

CONDITIONS GENERALES DE VENTE PRODWARE

En l'absence d'un contrat signé entre les Parties, les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions Générales de Vente ») s'appliquent aux livraisons de progiciels métier et/ou aux logiciels et matériels d'infrastructure, aux ressources d'hébergement, ainsi qu'aux prestations réalisées par Prodware auprès du Client (ci-après les « Services »), et prévalent en toutes circonstances sur les conditions générales d'achat du Client. Les présentes dispositions sont ainsi supplétives de volonté et ne s'appliquent qu'à défaut de négociation demandée par le Client. Prodware est ouvert à la négociation sur chacune des clauses prévues ci-dessous. En l'absence d'une telle demande de négociation et/ou de la signature d'un contrat entre les Parties, la passation d'une commande par le Client à Prodware suppose l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales. Ainsi, aucune annotation manuscrite du Client sur le devis, la proposition commerciale ou sur tout autre document contractuel n'aura de valeur entre les Parties sauf accord écrit de Prodware sur ladite modification ou mention.

CHAPITRE I : DISPOSITIONS COMMUNES

1.- COMMANDES

Toute commande passée auprès de Prodware est ferme et définitive dès l'acceptation par Prodware d'un bon de commande, d'une proposition commerciale, ou d'un devis signé par le Client (ci-après la « Commande »).

La Commande, les présentes Conditions Générales de Vente, tout Accord de Niveau de Services (« SLA ») applicable et toute autre annexe applicable constituent ensemble le « Contrat ».

En cas de conflit entre les documents composant le Contrat, l'ordre de priorité suivant s'applique :

- a) toute Commande spécifique (ou conditions particulières de vente) ;
- b) les présentes Conditions Générales de Vente ;
- c) tout SLA applicable ;
- d) toute autre annexe applicable

2.- DUREE ; RENOUELEMENT ; RESILIATION

2.1 Services. La durée de la prestation des Services est spécifiée dans la Commande applicable (la « Durée Initiale »). À l'expiration de la Durée Initiale, et sauf disposition contraire mentionnée dans la Commande, la Commande sera renouvelée automatiquement pour une période identique, sauf si l'une des Parties notifie à l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, son intention de ne pas renouveler la Commande, et ce, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la période en cours.

2.2 Licences. Les droits d'utilisation des licences logicielles accordés en vertu du présent Contrat sont octroyés au Client pour toute la durée des droits d'auteur concernant les licences perpétuelles, ou pour la période indiquée dans la Commande pour les licences d'abonnement ou en mode Cloud. Par licence en mode Cloud, les Parties entendent une mise à disposition en mode location de type SaaS (Software as a Service), c'est-à-dire à distance par l'éditeur via un réseau et qui est mise à jour automatiquement.

Chaque Partie pourra résilier le présent Contrat immédiatement, sans intervention judiciaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas de : (i) manquement substantiel non réparé dans un délai

de trente (30) jours suivant notification et (ii) faillite, insolvabilité, saisie des biens ou cessation d'activité de l'autre Partie.

3.- CONDITION FINANCIERES

Les Services et les livraisons sont réalisées selon les conditions tarifaires et de paiement précisées dans la Commande.

Pour les Services, un ajustement annuel du tarif pourra être effectué en fonction de l'Indice Syntec.

Pour les redevances de licences en mode locatif ou Cloud, pour les ressources d'hébergement, ou pour les services d'accès aux évolutions (correctifs, nouvelles versions) applicables aux licences perpétuelles :

- Prodware se réserve la possibilité d'en réviser le montant en appliquant le nouveau tarif en vigueur indiqué par l'éditeur ou l'hébergeur ;
- Si la Commande comporte, à la charge du Client, un engagement de chiffre d'affaires et/ou une durée d'engagement minimale, le Client s'engage à commander la licence ou la ressource d'hébergement exclusivement chez Prodware durant toute la durée contractuelle à compter de la date de sa première livraison et à respecter le chiffre d'affaires minimum convenu.

Les taxes applicables seront facturées en sus. Les frais de déplacement et de séjour sont à la charge du Client.

Sauf dispositions contraires précisées dans la proposition commerciale ou le devis, chaque facture est payable à trente (30) jours date de réception de facture par virement ou prélèvement SEPA. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

En cas d'absence de paiement non justifiée d'une facture qui lui serait due par le Client, Prodware se réserve le droit de notifier le Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, puis, sans réponse sous huitaine, de suspendre immédiatement les livraisons ou Services en cours, et ce jusqu'au complet paiement du prix. Le Client assumera toutes les conséquences de cette suspension, notamment les augmentations de prix, retard dans les délais, etc.

Tout retard de paiement conduira également à l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client à Prodware, quel qu'en soit l'objet. Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, le défaut de paiement à échéance pourra entraîner le paiement d'intérêts de retard calculés à compter de la date de ladite échéance sur la base d'un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal. En outre, en cas de retard de paiement par le Client, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros sera due de plein droit par ce dernier. Une indemnisation complémentaire sera réclamée par Prodware dès lors que les frais de recouvrement exposés seront supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire précitée.

