

CONTRAT D'EXPERTISE DE PROXIMITE CONDITIONS GENERALES

PREAMBULE

Le Client a conclu avec la Société Akanea Développement, (RCS Lyon n°330 573 775) (ci-après l'«Éditeur»), un Contrat de licence d'utilisation de progiciel portant sur le Progiciel défini dans le bon de commande (ci-après désigné par « Bon de Commande »).

Le Client a souhaité pouvoir disposer d'un service personnalisé de prestations de services relatif au Progiciel, dont les modalités sont précisées ci-après.

DEFINITIONS

Prestations de Support Personnalisé

Le terme « Prestation(s) ou PSP » s'applique à toutes les interventions de l'Éditeur entrant dans le cadre de la mise en œuvre du Progiciel et réalisées au titre des présentes. Les Prestations pouvant être commandées au titre des présentes, sont définies au catalogue disponible auprès de l'Éditeur.

Progiciel

Le terme « Progiciel » s'applique aux progiciels, sous forme de code objet, commercialisés par l'Éditeur et comprenant leur support magnétique et leur documentation associée pour lesquels une licence est concédée au Client au titre d'un Contrat de Licence d'Utilisation de Progiciel distinct accepté par le Client.

1. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat est formé, entre l'Éditeur et le Client, par les documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante:

- les présentes Conditions Générales,
- le Bon de Commande dont les parties sont convenues pour commander les services et qui porte la référence des présentes conditions générales,
- l'Annexe technique, jointe le cas échéant, au Bon de Commande.

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 et des clauses spécifiques figurant sur ses bons de commandes qui n'auraient pas été expressément acceptées par l'Éditeur.

Aucune annotation particulière rajoutée de manière manuscrite par le Client dans le Contrat ou les Bons de Commande n'aura de valeur si elle n'est pas acceptée expressément par l'Éditeur.

2. OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Éditeur fournit, annuellement et suivant un nombre de jours prédéterminé, au Client et sur un site déterminé, les PSP identifiées au bon de commande.

3. DUREE

Sauf dispositions contraires, le Contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois à compter de la signature d'un Bon de Commande.

Le Contrat est ensuite reconduit tacitement pour des périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation par l'une des Parties, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, au moins trois (3) mois avant l'expiration de la période en cours.

Les articles 8, 9, 12 et 13 des présentes continueront de produire leurs effets selon leurs propres termes après l'expiration du contrat.

L'expiration du contrat ne dégage pas le Client de son obligation de payer les sommes dues au titre du Contrat.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

4.1 Pour chaque période annuelle du Bon de Commande, le Client disposera d'un nombre de jours de PSP utilisables, à sa demande, pendant la période annuelle considérée.

A défaut de réalisation de la totalité des PSP du fait du Client, pendant la période annuelle concernée, le nombre de jours non utilisés, n'est pas reportable l'année suivante.

Des prestations supplémentaires pourront être réalisées par l'Éditeur, aux tarifs en vigueur au moment de la commande du Client.

Les différentes PSP proposées par l'Éditeur sont décrites sur ses sites Extranet ou/et internet à l'adresse www.akanea.com, auquel le Client peut accéder soit librement soit grâce à ses identifiants. Le Client se reportera à la description détaillée des prestations pour en connaître l'étendue.

L'Éditeur informe le Client que le périmètre de ces prestations peut être amené à évoluer dans l'avenir. Toutefois, l'Éditeur garantit le Client que l'évolution de ce périmètre consistera en une augmentation des prestations, et jamais en une réduction.

Le Client sera informé des éventuelles modifications du périmètre de son offre et de son prix par voie d'e-mail. Les Parties conviennent que toute nouvelle connexion à Extranet vaudra alors acceptation de ce nouveau périmètre.

Une journée d'intervention correspond à une journée de 9h à 12h et de 14h à 18h.

