

Conditions Générales du Service Sérénité

ARTICLE 1 – PRÉAMBULE

Les Progiciels proposés par Eksaé sont des produits standards conçus pour satisfaire les besoins du plus grand nombre d'utilisateurs. Eksaé, dans le cadre de son devoir d'information et de conseil, a mis à la disposition du Client une proposition commerciale et/ou de la documentation présentant les Progiciels dont le Client reconnaît avoir pris connaissance. Il appartient au Client, notamment sur la base de ces informations, de s'assurer que les Progiciels répondent à ses besoins et contraintes. A cette fin, le Client peut, préalablement à l'acceptation du Contrat, demander à Eksaé toute information complémentaire et/ou d'assister à une démonstration supplémentaire du Progiciel, à défaut de quoi le Client reconnaît avoir été suffisamment informé.

Tout cahier des charges ou document d'expression de besoins établi par le Client ne sera en aucun cas pris en compte par Eksaé dans le cadre du Contrat sauf validation expresse de Eksaé intervenue avant la signature des présentes pour figurer en annexe des présentes. La fourniture par Eksaé d'adaptation des Progiciels aux besoins exprimés par le Client ne peut être effectuée par Eksaé que dans le cadre d'un contrat spécifique non régi par les présentes conditions générales du Service Sérénité.

Le Client est informé que les Prestations proposées par Eksaé sont nécessaires à la bonne utilisation des Progiciels et Logiciels. Dès lors, il appartient au Client, eu égard à ses besoins, d'apprécier l'opportunité de recourir ou non à ces Prestations.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Pour l'exécution des présentes, les termes suivants doivent être entendus dans le sens défini ci-dessous :

Client : désigne la personne morale, co-contractante de Eksaé, intervenant dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Contrat : désigne l'ensemble contractuel composé de plusieurs parties et de plusieurs documents, à savoir la partie "Eléments commandés", la partie "Bon de commande", les présentes conditions générales de Service Sérénité, ainsi que le Livret Service.

Contrat Principal : désigne le contrat et/ou le marché signé par les Parties antérieurement au présent Contrat.

Les conditions générales du Service Sérénité, le Livret Services sont consultables et téléchargeables sur le site de Eksaé (<http://www.eskae.fr>) et peuvent également être adressées au Client à première demande et obéissent ainsi à l'Article L441-6 du Code du Commerce en ce qu'il prévoit que la communication par un prestataire de services doit s'effectuer par tout moyen conforme aux usages de la profession. Eksaé recommande au Client la prise de connaissance des conditions générales du Service Sérénité, du Livret Services par ce moyen d'accès en permanence disponible.

Données Client : désigne les informations (dont les données personnelles au sens de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978) dont le Client est responsable qu'il saisit, renseigne, transmet et traite dans le cadre de son utilisation des Progiciels.

Documentation : Désigne les informations mises à disposition par Eksaé et décrivant les modalités d'utilisation du Progiciel.

Livret Service : désigne le document décrivant les conditions particulières de fourniture du Service Sérénité.

Logiciels : désigne les programmes informatiques dont l'auteur est un tiers et dont Eksaé bénéficie d'un droit de distribution, à l'exclusion des Progiciels. Les Logiciels comprennent indifféremment les logiciels de système d'exploitation, de sauvegarde, de gestion de base de données ainsi que, d'une manière générale, les antivirus et les applications bureautiques ou d'environnement technique.

Prestations : désigne les prestations de mise en œuvre concernant les Progiciels ou les Logiciels (analyse, paramétrage, formation) proposées par Eksaé et souscrites par le Client au titre de conditions générales prestations séparées.

Progiciel : désigne ensemble un Progiciel Eksaé et un Progiciel Auteur.

Progiciel Eksaé : désigne un progiciel standard de gestion dont Eksaé est l'auteur ainsi que sa documentation. Les Progiciels Eksaé ont été conçus et développés pour le marché français. Sauf acquisition par le Client de Country Packages (tels que défini le cas échéant au Livret Service) figurant en partie "Eléments commandés" du Bon de Commande, ils ne peuvent être recommandés en l'état que pour des entreprises françaises situées en France métropolitaine ou, le cas échéant, pour des filiales d'entreprises françaises situées à l'étranger dont les besoins peuvent être satisfaits par ces Progiciels Eksaé.

Progiciel Auteur : désigne un progiciel standard de gestion dont l'auteur est un éditeur tiers et dont Eksaé bénéficie d'un droit de distribution lui conférant la possibilité d'octroyer au Client des droits d'utilisation.

Service Sérénité : désigne les prestations d'audit, de maintenance et d'évolution de paramétrage du Progiciel, de réalisation de Webconférences Légales fournies par Eksaé. Elles sont décrites dans le Livret Service.