Toute annulation d'une journée de Services moins de cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue pour la session, entraîne la facturation de celle-ci à hauteur de 100 %. Les annulations doivent être faites par écrit. La date à prendre en considération pour déterminer la date d'annulation correspond à la date d'arrivée chez Prodware de notification de l'annulation.

4.- CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'oblige, en ce qui concerne la teneur des dispositions de l'accord intervenu (en ce compris les présentes et les conditions commerciales associées), ainsi que des informations de l'autre Partie

dont elle peut avoir connaissance dans le cadre de l'exécution des Services, 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 des Services, 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 des présentes.

Les obligations de confidentialité perdurent durant toute la durée du présent document et pendant une période de deux (2) ans après l'arrivée de son terme, sa résiliation ou sa résolution, quelles qu'en soient les raisons ou le fondement.

5.- DONNES PERSONNELLES

Lorsqu'elle agit en qualité de Sous-traitant, le Client ayant qualité de Responsable de Traitement, Prodware et le Client sont liés par les stipulations de l'Accord de Traitement des Données (ou « Data Processing Agreement ») prévu par l'article 28-3 du RGPD, accessible ici: <https://gdpr.prodware.org/docs/fr/dpa.pdf> et dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter.

A ce titre, Prodware s'engage notamment à :

- ne traiter les données à caractère personnel que sur instruction documentée du responsable du traitement garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- prendre toutes les mesures requises en vertu de l'article 32 du RGPD ;
- respecter les conditions visées aux paragraphes 28-2 et 28-4 du RGPD pour recruter un autre sous-traitant ;
- aider le responsable du traitement, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III du RGPD ;
- aider le responsable du traitement à garantir le respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD, compte tenu de la nature du traitement et des informations à la disposition du sous-traitant ;
- selon le choix du responsable du traitement, supprimer toutes les données à caractère personnel ou les renvoyer au responsable du traitement au terme de la prestation de services relatifs au traitement, et détruit les copies existantes, et
- met à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections.

Lorsqu'elle agit en qualité de Responsable de traitement, Prodware met en œuvre un traitement de données à caractère personnel notamment aux fins de gestion de la relation contractuelle avec le Client. Les sociétés affiliées de Prodware et ses partenaires peuvent être destinataires de certaines données personnelles.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client bénéficie d'un droit d'accès, d'opposition de limitation, et de rectification, qu'il peut exercer, via dpo@prodware.fr.

6.- ASSURANCES ; GARANTIES ET RESPONSABILITE

Prodware certifie qu'elle est titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile et professionnelle.

Le Client assume l'entière responsabilité du choix et de l'utilisation au sein de son organisation, des équipements, progiciels, sites internet et données, ainsi que des services fournis par Prodware. Il lui incombe également de mettre en œuvre les procédures de contrôle et de protection appropriées, ainsi que d'assurer la bonne administration des systèmes et la réalisation des sauvegardes nécessaires.

À ce titre, Prodware n'offre aucune garantie en cas de défaut ou de non-conformité résultant : (i) d'une mauvaise utilisation, d'une négligence, d'un accident ou d'un sinistre ; (ii) de l'utilisation, de l'intégration ou de la combinaison des équipements, progiciels, sites web, services ou données avec tout produit, bien, service ou autre élément non fourni par Prodware ou non expressément recommandé par écrit par Prodware ; (iii) de toute modification, altération ou configuration des équipements, progiciels, sites web, services ou données qui n'aurait pas été réalisée par Prodware ou pour son compte ; ou (iv) de toute utilisation des éléments mentionnés ci-dessus en violation du présent Contrat ou de toute documentation fournie par Prodware.

Il appartient au Client de réaliser sous sa responsabilité et sous sa direction des sauvegardes régulières de l'ensemble des données, fichiers et programmes auxquelles Prodware pourrait avoir accès. Sauf si Prodware est contractuellement en charge du service de sauvegarde, le Client renonce à rechercher la responsabilité de Prodware en cas de dommages survenus aux fichiers, données mémorisées ou à tous les autres documents ou programmes qu'il aurait pu confier à Prodware ou auxquels Prodware aurait pu avoir accès dans le cadre des Services à exécuter.

Il appartient au Client de respecter les conditions, les limites d'utilisation, les prérequis applicables aux progiciels et service d'hébergement dont il obtient les droits d'utilisation via Prodware. Le Client renonce à chercher la responsabilité de Prodware en cas de non-respect de ces dernières.

Pour prévenir tout risque informatique, Prodware met en œuvre les meilleures pratiques en termes de protection informatique et ne pourra donc pas être tenu pour responsable de toute contamination par tout virus des fichiers et/ou données du Client et des conséquences éventuellement dommageables de cette contamination.