4.2 En toute hypothèse, les PSP ne comprennent pas :

- Des prestations de maintenance ou de support du Progiciel (y compris les mises jour), fournies au titre d'un contrat de maintenance de Progiciel distinct, par l'Éditeur,
- Les prestations de formation relatives au Progiciel,
- Des prestations de développement spécifiques ou d'adaptations du Progiciel,
- Les frais de séjour et de déplacement des Consultants de l'Éditeur,
- Les frais d'installation des patches, mises à jour et nouvelles versions du Progiciel;

- Les travaux rendus nécessaires sur les adaptations ou développements par l'installation de la mise à jour,
- Tous travaux ou fournitures non explicitement mentionnés dans le présent Contrat, y compris la formation par téléphone du personnel du Client.

En outre, l'Editeur se réserve le droit de ne pas réaliser les PSP en cas de constatation d'une :

- utilisation du Progiciel non conforme à sa documentation ou encore aux obligations contractuelles pesant sur le Client et, en particulier, non-respect par le Client des procédures de sauvegarde préconisées par l'Editeur ;
- non accessibilité ou non disponibilité des équipements sur lesquels le Progiciel est installé ou avec lesquels il est utilisé;
- modification de Progiciel par le Client ou un tiers sans l'accord de l'Editeur ;
- changement de tout ou partie du matériel ou des logiciels périphériques les rendant par la suite non compatibles avec le Progiciel, sauf accord préalable écrit de l'Editeur ;
- défaillance de l'ordinateur, de ses périphériques ou du réseau du Client empêchant le fonctionnement normal du Progiciel.

5. OBLIGATIONS DES PARTIES

5.1 Obligations de l'Editeur

L'Editeur s'engage à :

- Déterminer avec le Client un planning d'intervention pour la réalisation des PSP ;
- Réaliser, annuellement et dans la limite du nombre de jours défini, l'ensemble des Prestations décrites au Bon de Commande, en respectant les modalités définies dans le Contrat ;
- Notifier par écrit au Client tous les éléments, par lui connus, qui lui paraîtraient de nature à compromettre la bonne exécution des Prestations ;

5.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Avoir légitimement acquis, au titre d'un contrat distinct, les droits d'utilisation du Progiciel ;
- Souscrire, continuellement, à un contrat de maintenance du Progiciel distinct,
- Disposer d'un personnel qualifié ;
- Respecter les prérequis communiqués par l'Editeur ;
- Désigner au sein de son personnel un responsable référent disponible et investi d'un pouvoir de décision à l'égard des solutions proposées ;
- Fournir gratuitement le temps machine et le personnel nécessaires aux essais et à l'exploitation pour l'ensemble des PSP ;
- Assurer au personnel de l'Editeur le libre accès aux locaux où le Progiciel doit être installé et à ses logiciels en cas de besoin et mettre à disposition de l'Editeur, à la date de livraison, des locaux ayant les infrastructures nécessaires au raccordement électrique, réseau et téléphonique du matériel utilisé

dans la réalisation des Prestations, selon les éventuelles préconisations techniques indiquées par l'Editeur.

- Apporter à l'Editeur l'ensemble des éléments et informations nécessaires pour lui permettre la bonne exécution des PSP ;
- Payer le prix convenu conformément aux Bons de Commandes.

Le Client est responsable de la protection des données collectées et enregistrées.

5.3 Obligations communes

Les durée et planning prévisionnels des PSP pouvant être indiqués au calendrier figurant dans le Bon de Commande établi d'un commun accord entre les Parties comme correspondant à une prévision réaliste en fonction des informations communiquées à l'Editeur par le Client. En conséquence, l'affinement des besoins du Client peut entraîner une évolution de l'estimation des charges liées à la réalisation des PSP. Elle fait l'objet d'un suivi périodique par les équipes des Parties en charge de la réalisation des Prestations.

Le seul dépassement de ces délais n'entraîne pas présomption de faute de la part de l'Editeur dans l'exécution de ses obligations.

Les Parties sont d'accord que la bonne tenue du calendrier prévisionnel dépend de la disponibilité du personnel, des logiciels, des locaux et des données que chacune d'entre elles prend l'obligation de fournir au titre du Contrat.

Le Client est informé que la capacité de l'Editeur à réaliser les PSP dépend du parfait respect de ses propres obligations.

Le présent article est substantiel pour l'Editeur.

6. MODALITES FINANCIERES

Afin de bénéficier des Prestations, le Client s'engage à payer, annuellement, terme à échoir, la redevance fixée au Bon de Commande.