Utilisateurs : désigne, pour les besoins de la concession de droit d'utilisation des Progiciels, une personne physique faisant partie du personnel du Client et habilitée par ce dernier, ou un système logique ou physique.

Ces définitions sont libellées avec une majuscule et s'entendent au singulier comme au pluriel.

ARTICLE 3 – ACCEPTATION DU CONTRAT

Le Client est réputé avoir pris connaissance du Contrat tel que défini à l'article 2 et l'avoir dûment accepté sans réserve. Le Contrat est matérialisé par la signature du Bon de commande forme papier faisant référence aux présentes conditions générales du Service Sérénité et valant acceptation de l'ensemble du Contrat.

Toute modification des présentes conditions générales de service Sérénité devra faire l'objet de conditions particulières dûment acceptées et signées par les deux Parties. À défaut, toute modification ou altération portée sur la partie pré imprimée du Contrat (Bon de commande, Eléments commandés) est réputée nulle et non avenue.

Aux fins de l'acceptation à distance du Contrat, le Client reconnaît et accepte que les télécopies revêtues de la signature d'un de ses représentants ou préposés, reçues par Eksaé, ont la valeur d'une preuve écrite et peuvent lui être valablement opposées par Eksaé.

L'acceptation du Contrat par voie électronique entre les Parties a la même valeur probante que l'accord sur support papier. Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les Parties. L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

ARTICLE 4 – OBJET

Les présentes conditions générales de service Sérénité ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels Eksaé s'engage à fournir au Client, les Services visés au Contrat.

DISPOSITIONS FINANCIERES ET GENERALES

ARTICLE 5– DISPOSITIONS FINANCIÈRES

5.1 Prix.

Les prix des éléments commandés au titre du Contrat sont indiqués en Euros Hors Taxes et figurent en parties "Éléments commandés" et "Bon de commande".

5.2 Facturation et règlement du Service Sérénité.

La facturation du Service Sérénité débutera au jour de l'activation du Service Sérénité. Elle sera effectuée pour la première année en cours, au prorata temporis de la date d'activation du Service Sérénité.

Par ailleurs, concernant les Clients ayant souscrits à des services auprès de Eksaé au titre de plusieurs contrats, Eksaé se réserve également le droit de facturer via une facture unique les Services commandés au titre du présent Contrat ainsi que les services commandés au titre de contrats antérieurs, cette facturation unique pouvant être annuelle si le montant cumulé de facturation est inférieur à 1500 euros HT par an.

Concernant les commandes portant sur des Services ayant des périodicités de facturations différentes, Eksaé se réserve le droit d'appliquer une même périodicité de facturation à l'ensemble des Services. Étant ici précisé que cette périodicité sera celle appliquée au(x) Service(s) représentant la part prépondérante du montant total des Services.

Pour le Service Sérénité, les factures de Eksaé seront payées par le Client sans escompte par virement à trente (30) jours date d'émission de facture.

Dans tous les cas la facturation du Service Sérénité sera effectuée par Eksaé sur la base de périodes anniversaires (mois, trimestres, années) et non de périodes calendaires. Le cas échéant la première et/ou la dernière facturation seront émises au prorata.

5.3 Pendant la durée du Service Sérénité, Eksaé pourra modifier une fois par année civile les prix du Contrat. En cas de refus par le Client de l'augmentation des montants facturés, celui-ci sera en droit de résilier le Service concerné par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les quarante-cinq (45) jours suivant la date d'émission de la facture comportant les nouveaux montants facturés. Le Service Sérénité restera alors en vigueur, aux conditions tarifaires de la facture précédente, jusqu'à la fin du cinquième (5ème) mois suivant celui durant lequel la facture en cause aura été émise.

5.4 Le coût des communications entre Eksaé et le Client en dehors de la France métropolitaine est à la charge du Client et fera l'objet d'une facturation complémentaire.

5.5 Dans l'éventualité où le Client souhaiterait que Eksaé respecte un de ses usages propres en vue du règlement des factures émises en vertu du présent Contrat (mention particulière inscrite sur les factures, procédé de communication particulier des factures, etc...), il convient de communiquer cet usage à Eksaé avant la signature du présent Contrat afin qu'il soit pris en compte et indiqué dans des conditions particulières au présent Contrat. A défaut, le non-respect de ces usages propres au Client ne pourra en aucun cas constituer un motif d'absence ou de retard de règlement par le Client des factures de Eksaé.

5.6 Conformément à l'article 39 de la loi n°2013-100 du 28 janvier 2013, le retard de paiement fait courir, de plein droit et sans autre formalité, des intérêts moratoires dont le taux est fixé par décret à compter du jour suivant l'expiration du délai de paiement ou l'échéance prévue au contrat.

