreur de manipulation, accident...);
- la fourniture d'un réseau de télécommunications permettant l'accès à l'Application hébergée;
- un problème de compatibilité entre le matériel fourni par l'Editeur et tout autre matériel du Client ou défaillance de ce dernier;
- un problème de compatibilité entre les réseaux de télécommunications et l'Application hébergée;
- une défaillance de l'un des éléments constituant l'environnement logiciel du Client (système d'exploitation, autres logiciels ou progiciels, systèmes réseaux...);
- d'une façon générale, le non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat, et de tout autre contrat conclu avec l'Editeur.

7.4 Prestations Complémentaires

En complément du Service SaaS, le Client bénéficie, en contrepartie des montants prévus à l'Annexe, de prestations complémentaires (Formation et/ou consulting), décrites ci-dessous et déterminées à l'Annexe. Le nombre de jours de prestations complémentaires déterminé, le cas échéant, est valable pour toute la durée de la Période Initiale ou de la Nouvelle Période.

Il ne peut faire l'objet d'un report d'une année sur l'autre. Toute prestation commandée fera l'objet d'un planning de réalisation de la prestation établi entre le Client et l'Editeur.

Toute annulation ou report doit être signalé immédiatement et confirmé par écrit par le Client, et fera l'objet d'une facturation sans le respect d'un délai de dix (10) jours ouvrés.

a) Formation

Les formations sont assurées, à distance (FAD), sur la base des cours standards que l'Editeur a l'habitude de réaliser et qu'elle propose régulièrement à l'ensemble de sa clientèle.

L'Editeur est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix.

La durée d'une FAD est fixée au catalogue de l'Editeur applicable à la date de la demande. Tout dépassement donnera lieu à facturation au prorata temporis.

Pour la qualité de la formation, le Client s'engage à ne pas dépasser le nombre de personnes convenu entre les Parties. La planification des journées de formation est effectuée conjointement par les Parties. Une feuille de présence doit être signée par chacun des participants.

Les parties peuvent convenir ensemble d'une formation sur site dans les conditions indiquées dans un bon de commande distinct

b) Consulting autour du Progiciel

L'Editeur fournira au Client les Prestations de Consulting définis dans l'Annexe et dans les limites des jours définis. Pourront ainsi être réalisées à la demande du Client notamment des Prestations de reprise de données et de paramétrage.

Suite à la livraison des Prestations, il appartiendra au Client de procéder à la recette de chacun des lots constituant lesdites Prestations. A défaut de réserve apportée par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Editeur quinze (15) jours suivant la livraison de chacun des lots par l'Editeur, la recette définitive sera considérée comme acquise.

Toute Prestation non expressément mentionnée au Bon de Commande et accepté par l'Editeur est exclue du périmètre du présent Contrat.

8. SERVICES D'HEBERGEMENT

En contrepartie du paiement de la redevance du Service SaaS, le Client bénéficie également des services suivants :

8.1 Matériels, systèmes d'exploitation et outils, équipements réseaux

L'Editeur donne accès au Client, à un ensemble de matériels, systèmes d'exploitation, outils et équipements réseaux, pour la durée du Contrat.

Il est expressément convenu que, d'une part, les équipements qui permettront à l'Editeur d'assurer le fonctionnement de l'Application hébergée, pour le compte du Client, restent la propriété de l'Editeur ou de son sous-traitant, et d'autre part, que l'Editeur ne garantit pas au Client une utilisation exclusive de ces équipements pour ses propres besoins.

Par ailleurs, l'accès à l'Application hébergée nécessite une connexion internet et un équipement en matériel informatique, qui restent exclusivement à la charge du Client dans les conditions définies à l'article 8.5.

8.2 Les mesures de sécurité

L'Editeur assure, dans le cadre des règles de sécurité physique et logique applicable aux Services SaaS et disponible sur demande, la protection de l'ensemble de la Plateforme d'Exploitation, des résultats, des traitements et des transmissions effectués, ainsi que des sauvegardes réalisées sur la Plateforme d'Exploitation.