Les PSP sont facturées en début de période annuelle.

L'ensemble des Prestations et des paiements est non annulable et non remboursable.

Les frais de déplacement et d'hébergement sont à la charge du Client et sont facturés selon les modalités fixées aux Bons de Commande.

Les conditions de paiement sont à trente (30) jours suivant la date de facture par tout moyen de paiement dématérialisé de type Prélèvement Automatique, etc...

En sus de la pénalité forfaitaire de 40€, tout retard de paiement donnera lieu à l'application de pénalités de retard au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, calculées par jour de retard.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1253 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 non-paiement d'une seule 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. L'Editeur disposera alors du droit de suspendre l'exécution de ses Prestations telles que prévues dans le Contrat jusqu'au règlement par le Client de la facture en cause. Les Parties conviennent que cette suspension ne peut être considérée comme une résiliation du contrat du fait de l'Editeur, ni ouvrir un quelconque droit à indemnisation pour le Client.

Cette suspension n'entraîne aucune modification du montant de la redevance annuelle 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 annuelle de Prestations.

Aucun remboursement ou compensation ne pourra intervenir sans l'accord formalisé de l'Editeur.

7. REVISION DE PRIX

L'Editeur se réserve la possibilité de réviser annuellement, à chaque renouvellement, le montant de la redevance en appliquant le nouveau tarif en vigueur. Cette augmentation sera appliquée annuellement à chaque date anniversaire.

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.

8. DROITS CONCEDES

Sous réserve du paiement des PSP, l'Editeur concède au Client le droit de reproduire l'ensemble des livrables documentaires remis dans le cadre de l'exécution des Présentes en autant d'exemplaires qu'il le désire à condition que ce soit pour ses besoins propres et uniquement pour les personnes employées par le Client. Cette licence d'utilisation est concédée au Client pour une durée de vingt-cinq ans à compter de la date de leur livraison et sur le territoire français.

L'ensemble des livrables documentaires communiqués à l'occasion du Contrat sont et demeurent la propriété de l'Editeur. En outre, le Client devra faire figurer sur toute copie toutes les mentions de propriété et/ou de copyright qui seraient portées sur les documents remis par l'Editeur.

9. GARANTIE ET RESPONSABILITE

9.1 Garantie

L'Editeur s'engage à accomplir les Prestations conformément aux règles de l'art de sa profession, à son savoir-faire, son expérience, et à son expertise.

Dans le cadre des Prestations exécutées, l'Editeur n'est tenu qu'à une obligation de moyens. En cas de Prestations non conformes, l'Editeur réalisera à nouveau les services dus, et, dans les cas où l'Editeur ne pourrait fournir ces services, elle remboursera le montant éventuellement déjà versé pour la commande non-réalisée.

Les garanties ci-dessus sont limitatives, et l'Editeur ne garantit pas la correction de toutes les erreurs, ni que les Adaptations fonctionneront de manière ininterrompue ou exempte d'erreurs, ni son aptitude à satisfaire les objectifs particuliers du Client.

9.2 Responsabilité

L'Editeur ne sera pas tenu pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des Prestations. En outre, la responsabilité de l'Editeur ne peut être engagée en cas d'application inconsiderée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance téléphonique ou de conseils n'émanant pas de l'Editeur lui-même.

En aucun cas, l'Editeur ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes. Il est de la responsabilité du Client de se prémunir contre ces risques en effectuant les sauvegardes nécessaires.

En aucun cas, l'Editeur n'est responsable à l'égard du Client ou de tiers, des préjudices indirects tels que pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque, pertes de données et/ou de fichiers.

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 au titre du Bon de Commande concerné.

Par ailleurs, en cas de dommage corporel causé par l'Editeur ou l'un de ses préposés, l'Editeur indemniserà la victime conformément aux dispositions légales applicables.

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

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

10. 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 Tribunaux français :

blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, mauvaise qualité du courant électrique, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, intempéries, épidémies, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.

11. RESILIATION

En cas de manquement par l'une des Parties à une obligation prévue au Contrat, non réparé dans un délai de quinze (15) 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 sans préjudice de tout dommage et intérêt auquel elle pourrait prétendre en vertu des présentes.