Les préjudices indirects subis par le Client sont exclus de toute demande d'indemnisation. Sont qualifiés de préjudices indirects, sans que cette liste soit limitative, la perte de chiffres d'affaires, la perte d'exploitation, la perte de clientèle, la perte de commande, la perte de profit, la perte de rendement financier, le manque à gagner, l'atteinte à l'image de marque, l'interruption d'utilisation ou de disponibilité des données, les pertes de données et/ou de fichiers, ou toute prétention formulée par un tiers quel qu'il soit à l'encontre du Client.

En tout état de cause, le montant de l'indemnisation à verser par Prodware, si sa responsabilité était reconnue par une décision de justice devenue définitive, tous motifs confondus, ne pourra, vis-à-vis de la Commande, excéder :

- La somme totale effectivement perçue par Prodware au titre des livraisons ou Services réalisés dans le cadre des présentes et ayant donné lieu à l'incident, ou
- dans le cas particulier de Commandes portant sur des contrats de licence ou d'hébergement, le montant des pénalités dues par les éditeurs et hébergeurs au titre desdits contrats.

Par ailleurs, par dérogation à l'article 1222 du Code Civil, les Parties conviennent expressément d'écarter l'exécution forcée par un tiers ou le Client lui-même aux frais de Prodware. 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 Prodware et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite ci-dessus.

7.- SOUS-TRAITANCE

Prodware peut sous-traiter tout ou partie des Services à un ou plusieurs sous-traitants de son choix. Prodware restera entièrement responsable vis-à-vis du Client de l'exécution des Services.

8.- REVERSIBILITE

À l'expiration ou à la résiliation du Contrat et sur demande écrite du Client, Prodware fournira une assistance raisonnable pour faciliter la transition des Services ou des données vers le Client ou vers un tiers désigné par le Client (« Services de Réversibilité »). La portée des Services de Réversibilité, y compris les livrables, la documentation ou les données à restituer, sera définie conjointement par écrit par les Parties. Ces services seront fournis dans des conditions compatibles avec les termes du présent Contrat.

Les Services de Réversibilité seront fournis à titre onéreux, aux frais exclusifs du Client, conformément aux tarifs applicables de Prodware au moment de la prestation effective des Services de Réversibilité, sauf accord écrit contraire. Prodware n'a aucune obligation de fournir des services au-delà de ceux expressément convenus entre les Parties, ou en cas de sommes dues par le Client à Prodware et restées impayées.

9.- LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION ; CONFLIT D'INTERETS

Prodware est une société qui attache une importance toute particulière à la lutte contre la fraude et la corruption et qui entend que toute personne ou société en relation avec elle adhère aux mêmes principes et respecte scrupuleusement les lois et réglementations en vigueur.

En conséquence Prodware et le Client s'engagent à respecter les lois et réglementations en vigueur applicable à leur activité, ainsi que le document « Politique Ethique des Affaires » adopté par Prodware. Le Client s'engage également, de manière générale, à respecter les lois et réglementations en matière de lutte contre la corruption, et à ne rien faire, par action ou par omission, qui serait susceptible d'engager la responsabilité de Prodware au titre du non-respect de la réglementation existante ayant pour objet la lutte contre la corruption. Il s'engage par ailleurs à informer Prodware sans délai de tout événement qui serait porté à sa connaissance et qui pourrait avoir pour conséquence l'obtention d'un avantage indu, financier ou de toute autre nature, à l'occasion des présentes et à fournir toute assistance nécessaire à Prodware pour répondre à une demande d'une autorité dûment habilitée relative à la lutte contre la corruption.

Tout manquement de la part du Client sera considéré comme un manquement grave autorisant Prodware, à sa seule discrétion, à résilier les présentes sans préavis ni indemnité et sous réserve des dommages et intérêts auxquels Prodware pourrait prétendre du fait d'un tel manquement.

Les Parties coopéreront mutuellement à toutes enquêtes liées à la violation effective ou suspectée du présent article et de la réglementation en vigueur en matière de corruption.

Dans un but de transparence, le Client doit informer Prodware de tout risque de conflit d'intérêts. Il y a conflit d'intérêts lorsque le Client ou l'un de ses dirigeants, salariés ou associés majoritaires a des liens familiaux ou capitalistiques avec l'un des salariés de Prodware qui seraient susceptibles d'avoir une influence sur les modalités de la fourniture des Services prévus, et notamment sur le volume d'achats.

