

Campus SaoneOr 11, rue Alfred Kastler F-71100 Chalon sur Saône

T: +33 385 98 19 19 F: +33 385 98 19 18

E: vertechsales@vertech.eu

www.vertech.eu

CONDITIONS GENERALES DE VENTE, DE LICENCE D'UTILISATION ET DE PRESTATIONS DE SERVICES VERTECH' DESTINEES A DES CLIENTS PROFESSIONNELS

(Conditions applicables à partir du 01.01.2000)

1. FORMATION DU CONTRAT - CHAMP D'APPLICATION

Toute vente de produits et/ou de prestations de services proposée par la société Vertech', société immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Chalon-sur-Saône sous le numéro 401 772 504 (ci-après « la Société »), à un client professionnel pour les besoins de sa propre activité professionnelle (ci-après « le Client ») est soumise aux présentes conditions générales de vente, de licence d'utilisation et de prestations de services en vigueur au moment de la passation de la commande (ci-après « les Conditions Générales »).

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de régir et de définir les droits et obligations de chacune des parties au titre de la vente de matériels informatiques (incluant les pièces détachées) (ci-après « les Matériels »), des logiciels standards proposés par la Société (ci-après « les Logiciels ») ou des services fournis par cette dernière, tels que le développement d'une application spécifiquement adaptée à un Client (ci-après « le Développement ») et/ou des prestations de maintenance et de mises à jour, ainsi que des licences concédées par la Société au titre de l'ensemble de ces produits (ci-après collectivement désignés « les Produits »).

Conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du Code du commerce, les présentes Conditions Générales constituent le socle unique de la négociation commerciale entre la Société et le Client. Ces Conditions Générales peuvent faire l'objet d'une négociation entre la Société et le Client pouvant déboucher le cas échéant sur des conditions particulières de vente, de licence et/ou de prestations de services dérogatoires aux présentes Conditions Générales, dont le contenu est fixé dans un document indépendant.

Conditions générales de vente p1



2. OFFRES DE PRODUITS DE LA SOCIETE

2.1 Les Produits proposés par la Société sont ceux disponibles à son catalogue, sur son site Internet www.vertech.eu au moment de l'envoie de la commande du Client, ou mentionnés dans une offre spécifique de la Société.

Les Produits vendus par la Société étant amenés à évoluer, cette dernière peut à tout moment les modifier et/ou en modifier leurs caractéristiques ou composants pour quelque cause que ce soit, sans préavis, et sans que le Client ne puisse réclamer de dommages et intérêts.

La Société se réserve également le droit d'arrêter, sans préavis, la commercialisation d'un Produit et/ou d'une gamme de Produits à tout moment, sans que cela ne puisse entraîner de demande de dommages et intérêts de la part du Client.

Dans le cas de disparition ou d'indisponibilité d'un composant particulier, la Société se réserve le droit de le remplacer par un élément à caractéristiques équivalentes laissées à l'appréciation de la Société.

2.2 La Société propose notamment la fourniture de Logiciels métiers standards aux Clients, définis comme une interface standard dont la Société est l'auteur ainsi que ses modules (identifiés comme des modules spécifiques pour des services annexes ; ces modules sont également standards).

S'agissant des Logiciels, la Société ne fait que les fournir, les adapter aux machines métiers du Client et les paramétrer à l'arborescence informatique existante. Cette adaptation se fait sur la base d'une visite technique préalable réalisée par la Société sur le site du Client en prenant en compte les spécifications techniques des fournisseurs de machines avec lesquelles le Logiciel se connecte. Un cahier des charges technique peut être transmis le cas échéant par le Client à la Société.

En tout état de cause, que le Client transmette ou non un cahier des charges, il lui appartient de délivrer à la Société une documentation technique de son installation existante claire, exhaustive, non équivoque, et dans sa version la plus récente. Le Client est seul responsable de l'information des autres fournisseurs et/ou prestataires (s'agissant notamment des fournisseurs de machines métiers, de l'installation des lignes de production) devant intervenir en amont de l'installation du Logiciel par la Société, s'agissant par exemple de prévoir un câblage adapté.

La conformité du logiciel ne saurait être étendue à une garantie de conformité aux besoins spécifiques du Client. Il incombe donc au Client de s'assurer de l'adéquation du Logiciel à ses besoins. La Société ne garantit pas l'aptitude du Logiciel à atteindre les objectifs que le Client se serait fixé ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de contracter avec la Société.