En outre, en cas de non règlement de sommes dues par le Client, ne faisant pas l'objet de réserves motivées, et signifiées explicitement à l'Editeur, cette dernière pourra résilier le contrat de plein droit et sans délai après l'avoir signifié par lettre recommandée avec accusé de réception au Client, ceci n'empêchant pas l'Editeur de tout mettre en œuvre pour recouvrer ses créances.

12. CONFIDENTIALITÉ

Chacune des Parties s'oblige, en ce qui concerne la teneur des dispositions du Contrat, ainsi que les informations de l'autre Partie dont elle peut avoir connaissance dans le cadre de l'exécution du Contrat, dès lors que ces informations ont un caractère sensible sur un plan économique, technique ou commercial, ou déclarées comme telles par l'une ou l'autre des Parties, à les garder strictement confidentielles et s'abstenir de les communiquer à quiconque, sauf aux fins strictement nécessaires à la bonne exécution du contrat, et à s'abstenir de les exploiter, directement ou indirectement, ou permettre leur exploitation par un tiers sous leur contrôle, à toute fin autre que la bonne exécution du contrat.

Dans le cadre d'une activité professionnelle, le Client s'engage à prendre, à l'égard de son personnel et de toute personne extérieure qui aurait accès au Progiciel, toutes les mesures nécessaires pour assurer le secret, la confidentialité et le respect des droits de propriété du Progiciel.

Le Progiciel et sa documentation ainsi que les Adaptations sont désignés comme étant confidentiels. Les Parties seront liées par la présente obligation aussi longtemps que les données concernées ne seront pas devenues publiques, sauf accord préalable et exprès de la Partie concernée relatif à une levée de la confidentialité.

13. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Le Client renonce à engager ou faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur de l'Editeur, quelle que soit sa spécialisation et même si la sollicitation initiale est formulée par ledit 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 à compter de 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 (12) mois précédant son départ.

14. RELATIONS ENTRE LES PARTIES

Sauf dispositions écrites contraires, le Client assure la maîtrise d'œuvre des Prestations effectuées dans le cadre de ce contrat. L'Editeur garantit qu'elle exécute ses Prestations par l'intermédiaire d'un personnel qualifié, dans les conditions prévues par la loi, et qu'elle ne se trouve pas frappée par les dispositions du Code du travail qui interdisent le travail clandestin ou irrégulier. Les Prestations fournies au titre du Contrat peuvent se rapporter à la licence d'utilisation de Progiciel, que le Client acquiert au titre d'un contrat distinct. Ledit contrat référencé auprès de l'Editeur régira l'utilisation du Progiciel. Toutes les Prestations acquises auprès de l'Editeur sont proposées séparément de la licence.

15. CESSION DU CONTRAT

Le Contrat ne peut, en aucun cas, faire l'objet par le Client d'une cession totale ou partielle, à titre gratuit ou onéreux.

16. DISPOSITIONS DIVERSES

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 dans le Bon de Commande concerné, 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 1369-2 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 valables de la teneur de leurs échanges et de leurs engagements.

Nullité partielle : La déclaration de nullité ou d'inefficacité d'une quelconque stipulation du 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.

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 sur le site www.akanea.com conformément aux articles 1369-1 et 1369-4 du Code civil.

Les versions antérieures des Conditions Générales depuis le site www.akanea.com 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 ses 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 signé par les deux parties seront toutefois applicables aux Progiciels exclusivement désignés 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.

Modifications des Prestations : Les demandes de modifications du Client relatives aux Prestations accomplies en application du Contrat seront effectuées par écrit. Cette condition s'applique de façon générale à toute demande de modification, y compris les changements de planification ou de spécification. Un nouveau devis sera alors présenté par l'Editeur au Client.

Renonciation : 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 visées dans les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause. Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre de l'Editeur ayant trait à l'exécution du 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.

Références : L'Editeur se réserve la possibilité de faire figurer le nom du Client sur une liste de références.

17. LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le présent Contrat est régi par 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.

EN CAS D'OPPOSITION DU CLIENT A UNE REQUETE EN INJONCTION PAYER, COMPETENCE EXPRESSE EST EGALEMENT ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.