10.- RESPECT DES RESTRICTIONS INTERNATIONALES

Le Client certifie (i) s'engager, pour toute la durée d'utilisation des licences, à conduire ses activités de manière conforme à toute loi, réglementation ou norme imposant des sanctions et adoptée par une quelconque autorité compétente, telle que l'Union Européenne, le Royaume Uni, les Etats-Unis ou la France ; (ii) que ni le Client, ni aucune des sociétés de son groupe ne figure sur une quelconque "liste de personnes exclues" (ou autre liste de même nature visant nommément des personnes faisant l'objet de sanctions), et que ni le Client, ni aucune des sociétés de son groupe n'est contrôlé par une personne politiquement exposée ; et (iii) qu'il dispose de procédures et de contrôles appropriés permettant de vérifier et de prouver le respect par ses soins des stipulations du présent article et s'engage à maintenir et appliquer ces procédures et contrôles pour toute la durée du présent Contrat.

Le Client s'engage à informer Prodware immédiatement de tout manquement de sa part ou de la part de l'une des sociétés de son groupe aux obligations prévues aux termes du présent article, ou si un tiers a un quelconque motif raisonnable de croire à un tel manquement. Le Client s'engage à indemniser Prodware, ses filiales, salariés, conseils et agents de toutes conséquences préjudiciables d'un manquement du Client à ses obligations aux termes du présent article, dont notamment tout contentieux, frais, dommages, pertes, responsabilités et dépenses en résultant (en ce compris, tous frais d'avocats et de justice rendus nécessaires).

11.- SIGNATURE ELECTRONIQUE

Les Parties conviennent de signer les présentes par une voie électronique selon un procédé de signature électronique sécurisé, conforme à la réglementation et notamment à la réglementation européenne et aux articles 1367 et suivants du Code civil français, permettant d'authentifier les signataires et de garantir l'intégrité du document sous format électronique. A cette fin, les Parties conviennent d'utiliser la plateforme en ligne DocuSign.

Les Parties conviennent que la signature électronique exprime leur consentement pour que ce document soit juridiquement contraignant pour les Parties, et que la signature électronique que chacune appose sur le présent document ait la même valeur juridique que leur signature manuscrite et que les moyens techniques mis en œuvre dans le cadre de cette signature confèrent une date certaine au présent document. Enfin, chacune des Parties reconnaît et accepte que le procédé de signature utilisé permet à chacune d'entre elles de disposer d'une copie du présent document sur un support durable ou d'y avoir accès, conformément à l'article 1375 alinéa 4 du Code civil français.

En conséquence, les Parties :

- reconnaissent que les présentes constituent un original dans leur version électronique sous format PDF,
- reconnaissent expressément que les présentes ont la même valeur probante qu'un écrit sur support papier conformément aux articles 1366 et suivants du code civil et qu'elles pourront leur être valablement opposées,
- s'engagent à conserver les présentes dans des conditions de nature à en garantir leur confidentialité et leur intégrité,
- s'engagent à ne pas contester la recevabilité, l'opposabilité ou la force probante des éléments des présentes sur le fondement de leur nature électronique.

12.- CESSION

Le Client ne pourra céder, transférer ou disposer de ce Contrat, en tout ou en partie, que ce soit de manière volontaire, par effet de la loi ou autrement, sans l'accord préalable écrit de Prodware. Nonobstant ce qui précède, Prodware pourra refuser son consentement à toute cession demandée par le Client, notamment dans les cas où cette cession (i) pourrait entraîner un risque de non-paiement de toute facture due à Prodware (liée à ou résultant d'une insolvabilité, d'une faillite, d'une liquidation, ou de toute procédure

similaire) ; ou (ii) entraînerait une violation par Prodware des obligations applicables en matière de contrôle des exportations, de sanctions commerciales ou de toute autre obligation réglementaire. Toute tentative de cession en violation de cette clause sera nulle et non avenue.

13.- NON-SOLLICITATION

Chaque Partie renonce à engager ou faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur de l'autre Partie, quelle que soit sa spécialisation et même si la sollicitation initiale est formulée par ledit collaborateur. Cette renonciation est valable pendant toute la durée des présentes et pendant une durée de deux (2) ans commençant à l'issue des Services. Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale aux appointements bruts que ce collaborateur aura perçus pendant les douze (12) mois précédant son départ ;

14.- LOI APPLICABLE ; TRIBUNAUX COMPETENTS

Les présentes dispositions sont soumises à la Loi française. En cas de litige et après tentative de procédure amiable, compétence expresse est attribuée au Tribunal des Activités Economiques de Paris nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les procédures sur requête ou d'urgence. En cas d'opposition du Client à une requête en injonction de payer, compétence expresse est également attribuée au Tribunal des Activités Economiques de Paris.

CHAPITRE II : DISPOSITIONS RELATIVES A LA CONCESSION DE LICENCES DE PROGICIELS

15.- DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES AUX LICENCES

En l'absence d'un contrat de licence signé par le Client, toute concession de licence consentie par Prodware est délivrée conformément aux conditions de l'éditeur du progiciel concerné. L'éditeur peut être amené à fournir le texte de la licence uniquement en langue anglaise. Le Client reconnaît expressément avoir connaissance de ces conditions et limites d'utilisation imposées par l'éditeur, des règles de licence et de tarification, des conditions de support et d'évolution des versions, des modalités de sauvegarde et de restauration des données, ainsi que des prérequis techniques applicables aux progiciels dont il obtient des droits d'utilisation via Prodware. Il est de la responsabilité du Client de respecter lesdites conditions.

