

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA FORMULE SERENITY

---

## PRÉAMBULE

L'Editeur (R.C.S. Bobigny 791 960 768) (ci-après l'«Editeur») a pour activité l'édition et la commercialisation de progiciels de gestion et la fourniture de prestations de services associées à l'attention des Collectivités territoriales, des bailleurs sociaux, des promoteurs immobiliers, et plus généralement des acteurs de l'Immobilier.

Le Client, après avoir pris connaissance des Services, de la finalité, des fonctionnalités, du caractère standard et du mode opératoire des prestations de la Formule SERENITY proposée par l'Editeur a décidé d'y souscrire.

## ARTICLE 1- DÉFINITIONS

Dans la suite des présentes conditions générales, chacune des expressions suivantes aura la signification donnée dans sa définition :

**Anomalie** désigne tout défaut de conception ou de réalisation du Progiciel, indépendant d'une mauvaise utilisation, se manifestant par des dysfonctionnements reproductibles par l'Editeur.

**Contrat** désigne les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières, et leurs éventuelles annexes.

**Conditions particulières** désigne toute proposition commerciale de l'Editeur acceptée par le Client.

**Documentation** signifie les manuels utilisateurs ainsi que ceux d'installation des Progiciels. La Documentation peut être consultée et/ou téléchargée au format numérique sur l'espace clients. Elle est fournie en langue française.

**Dysfonctionnement** désigne toute interruption de service constatée par l'Editeur empêchant le Client d'accéder au Data Center.

**Mise à Jour** signifie une actualisation du progiciel fournie par l'Editeur au Client sans frais additionnels, pour autant qu'il ait commandé les prestations correspondantes pour le Progiciel concerné et pour la période au cours de laquelle l'Editeur met à disposition la Mise à Jour. Les Mises à Jour ne comprennent pas les versions, modules, options ou produits futurs que l'Editeur fournit au titre de licences complémentaires distinctes.

**Nouvelle Période** désigne 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** désigne une période minimale d'engagement du Client débutant à compter de la fin de la Phase Préparatoire pour la durée définie aux Conditions Particulières. Elle ne peut être inférieure à douze (12) mois.

**Phase Préparatoire** désigne une période comprise entre la signature des présentes et la mise en exploitation du Progiciel dans le Data Center, au cours de laquelle l'Editeur fournit au Client des prestations de service (forfait de démarrage, permettant ladite mise en exploitation) au titre d'un contrat de prestations distinct.

**Data Center** désigne ensemble des matériels, Progiciels, système d'exploitation, base de données et environnement fournis par l'Editeur et installés chez lui ou chez un sous-traitant hébergeur, sur lesquels sera effectuée l'exploitation du Progiciel.

**Progiciel** désigne les programmes et leurs documentations, conçus pour être fournis à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application ou d'une même fonction, pour lesquels une licence d'utilisation a été concédée au Client au titre d'un Contrat distinct.

Dans le cadre des présentes conditions générales, le Progiciel correspond :

- à la version diffusée par l'Editeur au moment de la conclusion du Contrat ;
- à ses mises à jour correctives et évolutives installées par l'Editeur, dans le cadre du présent Contrat.

**Services** désigne les services d'assistance incluant hébergement tels que décrits dans le présent Contrat.

**Version Mineure** désigne une nouvelle version du Progiciel présentant des corrections d'Anomalies, des améliorations concernant les fonctionnalités existantes et ne présentant pas d'évolutions fonctionnelles et/ou techniques telles qu'elles puissent être qualifiées de Version Majeure.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA FORMULE SERENITY

---

**Version Majeure** désigne une nouvelle version du Progiciel présentant des améliorations ou des nouvelles fonctions d'une ampleur telle qu'elles modifient fondamentalement la version précédente, notamment des fonctions nouvelles couvrant des besoins qui n'étaient pas du tout couverts par la version antérieure.