5.7 En application de la loi n°2013-100 du 28 janvier 2013, le Client sera également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros (€) au titre des frais de recouvrement exposés par Eksaé. Le cas échéant, lorsque ces frais dépasseront le montant de cette indemnité, Eksaé pourra réclamer au Client une indemnité complémentaire, sur présentation des justificatifs précisant les diligences accomplies.

5.8 Eksaé se réserve le droit, quinze (15) jours après l'envoi de la mise en demeure de payer, sous la forme recommandée, restée partiellement ou totalement sans effet, de suspendre le Contrat jusqu'au paiement intégral des sommes dues. Tous les frais d'impayés resteront à la charge financière du client.

ARTICLE 6 – DUREE DU SERVICE SERENITE

6.1 Le Service Sérénité prend effet le 1er jour du deuxième mois suivant la date de signature du Contrat. Il restera en vigueur pour une durée initiale correspondante à l'arrivée du premier des termes suivants à savoir (i) soit l'expiration d'une durée initiale de trente-six (36) mois à compter de l'entrée en vigueur du Contrat (ii) soit la résiliation ou l'expiration du Contrat Principal.

Sauf dans l'hypothèse d'une résiliation anticipée du Contrat par l'arrivée du terme du Contrat Principal, il sera ensuite renouvelé par tacite reconduction par périodes d'un an.

Dans le cas où l'une des Parties n'aurait pas l'intention de renouveler le Contrat à l'issue de la période initiale, elle devra en informer l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception postée trois (3) mois au moins avant l'échéance du Contrat. A défaut de respecter ce délai de préavis, les redevances seront dues jusqu'au 31 décembre de l'année suivante.

6.2 Eksaé peut pendant toute la durée du Service Sérénité en respectant un préavis d'un (1) an, informer le Client par tous moyens de la suppression du Service Sérénité, entraînant de ce fait, la fin de la fourniture du Service Sérénité pour le Progiciel, ou Logiciel concerné. Ces suppressions n'entraîneront pas la résiliation du Service en cours pour les éventuels autres Progiciel(s) ou Logiciel(s).

ARTICLE 7 – COLLABORATION

Pour une bonne exécution des présentes, chaque Partie s'oblige à collaborer activement, régulièrement et de bonne foi avec l'autre Partie. Par conséquent, chacune des Parties s'engage à :

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

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

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

ARTICLE 8 - RESPONSABILITE

Sans préjudice des stipulations qui précèdent, la responsabilité de chacune des Parties est limitée aux préjudices directs et prévisibles.

En conséquence, les Parties ne pourront en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des préjudices indirects ou imprévisibles, qu'ils soient matériels ou immatériels, ce qui inclut notamment manque à gagner, baisse d'activité, perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, perte ou corruption de fichiers ou de données, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, ou toutes autres pertes financières trouvant une origine ou étant la conséquence du présent Contrat. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de Eksaé serait retenue, l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, principal, frais et intérêts, à laquelle le Client pourrait prétendre sera limitée à la totalité des sommes payées par le Client à Eksaé au titre du Contrat au cours des douze (12) derniers mois précédant l'évènement ou la cause à l'origine de sa responsabilité.

Sous réserve de l'application de dispositions d'ordre public, aucune action en justice ne pourra être engagée sur le fondement de sa responsabilité contractuelle ou d'une quelconque garantie au titre du Contrat après l'expiration d'un délai de deux (2) ans à compter de la survenance du fait générateur de cette action.

ARTICLE 9 – RESILIATION

En cas de manquement par l'une ou l'autre des PARTIES à l'une quelconque des obligations mises à sa charge par le présent contrat, l'autre Partie pourra la mettre en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, de réparer ce manquement dans un délai maximum de trente (30) jours. Si, à l'issue de ce délai, le manquement n'a pas été réparé, l'autre Partie pourra résilier de plein droit, par lettre recommandée avec accusé de réception, le présent contrat, sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Cette résiliation prendra effet à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la date de signification de la résiliation.

ARTICLE 10 – FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne sera responsable de la non-exécution ou de la mauvaise exécution de l'une ou plusieurs de ses obligations si cette inexécution ou mauvaise exécution est due à un événement extérieur à la Partie qui l'invoque, raisonnablement imprévisible et rendant l'exécution de l'obligation significativement plus difficile ou coûteuse. Pourront ainsi être considérées comme des causes exonératoires selon les critères susvisés : guerre, émeute, acte criminel, catastrophe naturelle, blocage des transports ou des télécommunications, grèves, application d'une nouvelle réglementation (telle que restriction à l'importation).

Dans cette hypothèse, les obligations des Parties au titre du contrat seront suspendues à compter de la notification de cette cause exonératoire par l'une des Parties à l'autre Partie et cela jusqu'à la cessation de cet événement. Toutefois, si cette cause exonératoire a une durée d'existence supérieure à deux (2) mois à compter de sa notification, le contrat pourra être résilié à la diligence de l'une des Parties par simple notification adressée à l'autre Partie, sans indemnité, préavis, ni formalité judiciaire sous réserve toutefois du paiement des prestations réalisées.

ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITE

Sont considérés comme des informations confidentielles, toutes informations, données ou documents communiqués, indépendamment de leur forme ou de leur support, par une Partie à l'autre Partie dans le cadre de l'exécution du Contrat (et notamment les travaux effectués dans le cadre du Contrat, les données de production, les informations liés au personnel d'une Partie) ainsi que le présent Contrat sauf si ces informations, données ou documents sont expressément identifiés comme non-confidentiels par la Partie dont ils émanent.

Toutefois, ne sont pas considérées comme des informations confidentielles :

- les informations tombées dans le domaine public au moment de leur communication ou celles qui intégreraient le domaine public postérieurement à leur communication par une Partie à l'autre sous réserve, dans ce dernier cas, que cette intégration ne soit pas le résultat d'une violation d'une obligation de confidentialité par la Partie destinataire des informations confidentielles ;
- les informations dont la Partie qui en est destinataire peut prouver qu'elle en avait connaissance antérieurement ou indépendamment de leur communication par l'autre Partie ;
- les informations communiquées ultérieurement à la Partie destinataire par un tiers qui les auraient obtenues indépendamment de la Partie communicante, légalement, sans que cette communication ne soit soumise à une obligation de confidentialité ;

Cette obligation de confidentialité est valable pendant toute la durée du Contrat, ainsi que pendant une période de cinq (5) ans à compter de la fin du présent Contrat, pour quelque motif que ce soit.

Chaque Partie s'engage, pendant cette période :

- à ne communiquer les informations confidentielles qu'aux membres de son personnel ou de ses sous-traitants éventuels qui sont dans la nécessité de les connaître pour les besoins de l'exécution du présent Contrat ;
- à prendre les mesures qu'elle-même prend à l'égard de ses propres informations confidentielles pour en empêcher la divulgation ou la publication à des tiers ;
- à ne pas reproduire ou autoriser la reproduction de ces informations confidentielles sans l'accord préalable écrit de l'autre Partie ;
- à n'utiliser directement ou indirectement ces informations que dans le cadre du présent Contrat, sauf accord préalable exprès de l'autre Partie.

ARTICLE 12 – CESSION

12.1. Le Contrat, ainsi que les droits ou obligations qu'il prévoit, pourra faire l'objet d'une cession de la part du Client, qu'elle soit totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sous réserve de l'accord écrit préalable de Eksaé.

12.2. Eksaé pourra céder ou transférer le Contrat librement et sans formalités. A compter de la notification écrite de la cession au Client, Eksaé sera libérée de ses obligations au titre du Contrat et ne pourra être tenue pour solidairement responsable de l'exécution du Contrat par le cessionnaire.

ARTICLE 13 - Non-sollicitation

Le Client renonce, sauf accord préalable écrit de Eksaé, à faire directement ou indirectement des offres d'engagement à un collaborateur ou mandataire de Eksaé ou à le prendre à son service, sous quelque statut que ce soit, même si la sollicitation initiale émane du collaborateur. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du contrat augmentée d'une période de douze (12) mois à compter de son terme ou de sa résiliation pour quelque cause que ce soit.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, il sera tenu de dédommager immédiatement Eksaé en lui versant une somme forfaitaire égale aux appointements bruts perçus par ce collaborateur ou mandataire au cours des douze (12) mois précédant son départ.

ARTICLE 14 – DISPOSITIONS GENERALES

Le contrat exprime l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties et remplace toutes propositions ou accords antérieurs portant sur le même objet. Le contrat exclut l'application de toutes conditions du client figurant dans ses bons de commande et documents commerciaux.

En cas de contradiction entre les présentes stipulations générales et les stipulations particulières figurant sur la proposition financière, ce sont ces dernières qui prévaudront pour l'obligation en cause.

Eksaé est autorisée à céder le contrat. Elle peut sous-traiter tout ou partie des prestations à un tiers de son choix.

Si l'une quelconque des stipulations du contrat s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite. Les autres stipulations du contrat garderont toute leur force et leur portée.

Toute renonciation ou modification de l'une quelconque des dispositions du contrat ne produira d'effet que sous la forme d'un avenant dûment signé par les Parties.

Toute annotation, rature ou rajout devra être paraphé par les parties, sous peine de nullité.

ARTICLE 15 – LOI ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le présent Contrat est soumis à la loi française tant pour les règles de forme que pour les règles de fond. à défaut de résolution amiable, en cas de litige compétence expresse est attribuée au tribunal administratif compétent nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

-----Fin du document (5 pages) -----