L'Editeur prend toutes les précautions requises conformes aux règles de l'art afin d'éviter l'introduction de tout programme nocif dans la Plateforme d'Exploitation ainsi que dans le système d'information du Client et adoptera les mesures adéquates s'il constate l'existence de tels programmes.

L'Editeur informe, dès qu'il en aura connaissance, le Client de toute tentative d'intrusion.

Le Client dispose du droit, en cours d'exécution du Contrat, une fois par an et sous réserve d'un préavis, par lettre recommandée avec accusé de réception, de un mois avant la date dudit audit, de vérifier la sécurité, tant physique que logique de l'accès à la Plate-forme d'Exploitation. Ces contrôles, à la charge du Client, pourront être réalisés par tout tiers, non concurrent de l'Editeur, désigné par le Client. Suite à un tel contrôle, le Client établira un compte-rendu spécifique, transmis à l'Editeur dans un délai de quinze (15) jours suivant la date du contrôle. L'Editeur disposera alors d'un délai de trente (30) jours pour analyser ledit compte rendu d'audit.

L'Editeur s'engage à corriger dans les meilleurs délais les éventuels écarts, avec les dispositions du Contrat, recensés dans le compte rendu et en justifiera auprès du Client.

Toutefois, la faculté d'exercer ce droit ou son exercice ne saurait en rien limiter les obligations et/ou la responsabilité de l'Editeur aux termes du Contrat.

8.3 Exploitation Système et Surveillance

L'Editeur s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer

une exploitation système sécurisée sur des serveurs, installés sur les sites d'hébergement de l'Editeur ou sur ceux de ses sous-traitants.

La surveillance est réalisée par une équipe de techniciens systèmes de l'Editeur ou de ses sous-traitants, dédiée à l'activité d'hébergement.

8.4 Le stockage des données

L'ensemble des données du Client créées ou modifiées à l'aide de l'Application hébergée est stocké dans une base de données ou tout support défini par l'Editeur, sur un ou plusieurs serveurs situés sur un site dédié et sécurisé.

Le volume des données stockées accessibles est limité à douze (12) mois plus le mois en cours, dans la limite d'une capacité de 3 GO (gigaoctets).

En outre, le Client peut souscrire, pendant toute la durée du Contrat et en contrepartie d'une redevance supplémentaire prévue à l'Annexe, à un service additionnel de stockage et de consultation des données traitées par l'Application hébergée. Ce service optionnel permet la consultation des données de l'année N au-delà de la période en cours ou en cas de dépassement de la capacité de stockage pour la durée souscrite suivant les dispositions de l'Annexe.

Pendant toute la durée du Contrat ou à son expiration, le Client pourra solliciter l'Editeur, afin d'obtenir, suivant le tarif en vigueur en cours, les données de l'année en cours ou les données conservées par l'Editeur dans le cadre d'un service optionnel de stockage, sur un support matériel (CD ROM, DVD...) préalablement défini par les parties.

En toute hypothèse et sauf instruction contraire du Client, au-delà de la période initiale de stockage de 12 mois, les données sont détruites.

L'Editeur se réserve le droit de cesser de délivrer à tout moment, et notamment en cas d'arrêt des Services SaaS, le service optionnel de stockage. Le Client aura la possibilité de solliciter l'Editeur afin d'obtenir, suivant le tarif en vigueur, les données conservées par l'Editeur sur un support matériel défini entre les parties.

8.5 Le réseau

L'Application hébergée et les services associés nécessitent l'accès par le Client à un réseau de télécommunications.

Le Client s'engage à installer et administrer ses équipements et applications non fournis par l'Editeur, ainsi que ses réseaux de télécommunications.

Les coûts afférents à l'installation des lignes réseaux ainsi que l'abonnement à une ou plusieurs lignes de télécommunication sont à la charge du Client et réalisés sous sa responsabilité.