2.3 Dans l'hypothèse où du Matériel est fourni au Client dans le cadre d'une installation complète, les dispositions de l'article 2.2 seront applicables.

Dans le cadre de la vente de pièces détachées de Matériel, la vente s'effectue sur la base d'une simple commande du Client à la Société.

2.4 La Société propose également des Développements consistant en des applications spécifiques pour les besoins des Clients sur présentation d'un devis le cas échéant basé sur un cahier des charges transmis par le Client.

Les Développements sont conformes aux Spécifications Techniques.



3. PASSATION DE LA COMMANDE

- 3.1 Pour toute commande de Produits, la Société émettra un devis à destination du Client contenant principalement les tarifs le détail des produits ainsi que les modalités de l'intervention (s'agissant notamment des délais indicatifs d'intervention). Le devis émis par la Société est valable pour une durée de trois (3) mois.
- 3.2 Toute commande de Produits devra être adressée par écrit par le client, par n'importe quel moyen et fera l'objet d'un accusé de réception de commande écrit de la Société. L'accusé de réception de commande peut contenir des réserves de la Société dans l'éventualité où la commande du Client n'est pas strictement conforme au devis émis par la Société.

La Société se réserve la faculté de ne pas accepter de commande en cas de changement de la situation du Client, en particulier financière, ou d'incidents de paiement.

- 3.3 Les commandes des Clients engagent définitivement et fermement le Client. Les commandes ne sont ni modifiables, ni susceptibles d'annulation ou de report, sauf accord préalable et écrit de la Société
- **3.4** Les prestations de maintenance font l'objet de la signature d'une offre de la Société par le Client l'engageant sur une période d'un (1) an.
- 3.5 La première commande d'un nouveau Client devra être accompagnée d'une demande d'ouverture de compte, d'un extrait K-bis de moins de trois (3) mois et d'un relevé d'identité bancaire (IBAN ou RIB).

S'agissant des prestations de maintenance, l'intégralité des sommes dues pour l'année est payable à la signature de l'offre de la Société.

4. DOCUMENTS CONTRACTUELS - ORDRE DE PREVALENCE

Le contrat conclu entre la Société et le Client pour chaque commande de Produits sera formé par les documents suivants (ci-après collectivement désigné le « Contrat ») classés par ordre de priorité décroissante :

- 1. le devis de la Société ;
- 2. l'accusé de réception de la commande contenant les éventuelles réserves formulées par la Société par rapport à la commande du Client ;
- 3. le bon de commande du Client ;
- 4. les spécifications techniques du Client, le cas échéant transmis sous forme d'un cahier des charges.

En cas de conflit ou de contradiction dans ou entre ces documents, la préférence sera donnée selon le rang de priorité de chaque document.

5. PRIX - CONDITIONS DE PAIEMENT - PENALITES DE RETARD

5.1 Les prix des Produits et des prestations de maintenance sont fixés dans le devis émis par la Société, et sont stipulés hors taxes.



Les prix des Logiciels et des Développements tels que mentionnés au devis de la Société comprennent le droit d'utilisation des logiciels SIL, de ses éléments par le Client dans les conditions fixées ci-après à l'article 8.

Les frais de l'installation initiale des Produits tels que prévus à l'article 6.2 ainsi que les frais de déplacement y étant liés, sont inclus dans le prix des Produits. Le coût de maintenance annuelle et des Développements ne sont pas compris dans le prix.

En cas de déplacement sur Site par la Société ultérieur à l'installation initiale, les frais de transport international ne sont pas inclus et les frais de transport local, de repas, de logement, de connexion lnternet et de pressing sont à la charge du Client, sauf cas contraire stipulé dans le devis.

- 5.2 Le prix des Produits et des prestations de maintenance devra être payé selon les modalités prévues au devis, par défaut 30 jours nets date de facturation.
- 5.3 Le prix des prestations de maintenance est valable un (1) an à compter de la signature du devis correspondant par le Client. Le prix des prestations de maintenance est amené à évoluer chaque année, notamment en fonction de l'indice SYNTEC.
- **5.4** Toutes les factures sont payables comptant et sans escompte. Aucun paiement ne peut faire l'objet d'une compensation de la part du Client pour quelque raison que ce soit.
- 5.5 En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront dues par le Client conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du Code de commerce, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) €. Tous les frais supplémentaires excédant le montant de l'indemnité forfaitaire sont à la charge du Client.

Ces pénalités sont exigibles sans mise en demeure préalable. Elles courent de plein droit dès le jour suivant la date de règlement et ce jusqu'à complet règlement de la Société en principal et accessoire.