## ARTICLE 2 - INFORMATION DU CLIENT

Il appartient au Client de s'assurer :

- de l'adéquation des Services à ses besoins propres, notamment sur la base des indications fournies dans la documentation qui lui est remise;
- qu'il dispose de l'environnement nécessaire pour l'accès et pour l'utilisation du Progiciel dans le cadre des Services.

Il appartient au Client de vérifier conformément aux usages sa profession, les résultats obtenus à l'aide du Progiciel utilisé dans le cadre de l'Utilisation du Data Center.

## ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat conclu entre l'Editeur et le Client, signataire des présentes, est constitué des documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- les présentes Conditions Générales et ses Annexes;
- les Conditions Particulières.

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.

## ARTICLE 4 - OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Editeur fournit au Client les Services.

## ARTICLE 5 - ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE

Le présent Contrat prend effet à la date de mise en production du Progiciel dans le Data Center et reste en vigueur pendant la Période Initiale. La Durée Initiale sera calculée au prorata temporis déterminé au jour près. Le présent Contrat est ensuite renouvelable par Nouvelle Période.

## ARTICLE 6 - ACCÈS AU PROGICIEL HEBERGE

### 6.1. Authentification et accès

Chaque utilisateur se connecte au Data Center via une connexion sécurisée y compris la première fois avec son login personnel d'identification de domaine et son mot de passe personnel.

### 6.2. Disponibilité du Data Center

La disponibilité caractérise les niveaux de services tels que détaillés au présent article.

Le Data center est accessible aux utilisateurs de manière permanente (soit 7 jours sur 7).

Le taux de disponibilité de la plateforme est de 99,5 %. Ce taux est calculé sur la base des Dysfonctionnements réellement constatés entre 8H00 et 19H00, 5 jours sur 7 (jours ouvrés, hors jours fériés).

L'Editeur s'engage à informer le Client à l'avance de toute interruption programmée de services en dehors de la plage de maintenance (les opérations de maintenance exceptionnelle, notamment l'application de mises à jour de sécurité critiques sont exclues de cette mesure d'information.)

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA FORMULE SERENITY

En cas d'impossibilité d'accès, l'Editeur s'engage à un délai de remise en service de moins de 4 heures à compter de la déclaration du Dysfonctionnement par le Client. Cet engagement de rétablissement sous 4H s'applique sur la plage des jours et heures ouvrées soit du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00 (heure de Paris).

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

- Arrêts du Service liés à des éléments dont la responsabilité est extérieure à L'Editeur,
- Arrêts programmés pour la maintenance technique du Data Center.

## ARTICLE 7 - DESCRIPTION DES SERVICES

### 7.1. Contenu des Services

L'Editeur s'engage à fournir au Client les services suivants :

. L'hébergement des Progiciels,

Dans le cadre de ces services, l'Editeur se réserve la possibilité de procéder à toute modification et évolution des composantes techniques (logiciels, matériel, système d'exploitation, base de données et autres environnement) du Data Center sans accord du Client.

. L'assistance téléphonique du Client pour l'utilisation efficace des Progiciels,

. L'assistance téléphonique du Client en cas d'Anomalie pour en identifier la cause et y remédier,

. La fourniture et l'installation des Versions Mineures et des Versions Majeures des Progiciels sur le Data Center, comprenant le cas échéant les modifications rendues nécessaires par l'évolution des textes législatifs ou réglementaires applicables aux fonctions traitées par les Progiciels sauf si ces modifications nécessitent une modification substantielle des Progiciels qui devra faire l'objet de notification par l'Editeur au Client,

. La fourniture des améliorations des fonctions existantes sauf si ces modifications nécessitent une modification substantielle des Progiciels qui devra faire l'objet de notification par l'Editeur au Client,

. La fourniture des corrections des éventuelles Anomalies au fur et à mesure de leur disponibilité,

. L'accès à une Demande d'Assistance en ligne depuis l'Espace Clients,

Les termes «Demande d'Assistance» désignent le formulaire électronique disponible sur l'Espace Clients du site Internet de l'Editeur, sur lequel le Client peut saisir à tout moment une demande d'assistance technique ou fonctionnelle.