Il est expressément convenu que :

- l'Editeur ne saurait être tenu responsable des défaillances du réseau ou des modifications apportées au réseau par le Client. Le Client est seul responsable du matériel installé par l'opérateur téléphonique sur ses sites et doit en laisser le libre accès à ce dernier.

- le réseau Internet est un réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion de réseaux informatiques mondiaux utilisant la norme TCP/IP ; la gestion de l'Internet n'est soumise à aucune entité centralisée. Chaque portion de ce réseau appartient à un organisme public ou privé indépendant. Son fonctionnement repose sur la coopération entre les différents opérateurs sans qu'il y ait obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre les opérateurs.

- les réseaux peuvent avoir des capacités de transmission inégales et non constantes ainsi que des politiques

d'utilisation propres. Nul ne peut garantir le bon fonctionnement de l'Internet dans son ensemble.

- le Client s'engage à informer l'Editeur de tout changement relatif à son réseau de télécommunication au moins trois (3) mois avant le changement effectif. En cas d'incompatibilité entre les caractéristiques dudit réseau et l'accès à l'Application hébergée, l'Editeur sera en droit d'appliquer les dispositions de l'article « Résiliation ».

9. CONDITIONS FINANCIÈRES

Le montant de la redevance définie à l'Annexe est constant sur la Période Initiale, sous réserve des éventuelles modifications du périmètre d'utilisation et de la souscription à des Services Additionnels.

La redevance annuelle est facturée mensuellement. Elle est payable mensuellement, terme à échoir, par prélèvements bancaires.

La facturation des Services Complémentaires souscrits par le Client aura lieu au fur et à mesure de leur réalisation ou fourniture, au tarif en vigueur chez l'Editeur au moment de la demande du Client.

Les Services Complémentaires sont payables dans les conditions définies au Bon de commande.

Les prix sont indiqués en Euros hors taxes, TVA en vigueur en sus au jour de la facturation.

Les frais de déplacement et d'hébergement sont à la charge du Client et sont facturés sous forme forfaitaire selon le tarif de l'Editeur en vigueur. Sont également mis à la charge du Client, tous les frais liés aux prestations de formation tels que notamment les frais d'envoi et de reproduction des supports de cours.

L'Editeur se réserve la possibilité de réviser annuellement, à chaque renouvellement, le montant de la redevance de maintenance en appliquant le nouveau tarif en vigueur.

Cette augmentation sera appliquée annuellement à chaque date anniversaire pour les prestations facturées annuellement, ou à la première échéance suivant le 1er janvier de chaque année pour les prestations facturées trimestriellement, ou chaque 1er janvier pour les prestations facturées mensuellement.

En cas de modification des services proposés, la redevance pourra également être révisée. Dans ce cas et sauf instruction contraire du Client envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard un (1) mois après la notification de la modification, les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit. Le Contrat sera résilié à défaut d'accord entre les Parties.

Par ailleurs, le Client pourra demander par écrit à l'Editeur de réduire ou d'augmenter le périmètre des droits qu'il a acquis, suivant les tarifs en vigueur chez l'Editeur. Cette augmentation ou réduction de périmètre deviendra effective après accord de l'Editeur.

Il est rappelé que l'utilisation du Service SaaS est limitée à un maximum de trois utilisateurs simultanés et que le nombre minimum d'utilisateurs autorisé est d'un utilisateur simultané.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1342-10 alinéa 1^{er} du Code Civil, il est expressément convenu que dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures et que le Client procéderait à un règlement partiel, l'Editeur sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera.

En cas de résiliation par le Client du Contrat dans les conditions de l'article « Résiliation », puis de souscription ultérieure par le Client d'un nouveau contrat aux fins d'obtenir de nouveau les Services SaaS, l'Editeur se réserve le droit de facturer au Client un coût additionnel s'élevant au montant total des redevances qui auraient été

facturées si ce-dernier n'avait pas fait résilier la réalisation des services SaaS.