En cas de modification de la situation du Client, à quelque titre que ce soit, en particulier financière, ou d'incident ou de retard de paiement, la Société aura également la faculté de modifier les délais de paiement accordés et d'exiger des garanties, y compris au titre des commandes en cours.

A défaut du paiement total du prix, la Société pourra exiger la restitution des Produits réalisée sans formalité préalable et, indépendamment de toute autre action que pourra mettre en place la Société. Parmi ces actions, la Société se réserve le droit de suspendre l'utilisation des licences en cours.

5.6 Dans l'hypothèse de la réédition d'une facture demandée par le Client, quel qu'en soit le motif, l'échéance de paiement demeure celle fixée à la facture initiale.

La Société se réserve la possibilité d'appliquer des frais administratifs pouvant atteindre quinze (15) € pour la réédition d'une facture.

5.7 Sauf accord contraire et préalable de la Société, les factures seront réglées par virement bancaire.



6. LIVRAISON - INSTALLATION - RECEPTION

6.1 Livraison de Produits n'incluant pas d'installation et de mise en route de la Société

Les Produits ne faisant pas l'objet d'une installation par la Société (s'agissant essentiellement des pièces détachées des Matériels) seront livrés conformément aux modalités prévues à l'accusé de réception de bon de commande de la Société, s'agissant notamment de l'Incoterm EXW Chalonsur-Saône, France, sauf autre incoterm stipulé dans le devis.

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et les retards éventuels ne peuvent donner lieu à pénalités ou résolution des commandes engagées.

Il appartient au Client de vérifier l'état des colis et des Produits à leur arrivée et d'exercer, le cas échéant, les recours contre le transporteur en cas d'avaries, retards, éléments manquants constatés, causés par le transport des Matériels. Dans ce cadre, il appartient au Client de :

- Consigner les protestations et réserves auprès du transporteur sur le document de réception qu'il doit obligatoirement signer et dater ;
- CONFIRMER LA RECLAMATION PAR LETTRE RECOMMANDEE AVEC DEMANDE D'AVIS DE RECEPTION DANS LES 48 HEURES OUVRABLES SUIVANT LA LIVRAISON DES PRODUITS AUPRES DU TRANSPORTEUR ET EN ADRESSER UNE COPIE A LA SOCIETE ;
- Retourner les Produits à la Société après avoir préalablement obtenu son accord écrit. Seul le transporteur choisi par la Société sera habilité à effectuer le retour des Produits concernés.

Le défaut de notification des réserves par le Client dans le délai ci-dessus mentionné, éteint tout recours à l'encontre du transporteur et de la Société, les Produits étant considérés comme acceptés par le Client.

Toute réclamation éventuelle portant par ailleurs sur un vice apparent ou un défaut de conformité des Produits par rapport à la commande du Client, autre que celle relative à une problématique de transport, devra être formulée par écrit et envoyée à la Société dans un délai de quatorze (14) jours, suivant la livraison des Produits pour être recevable. Passé ce délai, aucune réclamation à ce titre ne saurait être prise en compte par la Société.

La réclamation doit définir précisément et par écrit les reproches formulés. Le Client doit en outre fournir toute justification quant à la réalité des non conformités constatées.

Les retours des Produits ne sont autorisés que si la Société les a préalablement acceptés par écrit et doivent lui parvenir franco de tous frais à son siège en parfait état de neuf et dans leur emballage d'origine.

Les reprises acceptées donneront uniquement lieu au remplacement gratuit, dans les mêmes quantités, du ou des Produit(s) reconnu(s) non conforme(s) à la commande par la Société ou au remboursement par l'émission d'un avoir, à l'exclusion de toute indemnité ou dommages et intérêts.



6.2 Livraison de Produits impliquant une installation et une mise en route sur le site du Client par la Société

6.2.1 Pour les Produits impliquant une installation et une mise en route par la Société, le planning prévisionnel d'installation est défini d'un commun accord entre le Client et la Société.

Le lieu d'installation des Produits est mentionné à la commande du Client (ci-après le « Site »).

Chaque déplacement de la Société sera confirmé par e-mail dans les trois (3) semaines précédant l'intervention. Le Client s'assure en amont et avant toute intervention de la Société que la mise en place des prérequis préalable à l'installation des Produits lui incombant conformément aux dispositions de l'article 11.2 a bien été effectuée.