. Un suivi personnalisé des Demandes d'Assistance. Le Client pourra consulter à tout moment, sur le site Internet de l'Editeur, la liste des Demandes d'Assistance techniques ou fonctionnelles, afin de connaître leur état d'avancement. Par ailleurs, le Client recevra chaque semestre, à l'adresse mail qu'il aura préalablement indiquée, un état récapitulatif de ses Demandes d'Assistance.

. Un rappel du Client par l'Editeur.

L'Editeur s'engage à rappeler le Client dans les quatre (4) heures ouvrées suivant la validation de sa Demande d'Assistance en ligne.

. Possibilité de planification du rendez-vous pour une intervention d'assistance fonctionnelle

. La correction de la base de données du Client résultant d'une Anomalie du Progiciel.

. Web présentation en avant-première des Versions Majeures des Progiciels.

. Invitation prioritaire aux Comités d'Evolution Produits (CODEP), réunions de travail avec les équipes Produit de l'Editeur, permettant au Client de participer de façon active à l'évolution des Progiciels. Les places étant limitées, le Client doit informer l'Editeur au plus tôt de son souhait de participer à l'évènement.

. Une journée de téléformation fonctionnelle sur un Progiciel.

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

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA

## FORMULE SERENITY

---

La journée de téléformation correspond à sept (7) heures de cours et est exclusivement effectuée à distance. Cette journée de téléformation constitue une formation de mise à niveau adressée à une personne préalablement formée, elle ne peut en aucun cas constituer une formation initiale sur le Progiciel. Le Client peut demander à bénéficier de la journée de téléformation à tout moment pendant la durée du contrat, les Parties fixeront alors une date d'un commun accord en fonction de leurs plannings respectifs. Toute annulation ou report par l'une ou l'autre des Parties doit faire l'objet d'une notification à la Partie concernée dans les plus brefs délais.

. Actualité en temps réel sur la mise à disposition des nouvelles versions et des améliorations via Salvia News.

### **7.1.1. Assistance téléphonique**

Dans le cadre du présent Contrat, L'Editeur assure, au moyen de consultants sédentaires, une assistance téléphonique. 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 (heure de Paris) sont :

**du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00**

L'Editeur se réserve le droit de modifier ses horaires et prévendra par tout moyen à sa convenance le Client des nouvelles plages horaires.

Le Client bénéficie d'un service d'assistance en ligne concernant tout Dysfonctionnement ou Anomalie rencontrés lors de l'utilisation du Data Center, en se connectant au portail disponible 24h/24 et 7j/7 à l'url qui lui sera communiqué par L'Editeur ou à partir du numéro dédié aux Clients de la Formule SERENITY.

L'assistance consiste à fournir des réponses aux Dysfonctionnements et aux Anomalies rencontrés lors de l'utilisation du ou des Progiciels hébergés dans le Data Center.

Les prestations d'assistance ne couvrent pas les problèmes liés aux matériels et logiciels non fournis par L'Editeur dans le cadre du Contrat, ni aux réseaux du Client.

### **7.1.2. Mises à jour correctives**

La fourniture des mises à jour corrective concerne exclusivement le Progiciel.

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 caractéristiques de l'Anomalie rencontrée.

### **7.1.3. Mises à jour évolutives**

La fourniture des Mises à jour évolutives s'effectue par la mise à disposition via le Data Center de la dernière version commercialisée du Progiciel.

La nécessité de réaliser une mise à jour évolutive est décidée unilatéralement par L'Editeur au regard des évolutions légales et technologiques.