Les limitations et exclusions de responsabilité mises en place par les éditeurs s'imposent au Client et lui sont pleinement opposables.

Selon les conditions stipulées sur la Commande et dans le respect de celles de l'éditeur, le Client peut ajouter ou supprimer des licences et s'engage à payer leur redevance à Prodware.

Afin que le Client dispose des correctifs et des évolutions pour les licences en mode perpétuel ou locatif, ce dernier admet qu'il doit souscrire un service d'accès aux évolutions (correctifs, nouvelles versions) généralement distinct, conformément à la politique de l'éditeur concerné.

Le Client admet que les éventuels services nécessaires à la mise en œuvre des progiciels, à l'application des correctifs et des évolutions sont réalisés soit par le Client lui-même s'il en a les moyens et les compétences, soit par Prodware au travers de la fourniture de services d'intégration et/ou d'un contrat de support distinct. De même, le Client comprend et admet que toute modification du progiciel et ou de son environnement devra systématiquement être accompagnée de tests réalisés par lui-même ou commandés à Prodware afin d'éviter toute régression technique ou fonctionnelle qui impacterait l'activité du Client.

Si l'éditeur choisit de supprimer ou de faire évoluer une licence cloud ou locative de son catalogue :

- Soit une licence de substitution identique est disponible auprès de l'éditeur et la nouvelle licence remplace automatiquement l'ancienne licence souscrite, sans qu'il soit nécessaire de régulariser une nouvelle Commande,
- Soit une licence de substitution similaire en termes de périmètre est disponible : dans ce cas 2 alternatives sont possibles (i) les parties conviennent de signer une nouvelle Commande portant sur cette licence de substitution, ou (ii) le Client résilie la licence, sans souscrire à la licence de substitution, avec un préavis minimum de 2 mois
- Soit ni l'éditeur, ni Prodware ne proposent de licence de substitution : le Client peut alors résilier la licence avec un préavis minimum de 2 mois, ou en l'absence de résiliation du Client, la licence prend fin à la date de fin de disponibilité annoncée par son éditeur.

Pour attester de son partenariat avec Prodware sur les licences souscrites, le Client spécifiera systématiquement ce dernier comme son partenaire exclusif à la demande de Prodware ou des éditeurs concernés, par tous les moyens mis à sa disposition. Faute de réaliser ce référencement obligatoire, Prodware pourra mettre fin sans délai aux accords en cours pour manquement du Client à ses obligations contractuelles.

Les dispositions applicables aux licences dont Prodware est l'éditeur et à leurs évolutions (correctifs, nouvelles versions) font systématiquement l'objet de contrats séparés.

Il est rappelé que l'éditeur conserve, en sa qualité d'auteur, les droits de propriété intellectuelle attachés au progiciel ainsi que toutes les prérogatives s'y rattachant. Le droit d'utilisation concédé au Client en vertu des présentes est personnel, non exclusif, non transférable, pour ses seuls besoins internes, et consenti pour la durée convenue dans la Commande, et pour les seuls équipements informatiques et site(s) du Client, désignés dans la Proposition. Il convient d'entendre par utilisation limitée aux besoins internes du Client l'utilisation par les utilisateurs qualifiés du Client. Le Client n'acquerra aucun droit de propriété intellectuelle, ni aucun autre droit que ceux conférés par l'éditeur.

Le Client devra utiliser le progiciel conformément à sa documentation et procéder régulièrement à la formation de ses personnels, notamment sur les nouvelles versions.

Le Client devra impérativement respecter les modalités d'évolution de versions prévues par les éditeurs afin de pouvoir continuer à bénéficier des services de support de ces derniers.

Prodware ne pourra être reconnu responsable des erreurs, dysfonctionnements, bugs présents dans les progiciels proposés dont elle n'est pas l'éditeur, ainsi que dans leurs correctifs, évolutions et nouvelles versions. Ces progiciels sont couverts par la garantie de l'éditeur. En sa qualité de simple intermédiaire, Prodware ne pourra être tenue pour responsable ou reprendre à sa charge la garantie des progiciels commercialisés, leurs correctifs, évolutions et nouvelles versions, et cela quelles que soient les circonstances, ces fournitures incombant aux éditeurs eux-mêmes.

De la même façon Prodware ne sera pas responsable des conséquences, quelles qu'elles soient, de l'installation des correctifs, évolutions et nouvelles versions fournies par les éditeurs et installées sur le système du Client.