10. RETARD DE PAIEMENT

Tout retard de paiement donnera lieu, huit (8) jours après mise en demeure restée infructueuse, à l'application de pénalités de retard au taux de trois fois l'intérêt légal, calculées au prorata des jours de retard en sus de la pénalité forfaitaire fixée par décret d'un montant de 40€

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, l'Editeur pourra, sans mise en demeure préalable, exiger le paiement immédiat de toutes sommes lui restant dues par le Client, et suspendre les services SaaS. Aucune compensation ne pourra intervenir sans l'accord formalisé de l'Editeur.

Cette suspension n'entraîne aucune modification du montant de la redevance mensuelle qui reste dû pour toute la période en cours.

Le service reprendra dès que la cause de suspension aura été supprimée sans prolongation de la période en cours.

11. DÉCLARATION

Le Client déclare bien connaître internet, ses caractéristiques et ses limites, et reconnaît notamment :

- que les transmissions de données sur internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celle-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;
- que certains réseaux spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès qui ne permettront pas l'accès au SaaS.
- que les utilisateurs du SaaS sont susceptibles d'être localisés en tous lieux à travers le monde, et que le contenu du SaaS peut être reproduit, représenté ou plus généralement diffusé sans aucune limitation géographique;
- que les données circulant sur internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toutes informations à caractère sensible est effectuée par le Client à ses risques et périls ;
- que la mise à disposition du contenu du SaaS aux utilisateurs peut faire l'objet d'intrusions de tiers non autorisées et être, en conséquence, corrompue en dépit de la délivrance par l'Editeur d'un accès protégé par un mot de passe.

12. RESPONSABILITE

12.1 Responsabilité éditoriale du Client

Le Client garantit qu'il dispose de toutes les autorisations d'utilisation et/ou de diffusion des informations et données de toute nature, hébergées par l'Editeur et est seul responsable des conséquences de leur mise à disposition du public, fût-il restreint sur Internet. Notamment, il est seul responsable des préjudices subis ou supportés le cas échéant par l'Editeur, du fait de la présence de données illicites sur les informations du Client accessibles depuis l'Application hébergée.

En cas de manquement aux dispositions de la loi du 21 juin 2004 (« LCEN ») constaté par une autorité judiciaire au sens de cette même loi, ou en cas d'injonction délivrée par l'autorité judiciaire de supprimer un contenu litigieux, l'Editeur pourra prendre toute disposition nécessaire pour supprimer ce contenu ou en empêcher l'accès. Il en informe le Client. En cas de réclamation amiable ou de mise en demeure d'un tiers adressée à l'Editeur estimant

que le contenu est illicite ou lui cause un préjudice, l'Editeur informera sans délai le Client. A défaut de suppression du Contenu litigieux par le Client ou par l'Editeur – du fait du refus du Client ou du silence de ce dernier - le Client garantit l'Editeur de tout recours et condamnation à des dommages et intérêts auxquels l'Editeur pourrait être exposée à raison de cette réclamation. Toutefois, par dérogation à ce qui précède, l'Editeur pourra prendre toute mesure utile afin de supprimer l'accès au contenu litigieux ou d'en rendre l'accès impossible, si le contenu apparaît manifestement illicite et en informera le Client. En ce dernier cas, l'Editeur en informera le Client dans les plus brefs délais. La suspension ou l'interruption du contenu pour les motifs mentionnés ci-dessus ne donnera droit au versement d'aucun dédommagement de la part de l'Editeur au Client. Par ailleurs, le Client restera redevable à l'Editeur de l'intégralité du prix convenu pendant toute la période de suspension ou d'interruption.

De manière générale, le Client garantit l'Editeur contre tout recours de ses Interlocuteurs Formés, ses propres clients ou de tiers à l'encontre de l'Editeur et relatif aux activités du Client au titre des présentes.

12.2 Responsabilité de l'Editeur

L'Application hébergée est utilisée sous les seuls direction, contrôle et responsabilité du Client.