## **7.2. Exclusions**

Est exclue des Services, toute intervention de L'Editeur ayant pour origine :

- une utilisation du Progiciel 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, ...);
- défaillance de l'un des éléments constituant l'environnement logiciel du Client (système d'exploitation, navigateur web...) et d'une façon générale, le non-respect par le Client de l'ensemble des prérequis techniques.
- le non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA FORMULE SERENITY

---

## ARTICLE 8 – SÉCURITÉ

L'Editeur s'engage à assurer la sécurité du Data Center. A cet effet, L'Editeur s'engage, dans le cadre des règles de sécurité physique et logique, à assurer la protection de l'ensemble du Data Center, des résultats, des traitements et des transmissions effectués, ainsi que des sauvegardes réalisées sur le Data Center.

L'Editeur reconnaît et accepte de considérer la sécurité comme un élément substantiel du Contrat. En particulier, L'Editeur s'engage à conserver pendant la durée du Contrat l'intégrité des données qui transitent par le Data Center.

L'Editeur s'engage à prendre toutes les précautions requises conformes aux règles de l'art afin d'éviter l'introduction de tout programme nocif dans le Data Center ainsi que dans le système d'information du Client (notamment virus, bombes logiques, vers, chevaux de Troie) et adoptera les mesures adéquates s'il constate l'existence de tels programmes. A cet effet, L'Editeur réalisera tous les tests adéquats.

L'Editeur s'engage, dès qu'il en aura connaissance, à informer le Client de toute tentative d'intrusion. Le Data Center intègre des systèmes de sécurité que L'Editeur estime suffisants pour en assurer la sécurité. De plus, L'Editeur s'engage à mettre en place toute évolution technique permettant d'améliorer la sécurité du Data Center.

## ARTICLE 9 - SAUVEGARDE ET RESTAURATION

L'Editeur s'engage à assurer la sauvegarde des données hébergées, conformément aux dispositions précisées en les Conditions Particulières. Lesdites dispositions pouvant être améliorées, en tant que de besoin et sous son entière responsabilité.

Les sauvegardes réalisées par L'Editeur doivent prémunir le Client contre la perte totale ou Partielle des données de paramétrage, des données du Client et des éléments nécessaires au fonctionnement du Data Center.

## ARTICLE 10 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les Mises à Jour des Progiciels fournies dans le cadre du présent Contrat sont concédées dans les conditions décrites aux conditions générales de licence applicables à leur date de livraison.

## ARTICLE 11 - PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

Le Contrat ne couvre pas les prestations complémentaires préconisées par L'Editeur ou sollicitées par le Client pour répondre à ses besoins spécifiques. Ainsi, par exemple, les prestations de conseil et de formation feront l'objet d'un contrat séparé entre le Client et L'Editeur.

## ARTICLE 12 – COLLABORATION

Afin de permettre la réalisation des Services, le Client s'engage notamment :

- à se reporter à la Documentation avant chaque demande d'intervention ;
- à mettre à disposition de L'Editeur toute information nécessaire demandée par L'Editeur pour la compréhension et la résolution des Anomalies et des Dysfonctionnements rencontrés ;
- désigner, en son sein, un interlocuteur compétent en charge du traitement des Anomalies et des Dysfonctionnements et à ce qu'il soit disponible pendant toute intervention de L'Editeur;

## ARTICLE 13 - CONDITIONS FINANCIÈRES

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA FORMULE SERENITY

---

Le montant de la redevance définie aux Conditions Particulières relative au Services, est constant sur la Période Initiale, sous réserve des éventuelles modifications du périmètre défini en **ANNEXE 1** du présent Contrat.

La redevance annuelle due par le Client au titre de chaque Nouvelle Période est soumise à indexation, en fonction de la variation de l'indice SYNTEC.

Le prix est alors calculé par application de la formule suivante :

$$P1 = P0 \times (S1 / S0)$$

P1 : prix révisé

P0 : prix contractuel d'origine ou dernier prix révisé

S0 : indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine ou lors de la dernière révision

S1: dernier indice publié à la date de révision

La redevance annuelle est facturée mensuellement. Elle est payable mensuellement, terme à échoir, par prélèvements bancaires. Le Client signera une autorisation de prélèvement permanente à cet effet lors de la signature du présent Contrat.