16.- CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLE AUX LICENCES MICROSOFT ET SAGE

- Le Client qui acquiert via PRODWARE des licences MICROSOFT confirme avoir pris connaissance des conditions d'utilisation des services en ligne Microsoft, et en accepter l'ensemble des dispositions

(y compris les limitations de responsabilité, garantie, etc) rendues disponibles à l'adresse <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>

- Pour les licences SAGE acquises via PRODWARE, la validation du devis, la conclusion du contrat ou son renouvellement, ainsi que l'installation et/ou l'utilisation du service, impliquent l'acceptation sans réserve des conditions générales de SAGE par le Client. Ces conditions générales sont disponibles sur le site Internet de Sage à l'adresse <https://www.sage.com/fr-fr/informations-legales/conditions-generales/>

CHAPITRE III : DISPOSITIONS RELATIVES AUX SERVICES D'HEBERGEMENT

17.- CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX RESSOURCES D'HEBERGEMENT

Au travers de la Commande, le Client souscrit auprès de Prodware des ressources d'hébergement qui sont fournies par Prodware ou par des hébergeurs tiers. Par ressources d'hébergement, les Parties entendent l'allocation en mode locatif de services de type IaaS (Infrastructure as a Service) ou PaaS (Platform as a Service) c'est-à-dire des services d'infrastructure qui procurent des capacités de traitement, de stockage et de connectivité rendues disponibles à distance au travers d'un réseau, et qui sont mises à disposition et supportées par leurs hébergeurs respectifs.

Le Client reconnaît expressément avoir connaissance des conditions et spécifications des services commandés, telles que fournies par les hébergeurs concernés, et s'engage à respecter les conditions et limites d'utilisation, les règles de licence et de tarification, les conditions de support et d'évolution des versions, les modalités de sauvegarde et de restauration des données ainsi que les prérequis techniques applicables aux ressources d'hébergement dont il obtiendra des droits d'utilisation via Prodware.

Les droits d'utilisation des ressources d'hébergement sont concédés au Client pour la période indiquée sur la Commande. Selon les conditions stipulées sur la Commande et dans le respect de celles de l'hébergeur, le Client peut moduler l'allocation des ressources d'hébergement soit via Prodware, soit par lui-même au travers d'un portail, soit automatiquement selon un mécanisme admis préalablement par le Client. Le Client admet qu'il reste responsable de la consommation de ses ressources d'hébergement et que toute ressource consommée est due à Prodware selon les conditions de facturation et de paiement stipulées sur la Commande.

Pour attester de son partenariat avec Prodware sur les ressources d'hébergement souscrites, le Client spécifiera systématiquement ce dernier comme son partenaire exclusif à la demande de Prodware ou des hébergeurs concernés, par tous les moyens mis à sa disposition. Faute de réaliser ce référencement obligatoire, Prodware pourra mettre fin sans délai aux accords en cours pour manquement du Client à ses obligations contractuelles.

Si l'hébergeur choisit de supprimer une ressource d'hébergement de son catalogue, le Client admet devoir trouver un service de substitution par lui-même ou au travers des services de Prodware. Dans ce second cas, soit Prodware procure une ressource de substitution identique soit les Parties approuvent une ressource de substitution équivalente qui sera alors facturée par Prodware et payée par le Client sans que ceci n'affecte les autres conditions de la Commande. Si aucun accord n'est trouvé quant à la poursuite par Prodware d'un service d'hébergement, Prodware interrompra la livraison des ressources à la date de suppression de ces ressources par l'hébergeur, l'ensemble des factures étant dues par le Client jusqu'à cette date.

Le Client comprend que les hébergeurs fournissent un droit d'usage de ressources d'hébergement ainsi qu'un service de maintien en condition opérationnelle afin que ces ressources d'hébergement respectent

leurs spécifications, y compris concernant les niveaux de service contractuels. Les services nécessaires à la mise en œuvre et au support des ressources d'hébergement sont réalisés soit par le Client lui-même s'il en a les moyens et les compétences, soit par Prodware au travers de la fourniture de services d'intégration et/ou d'un contrat de support distinct, notamment pour la mise en œuvre de l'infrastructure, le paramétrage et la supervision des ressources d'hébergement, l'installation des correctifs, l'assistance à la mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités ou de nouvelles versions ou pour tout autre service qui requiert l'assistance de Prodware. Le Client comprend et admet que toute modification de la configuration des ressources d'hébergement et ou de leur environnement devra systématiquement être accompagnée de tests réalisés par lui-même ou commandés à Prodware afin d'éviter toute régression technique ou fonctionnelle qui impacterait l'activité du Client.

18.- CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX SERVICES D'HEBERGEMENT MICROSOFT

Le Client qui commande via Prodware des ressources d'hébergement Microsoft, confirme avoir pris connaissance des conditions d'utilisation des services en ligne Microsoft, et en accepter l'ensemble des dispositions (y compris les limitations de responsabilité, garantie, etc) rendues disponibles à l'adresse <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement> .