Il est expressément spécifié que l'Editeur n'est tenu qu'à une obligation de moyens dans le cadre des présentes. L'Editeur ne pourra notamment pas être tenu pour responsable des vitesses d'accès, ou de ralentissements externes, ou d'indisponibilité du serveur, quand cette indisponibilité est due à des cas de force majeure ou à des défaillances du réseau public de télécommunications, ou à des pertes de connectivité Internet dues aux opérateurs, ou à des interruptions temporaires pour cause de maintenance. En aucun cas, l'Editeur ne pourra être tenu pour responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard de tiers, pour tout dommage indirect tel que perte d'exploitation, perte de bénéfice ou d'image ou de toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser l'Application hébergée par le Client ainsi que toute perte ou détérioration d'informations pour lesquelles l'Editeur ne peut être tenu pour responsable.

Tout dommage subi par un tiers y compris par les clients du Client est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

En raison des spécificités du service, la responsabilité de l'Editeur ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- de la qualité, de la disponibilité et de la fiabilité des réseaux de télécommunications, quelle que soit leur nature, en cas de transport des données ou d'accès à Internet, même lorsque le fournisseur d'accès à Internet est préconisé par l'Editeur.
- difficultés d'accès à l'Application hébergée du fait de la saturation des réseaux.
- en raison du contenu des messages déclaratifs transmis vers la plateforme de l'Editeur, pour lequel le Client est seul responsable.
- erreurs ou retard du Client ;
- suspension ou interruption du Service SaaS par l'Editeur du fait du non-respect par le Client de toutes dispositions contractuelles et notamment en cas de défaut de paiement ;
- difficulté d'accès au réseau Internet ;
- problème de télécommunications ; dysfonctionnement des serveurs ou des applicatifs tiers,

- indisponibilité qui pourrait subvenir sur le réseau Internet ou téléphonique ;

En tout état de cause et quel que soit le fondement de la responsabilité de l'Editeur, les dommages et intérêts et toutes réparations dues par l'Editeur au Client, toutes causes confondues, ne pourront excéder les sommes versées par le Client dans le cadre des présentes pour l'année civile au cours de laquelle le dommage ouvrant droit à réparation est intervenu.

Il est expressément convenu entre les parties, et accepté par le Client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

Les présentes dispositions établissent une répartition des risques entre l'Editeur et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

13. REVERSIBILITE

Dans un délai maximum de deux (2) mois à compter du terme du présent Contrat, et sous réserve qu'aucune somme ne reste due par le Client à l'Editeur à cette date, l'Editeur mettra à disposition du Client les données stockées lui appartenant sur support magnétique préalablement défini par l'Editeur et fourni par le Client.

Toute prestation relative à la réversibilité devra faire l'objet d'un accord séparé entre les Parties sur la base des tarifs publics en vigueur. Il en est notamment ainsi des coûts d'assistance technique au Client à la réversibilité dont les conditions tarifaires et modalités d'exécution seront définies par voie d'avenant.

14. FORCE MAJEURE

La responsabilité des parties sera entièrement dérogée si l'inexécution par l'une ou l'autre d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge résulte d'un cas de force majeure.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution du Contrat et les parties se réunissent afin de déterminer les modalités de poursuite de leurs relations. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à un (1) mois, le Contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les parties.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français : blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, la mauvaise qualité du courant électrique, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les intempéries, les épidémies, les tremblements de terre, les incendies, les tempêtes, les inondations, les dégâts des eaux, les restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.

15. RÉSILIATION

Le Client peut résilier, totalement ou partiellement, le présent contrat ; à tout moment pendant la Période Initiale ou toute Nouvelle Période, sous réserve de l'envoi par lettre recommandée avec demande d'avis de réception avant le quinze (15) du mois en cours.

La résiliation sera effective, 30 jours après la date de réception du courrier de résiliation augmenté le cas échéant de la période mensuelle restant en cours.

En cas de manquement par l'une des parties à une obligation essentielle prévue au présent contrat, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra faire valoir la résiliation du contrat sous réserve des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre en vertu des présentes.