En outre, les services réalisés au titre de la Période préparatoire font l'objet d'une facturation et d'un paiement suivant les modalités définies en **ANNEXE 1** du présent Contrat.

## ARTICLE 14 - RETARD DE PAIEMENT

Dans le cas où le Client n'aurait pas réglé le montant de la redevance mensuelle, L'Editeur se réserve le droit de suspendre immédiatement l'accès au Data Center ainsi que l'exécution du Service, et ce jusqu'au complet paiement du prix; ce que le Client reconnaît et accepte.

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, augmentées de la pénalité forfaitaire de 40€ prévue par décret.

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.

## ARTICLE 15 - DÉCLARATION

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

- que les transmissions de données sur l'Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;
- que les données circulant sur l'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 Data Center 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.

## ARTICLE 16 - RESPONSABILITÉ

L'Editeur exécute les obligations contractuelles à sa charge avec tout le soin possible en usage dans sa profession. Au titre des présentes, L'Editeur est tenu à une obligation de moyens et ne sera pas tenu pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des Services précités. En outre, la responsabilité de L'Editeur ne peut être

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA FORMULE SERENITY

---

engagée en cas d'application inconsidérée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance ou de conseils n'émanant pas de L'Editeur lui-même.

En aucun cas L'Editeur n'est responsable ni du fait de tiers, ni des préjudices indirects tels que, notamment, pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque.

Hormis les cas d'action en contrefaçon, toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation.

Si la responsabilité de L'Editeur venait à être reconnue, au titre des présentes, par une décision définitive d'une juridiction compétente, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée serait expressément limitée au montant de la redevance perçu par L'Editeur, au titre des Services, pour la période de douze (12) mois en cours lors de la survenance du dommage.

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 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.

## ARTICLE 17 - 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 six (6) 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, 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.

## ARTICLE 18 – RÉSILIATION

### 11.1. Résiliation à la fin de la Période Initiale

Il est prévu que le présent Contrat se renouvelle par tacite reconduction à l'issue de la Période Initiale. Toutefois, chaque Partie peut renoncer à ce droit et y mettre fin sans indemnité, sous réserve d'avoir prévenu l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception expédiée au moins trois (3) mois avant le terme.

### 11.2. Résiliation par anticipation à l'initiative du Client au cours de la Période Initiale

Dans le cas où la résiliation du Contrat par le Client intervient avant l'expiration de la Période Initiale, le Client versera à L'Editeur, à titre forfaitaire, au plus tard le jour de l'expiration du Contrat, une compensation financière libératoire et définitive, correspondant au montant total des loyers restant à payer.

### 11.3. Résiliation au cours d'une Nouvelle Période

Au cours d'une Nouvelle Période, chaque Partie peut résilier le Contrat librement et sans indemnité, sous réserve d'avoir prévenu l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception expédiée au moins trois (3) mois avant le terme de la Nouvelle Période en cours.

### 11.4. Résiliation pour faute

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA FORMULE SERENITY

---

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 à l'article 21 impliquent que le Client n'a plus le droit d'accéder au Data Center, et que L'Editeur doit procéder, au frais du Client à la réversibilité.

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.

## ARTICLE 19 - CONFIDENTIALITÉ / RÉFÉRENCE COMMERCIALE

### 12.1. Confidentialité

Les Parties pourront, en application du présent Contrat, avoir accès à des informations confidentielles de l'autre Partie. Sont des informations confidentielles les termes et prix du présent contrat, les Services et toutes autres informations indiquées comme telles.

Ne sont pas des informations confidentielles celles qui, en l'absence de faute, se trouvent dans le domaine public; celles dont la Partie réceptrice était en possession avant leur communication, sans les avoir reçues de l'autre Partie; celles qui sont communiquées aux Parties par des tiers, sans condition de confidentialité; et celles que chaque Partie développe indépendamment.