CHAPITRE IV : DISPOSITIONS RELATIVES A LA REALISATION DE PRESTATIONS

19.- COLLABORATION

Après avoir défini ses besoins en fonction de son organisation, de sa stratégie, et de la compétence de son personnel, le Client souhaite que Prodware lui fournisse les prestations décrites dans la Commande. Ces prestations, ainsi définies, peuvent être indifféremment des prestations d'installation, d'intégration, de formation ou de conseil. Le Client s'engage à mettre à la disposition de Prodware toutes les informations, documents, accès, installations informatiques, licences et environnements nécessaires à la réalisation des prestations dans de bonnes conditions.

D'une manière générale, le Client s'engage à assurer au personnel de Prodware l'accès à ses collaborateurs soit à distance soit dans ses locaux, ainsi que l'accès à ses installations informatiques.

Le calendrier éventuellement annexé à la proposition commerciale ou devis, correspond à une prévision réaliste en fonction des informations communiquées à Prodware par le Client. Il peut évoluer en fonction des contraintes techniques et d'éléments indépendants de la volonté des Parties ; il n'a qu'un caractère indicatif sauf stipulation expresse contraire.

L'affinement des besoins du Client peut entraîner une évolution de l'estimation des charges liées à la réalisation des prestations. Le seul dépassement de dates de réalisation prévues au calendrier, n'entraîne pas présomption de faute de la part de Prodware dans l'exécution de ses obligations, les Parties étant d'accord sur le fait que la bonne tenue du calendrier prévisionnel dépend de la disponibilité du personnel, des logiciels, des moyens techniques, des locaux et des données que chacune d'elles prend l'obligation de fournir au titre des présentes.

Sauf dispositions écrites contraires, le Client assure la maîtrise d'œuvre des prestations effectuées dans le cadre des présentes.

20.- DROITS CONCEDES

Prodware concède au Client :

- Un droit non exclusif et non transférable d'utilisation des livrables réalisés dans le cadre des présentes, sous réserve du paiement à Prodware du prix convenu ;
- Un droit de copie des livrables à des fins de sauvegarde ou d'archivage ;
- Un droit de modification des livrables et de combinaison avec d'autres logiciels, dans la limite des droits consentis par l'éditeur.

Le droit d'utilisation des livrables concédée dans le cadre des présentes sera effective dès paiement des prestations à Prodware et restera en vigueur aussi longtemps que le Client en continuera l'utilisation. Les livrables réalisés sont et resteront la propriété de Prodware.

21.- GARANTIE SUR LES PRESTATIONS

Prodware s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution de ses livraisons et prestations. Prodware ne sera pas tenue pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des livraisons et prestations, tous les délais de livraison mentionnés ou convenus par Prodware étant fournis à titre informatif et à des fins de planification uniquement, sans aucun caractère impératif. Le dépassement d'un délai de livraison ne peut en conséquence constituer un manquement de la part de Prodware.

Prodware 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.

22.- MODALITES PARTICULIERES DE FACTURATION DES PRESTATIONS

a) Prestations en régie :

Si Prodware réalise plus de jours de régie que le nombre de jours initialement commandés par le Client, Prodware facturera les jours additionnels au temps passé au taux journalier de la commande initiale.

b) Packs de service prépayés (PSP)

Si le Client a consommé l'ensemble de son PSP, les heures supplémentaires seront facturées par Prodware au temps passé au taux horaire du PSP 10 heures.

CHAPITRE V : DISPOSITIONS RELATIVES AUX PRESTATIONS DE FORMATION

23.- CONDITIONS TARIFAIRES SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS DE FORMATION

Dans le cas où le Client souhaiterait financer les prestations de formation commandées via un Opérateur de Compétences (OPCO), il lui reviendra la charge d'effectuer la demande auprès de l'établissement de son choix. Le paiement de la formation s'effectuera alors selon les modalités suivantes :

- L'établissement accepte de financer la formation, et effectuera le paiement directement auprès de Prodware, sans passer par l'intermédiaire du Client, ou ;
- L'établissement accepte de financer la formation, et effectuera le paiement auprès du Client. Dans cette hypothèse, il reviendra au Client l'obligation d'effectuer le paiement de la formation auprès de Prodware selon les modalités spécifiées dans les présentes Conditions Générales de Ventes, ou ;
- L'établissement refuse de financer la formation. Il reviendra au Client l'obligation d'effectuer le paiement de la formation auprès de Prodware, selon les modalités spécifiées dans les présentes Conditions Générales de Ventes. Dans le cadre de la réalisation de prestations de formation, le Client s'engage à ce que les participants répondent aux prérequis définis dans le programme et le catalogue de formation Prodware.