Lorsque le manquement correspond à une violation des conditions d'utilisation du Progiciel, la résiliation prend effet de plein droit au terme du délai de trente (30) jours visé ci-dessus. Lorsque le manquement correspond à un retard de paiement injustifié, la résiliation prend effet de plein droit au terme du délai fixé par une deuxième lettre recommandée avec accusé de réception notifiant la décision de l'Editeur de rompre le contrat.

En tout état de cause, tous les cas de résiliation précités impliquent que le Client n'a plus le droit d'accéder au Service SaaS.

La résiliation, ou la fin pour quelque raison que ce soit, du présent contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par l'Editeur.

16. NON SOLLICITATION

Les Parties s'engagent à ne pas solliciter ni faire travailler, directement ou indirectement, tout collaborateur de l'autre partie, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur.

Toute rémunération occulte est également interdite.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée du contrat et pendant une durée de deux (2) ans commençant à l'expiration de ce dernier.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à dédommager l'Editeur en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale aux appointements bruts que ce collaborateur aura perçus pendant les douze mois précédant son départ.

17. DISPOSITIONS DIVERSES

Données à caractère personnel : Les conditions applicables concernant les données personnelles sont définies dans l'annexe « Conditions relatives aux traitements des données à caractère personnel applicable aux progiciels commercialisés en mode SaaS ou hébergés par le Prestataire ».

Données Statistiques : Le Client accepte expressément que l'Editeur puisse utiliser les données collectées issues de l'utilisation du Progiciel par le Client et préalablement anonymisées, à des fins statistiques et pour l'amélioration du Progiciel dès lors que ces données ne constituent pas des données à caractère personnel.

Gestion des cookies : Dans le cadre de la délivrance des Services SaaS, l'Editeur est susceptible d'utiliser des cookies dans le but notamment d'obtenir des informations sur le trafic généré sur le site de l'Editeur permettant l'accès à l'Application hébergée et de déterminer l'usage que les utilisateurs font des informations, modules, outils mis à disposition sur l'Application hébergée. Les informations collectées permettent notamment à l'Editeur de vérifier la pertinence du schéma de navigation avec les informations fournies sur l'Application hébergée. Le Client est informé qu'il peut refuser les cookies, ou être informé lorsqu'un site internet veut écrire un cookie en réglant les paramètres de préférences de son navigateur. Cependant, le Client est averti qu'une telle désactivation peut empêcher l'utilisation du site de l'Editeur ou de

certaines fonctionnalités de ce site et donc de l'Application hébergée.

Engagements des parties : Les Parties conviennent que la validation du Bon de Commande, la conclusion et le renouvellement du contrat, ainsi que le paiement des redevances et/ou des factures émises, signifient que le Client a pris connaissance et a accepté les Conditions Générales en vigueur à la date de cette validation, conclusion, renouvellement ou paiement. Le Client est informé que ces Conditions Générales sont accessibles depuis le site www.akanea.com conformément aux articles 1125 et 1127-1 du Code civil.

Les versions antérieures des Conditions Générales sont également disponibles sur le site www.akanea.com. Les Parties conviennent que ces mises à disposition ne sont réalisées que dans un but informatif et n'impliquent pas l'applicabilité de ces versions antérieures.

Il est entendu que les présentes Conditions Générales annulent et remplacent les Conditions Générales acceptées antérieurement entre les parties ayant le même objet et en cours d'exécution. Il prévaut sur tout document unilatéral de l'une des parties, y compris le bon de commande du Client. Les éventuelles conditions spécifiques prévues au Bon de Commande dûment signée par les deux parties seront toutefois applicables aux Prestations exclusivement désignées dans ledit document. Toute annotation particulière rajoutée de manière manuscrite par le Client n'aura de valeur que si elle est acceptée expressément par l'Editeur.