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.

Tous les documents communiqués par L'Editeur au titre du présent document resteront sa propriété exclusive et lui seront restitués sur simple demande de sa part.

### 12.2. Référence commerciale

L'Editeur pourra faire état du nom du Client pour la promotion du Progiciel et des prestations de l'offre SERENITY.

## ARTICLE 20 - 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 présent contrat et qui serait formulée plus de six (6) 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.

## ARTICLE 21 - CESSION DU CONTRAT

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA FORMULE SERENITY

---

Le Contrat entre le Client et L'Editeur est conclu intuitu personae. En conséquence, les droits du Client découlant du Contrat ne peuvent être cédés, sous licenciés, vendus ou transférés de quelque autre manière par le Client, sauf accord préalable écrit de L'Editeur.

## ARTICLE 22 - INTÉGRALITÉ

Le Contrat exprime l'intégralité des obligations des Parties.

Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les Parties, ne pourra s'intégrer au Contrat à l'exception des commandes complémentaires du Client acceptées par L'Editeur.

Sauf exception stipulée de manière particulière, le contrat ne peut être modifié que par un avenant dûment signé par les personnes autorisées ou mandatées par le Client et L'Editeur.

## ARTICLE 23 – NULLITÉ

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## ARTICLE 24 – RÉVERSIBILITÉ

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, après que celui-ci en ait fait une demande expresse, les données stockées lui appartenant.

Elles seront mises à disposition sur un Server FTP de L'Editeur, au format de la dernière version de la base de données d'exploitation, dans un espace dédié, pour une durée maximale de trente (30) jours à compter de la réception de la notification envoyée par L'Editeur.

Toute prestation relative à la réversibilité sera facturée sur la base d'un forfait au tarif public en vigueur à la date de fin du Contrat. Elle fera l'objet d'un accord séparé entre les Parties.

## ARTICLE 25 – DISPOSITIONS DIVERSES

Données à caractère personnel : Dans le cadre de l'exécution des présentes, L'Editeur s'engage à assurer la confidentialité et l'intégrité des données à caractère personnel du Client auxquelles il aura accès. A ce titre, les données collectées (y compris les adresses IP) ont pour seule finalité l'exécution des services d'assistance. Les données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des prestations.

Le Client reste toutefois responsable de tout traitement de données à caractère personnel réalisé aux fins des présentes et s'engage à prendre toutes les mesures administratives et légales nécessaires préalablement à l'intervention de L'Editeur. Nonobstant toute stipulation contraire dans le présent Contrat, L'Editeur pourra utiliser les données à caractère personnel à des fins statistiques après les avoir rendues anonymes.

Engagements des Parties : Les Parties conviennent que la validation des Conditions Particulières, 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.salviadeveloppement.fr/cgv](http://www.salviadeveloppement.fr/cgv) conformément aux articles 1369-1 et 1369-4 du Code civil.

Les versions antérieures des Conditions Générales sont également disponibles sur le site [www.salviadeveloppement.fr/cgv](http://www.salviadeveloppement.fr/cgv). 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. Elles prévalent sur tout document unilatéral de l'une des Parties, y compris le bon de commande du Client. Les éventuelles conditions spécifiques prévues au Conditions Particulières dûment signées par les deux Parties seront toutefois applicables

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE SALVIA FORMULE SERENITY

---

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.

Exportation : Le Client s'engage à respecter strictement les lois et règlements en matière d'exportation en vigueur en France.

## **ARTICLE 26 - LOI ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE**

Le Contrat est régi par la loi française.

En cas de litige et après tentative de procédure amiable, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Paris nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, y compris pour les procédures sur requête ou d'urgence.

En cas d'opposition du Client a une requête en injonction de payer, compétence expresse est également attribuée au Tribunal de Commerce de Paris.