24.- DROITS CONCEDES SUR LES SUPPORTS DE FORMATION

Prodware reste propriétaire des supports de formation, qu'elle met éventuellement à la disposition du Client. En conséquence Prodware pourra librement utiliser les supports de formation et en disposer, notamment pour les céder à tout tiers. Le Client s'engage expressément, définitivement et irrévocablement à ne pas revendiquer un quelconque droit de propriété sur les supports de formation mis à sa disposition et s'interdit de les utiliser de quelque manière que ce soit en dehors des sessions de formation assurées par Prodware. Prodware reste propriétaire à titre exclusif de tous les droits de représentation et de reproduction sur tous supports, et notamment et non limitativement, papier, électronique, numérique et autres, et par tous moyens de diffusion, ainsi que tous les droits d'adaptation dont l'exercice est exigé par les contraintes techniques de ces reproductions et représentations afférentes auxdits supports de formation.

CHAPITRE VI : DISPOSITIONS RELATIVES AUX VENTES DE MATERIELS

25.- LIVRAISON

Les délais de livraison sont fournis à titre indicatif et peuvent varier en cas d'événement extérieur (notamment dans les cas de tempête, blocage des voies de transports, etc...), ou de rupture de stocks temporaire chez les fournisseurs. Tout retard de livraison par rapport au délai indicatif mentionné ne pourra en aucun cas donner lieu à une annulation de commande de la part du Client, ni à une remise sur le prix convenu ou au versement de dommages et intérêts.

Le matériel est vendu avec les accessoires et la documentation fournie par le fabricant. Prodware ne peut être tenue pour responsable du contenu et de la langue utilisée.

Toute réclamation pour non-conformité ou matériel manquant à la livraison devra être impérativement transmise à Prodware, avec copie des réserves faites au transporteur, dans les 72 heures suivant l'émargement de la livraison, conformément aux articles L133-3 et suivants du Code du Commerce. Les réserves rédigées au moment de la livraison doivent être précises et complètes quant à la nature des dommages apparents sur l'emballage et à l'état de la marchandise (réserves sur dommages et nombre de pièces manquantes/avarie de la marchandise). Il est impératif de contrôler tous les produits à la réception.

Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies constatées lors de la réception des matériels. Le refus des produits à la livraison par un Client pourra être considéré comme abusif si ce Client ne peut justifier la réalité des anomalies invoquées sur son bon de livraison. En cas de refus abusifs des produits livrés, Prodware pourra réclamer au Client une indemnité forfaitaire de 250 € HT.

Les réclamations tardives ne pourront en aucun cas être prises en compte et la responsabilité du Client est alors seulement et pleinement engagée. Le transfert des risques s'opère départ entrepôt (ex works : EXW).

26.- TRANSFERT DE PROPRIETE

Prodware conserve la propriété des matériels vendus jusqu'à réception par Prodware, effective et intégrale de leur prix, le Client devant conserver les marchandises en parfait état jusqu'à leur paiement.

Jusqu'à complet paiement du prix, le Client ne pourra donner les matériels en gage, ni les échanger, ni les transférer en propriété à titre de garantie. La présente clause de réserve de propriété ne faisant pas obstacle, dès la livraison des matériels, au transfert des risques au Client, conformément aux dispositions ci-dessus. Le Client s'engage à apporter tous ses soins à la garde et à la conservation des produits et à souscrire toute assurance utile. Les produits livrés non encore intégralement payés devront être individualisés et ne pas être mélangés avec d'autres produits.

L'ouverture d'une procédure collective au profit du Client ne peut faire échec à la revendication des marchandises par Prodware. En cas de paiement partiel, celui-ci s'imputera d'abord sur les pénalités de retard, les intérêts et les créances les plus anciennes.

27.- RETOUR DES MATERIELS

Aucun retour ou reprise de matériels ne peut se faire sans l'accord préalable du Service Clients de Prodware. Prodware se réserve le droit de refuser tout retour non conforme aux conditions convenues avec le service client. Dans le cadre de la garantie légale, le matériel devra impérativement être retourné dans son emballage d'origine, intact, accompagné de tous les accessoires éventuels, notices et documentations, ainsi que la facture initiale d'achat. Toute étiquette d'identification manquante ou détériorée entraînera l'annulation de la garantie légale.

Les retours de matériels acceptés par Prodware donneront lieu à l'établissement d'un avoir, ou au remplacement des matériels à l'identique. Les frais et risques du retour seront à la charge du Client, sauf cas de retour exclusivement imputables à Prodware. Tout retour accepté et justifié par des motifs imputables au Client donnera lieu à la facturation au Client de frais administratifs de gestion, d'un montant forfaitaire de 100 €.

28.- GARANTIE SUR LES MATERIELS

Outre la garantie légale des vices cachés résultant des articles 1641 et suivants du Code Civil, les matériels et logiciels systèmes vendus bénéficient d'une garantie de l'éditeur ou du constructeur concerné, exclusive de toute autre garantie. Prodware ne garantit en effet pas que les matériels commandés par le Client satisferont les besoins spécifiques du Client.