Notifications : Toutes les notifications requises par le Contrat seront effectuées par Lettre Recommandée avec demande d'Avis de Réception et seront réputées valablement effectuées aux adresses indiquées en tête des présentes, sauf si une notification de changement d'adresse a été effectuée. Nonobstant les notifications prévues par lettre recommandée avec avis de réception, les Parties conviennent que des informations relatives à la conclusion ou à l'exécution du contrat pourront être transmises par courrier électronique. Notamment, conformément à l'article 1126 du Code civil, le Client reconnaît que l'Editeur peut lui adresser par courrier électronique toute notification relative à l'évolution et la modification du Contrat. Dès lors, le Client accepte expressément l'usage de ce mode de communication. Les Parties conviennent que les courriers électroniques échangés entre elles constitueront des modes de preuve valable de la teneur de leurs échanges et de leurs engagements.

Confidentialité : Les parties assurent le caractère confidentiel de toute information obtenue ou donnée transmise dans le cadre de l'exécution du présent contrat. La partie à qui une information confidentielle sera communiquée en préservera le caractère confidentiel avec un soin non inférieur à celui qu'elle apporte à la préservation de sa propre information confidentielle, et ne pourra les communiquer ou les divulguer à des tiers, si ce n'est avec l'accord écrit et préalable de l'autre partie ou dans la mesure éventuellement requise par la Loi. Les parties conviennent d'adopter toutes mesures raisonnables pour s'assurer que les informations confidentielles ne soient pas communiquées à leurs employés ou contractants en violation du présent contrat. Les termes de cette obligation sont valables pendant toute la durée de validité du présent contrat et pendant les deux (2) ans qui suivront sa fin.

Toutefois, chaque Partie ne saurait être tenue à la confidentialité vis-à-vis des informations suivantes :

- les informations qui étaient régulièrement connues sans caractère confidentiel avant qu'elles ne soient communiquées comme étant des Informations Confidentielles.
- les informations développées par chacune des Parties de manière indépendante.
- les informations qui étaient dans le domaine public ou qui y tombent sans que le bénéficiaire de ces informations n'ait commis de faute.

Chaque Partie s'engage à ne pas utiliser les Informations Confidentielles dans un cadre autre que celui du Contrat, même pour son propre compte et s'engage à restituer, à la première demande de l'autre Partie, tous documents ou autres supports contenant des Informations Confidentielles que celle-ci aurait été amenée à lui remettre dans cadre de l'exécution du Contrat, ainsi que toutes leurs reproductions.

Sous-traitance : L'Editeur se réserve la possibilité d'utiliser tout fournisseur qu'elle jugera utile, dès lors que ce dernier présente les qualités requises de professionnalisme et de pérennité.

L'Editeur restera totalement garant vis-à-vis du Client de l'ensemble des prestations informatiques et obligations à sa charge visées dans le présent Contrat. L'Editeur s'engage à veiller notamment au respect de la confidentialité par les sous-traitants retenus.

Références : l'Editeur pourra faire état du nom du Client pour la promotion du Progiciel.

Nullité partielle : La déclaration de nullité ou d'inefficacité d'une quelconque stipulation du présent contrat n'entraîne pas de plein droit la nullité ou l'inefficacité des autres stipulations sauf si l'équilibre du contrat s'en trouve modifié.

Tolérance : Les parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des parties de tolérer une situation, n'a pas pour effet d'accorder à l'autre partie des droits acquis. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

Imprévision : Par dérogation à l'article 1195 du code civil, en cas de changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat rendant l'exécution excessivement onéreuse pour le Client, celui-ci ne pourra pas prétendre à une renégociation du contrat.

Renonciation : Le fait, pour l'une des parties, de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des clauses ne vaut pas renonciation pour l'avenir à l'application de ladite clause. Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre de l'Editeur ayant trait à l'exécution du présent contrat et qui serait formulée plus de douze (12) mois après le fait générateur, et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre de l'Editeur ou de l'une quelconque des sociétés du groupe auquel elle appartient.

18. LOI ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

LE PRESENT CONTRAT EST SOUMIS A LA LOI FRANÇAISE. EN CAS DE LITIGE, ET APRES UNE TENTATIVE DE RECHERCHE D'UNE SOLUTION AMIABLE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.