Tout retard chez le Client (retard de câblage, retard lié à ses propres fournisseurs ou sous-traitants etc.) entrainant des modifications des déplacements, des frais supplémentaires et/ou entrainant des jours supplémentaires d'intervention de la Société sur Site seront exclusivement mis à la charge du Client, en sus du prix des Produits visé à l'article 5.

Si cela s'avère nécessaire eu égard aux spécificités des Produits, l'installation des Produits par la Société comprend une formation sur Site, relative à leur mise en route se limitant aux fonctions standards. Cette formation n'est pas automatique. Le coût de cette formation est inclus dans le prix visé à l'article 5 dans la limite d'un nombre raisonnable de personnes à former. Toute demande de formation du Client postérieur à la réception des Produits, fera l'objet d'une facture complémentaire de la Société.

L'installation des Produits entraine automatiquement le transfert des risques liés aux dits Produits au Client.

6.2.2 La réception des Produits est formalisée par la signature d'un procès-verbal de réception (ciaprès « PVR ») par lequel le Client reconnait que les Produits sont conformes au Contrat. Cette réception a lieu sur Site après l'installation des Produits.

Si des réserves sont spécifiées au PVR par le Client, celles-ci seront réputées automatiquement levées suite à l'intervention de la Société (y compris à distance) afin d'y remédier.

Toute demande de modification des Produits, quel qu'en soit le motif, formée par le Client postérieurement à la signature du PVR fera l'objet de l'émission d'un devis spécifique par la Société.

7. TRANSFERT DE PROPRIETE DES MATERIELS - TRANSFERT DE RISQUES

En application des articles 2367 et suivants du Code civil et de l'article L.621-122 alinea 2 du code de commerce, le transfert de propriete des Produits vendus par la Societe au Client est suspendu jusqu'au complet paiement de leur prix, en principal, interets et accessoires.

Ne constitue pas un paiement au sens du présent article, la remise de chèques, traites ou tout autre titre de créance (telle une lettre de change) créant une obligation de payer. Le paiement ne pourra être considéré effectué qu'après encaissement effectif par la Société.



La reprise des Produits n'équivaut pas à la résolution du Contrat. Les sommes d'ores et déjà versées par le Client demeureront acquises à titre de provisions à valoir sur dommages et intérêts.

Les présentes dispositions ne font pas obstacle au transfert au Client, des risques de perte ou de détérioration des Produits ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner, tel que prévu à l'article 6 ci-avant.

Le Client s'engage à informer la Société sans délai de la saisie éventuelle, au profit d'un tiers, des Produits vendus sous clause de réserve de propriété, ou de tout fait le privant de la disposition des Produits partiellement ou dans leur intégralité (vol, dégradation, intervention d'un tiers etc.).

8. DROIT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

8.1 La vente de logiciels et de développements par la Société n'entraîne aucun transfert de droits de propriété intellectuelle de la Société au bénéfice du Client. La Société reste la seule propriétaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle portant sur les Développements et les Logiciels ainsi que leurs extensions, perfectionnements et mises à jour, s'agissant en particulier mais non limitativement de tout brevet, savoir-faire, droits d'auteur, droits de propriété intellectuelle moraux et patrimoniaux.

Les fournisseurs de Matériels restent les seuls propriétaires de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle portant sur le Matériel.

Les Logiciels et Développements font exclusivement l'objet d'une licence d'utilisation nonexclusive, personnelle, non-transmissible, pour le monde entier, au profit du Client. L'utilisation des Logiciels et des Développements consiste dans le droit de les mettre en œuvre et de les utiliser par affichage, chargement, exécution, transmission et stockage.

Cette licence concerne également les perfectionnements, les mises à jour ainsi que les extensions des Logiciels et Développements ainsi que la documentation y afférente.

Les Logiciels et Développements sont incessibles et ne peuvent être reproduits en tout ou en partie

Ce droit d'utilisation est accordé pour la durée de protection légale des Logiciels et Développements au titre du droit d'auteur tel qu'applicable sur le territoire sur lequel ils sont exploités.

La présente licence d'utilisation est accordée au Client en contrepartie d'une redevance forfaitaire stipulée dans le contrat de maintenance annuel.

- **8.2** Dans le cadre de la licence de droits le cas échéant accordée au Client par la Société, le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété de la Société et notamment:
 - S'engage à ne les utiliser que conformément à leur destination professionnelle, c'est-à-dire pour les seuls besoins de son activité professionnelle ;
 - S'interdit de les mettre à la disposition de tiers, directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit sous quelque forme et pour quelque cause que ce soit, à titre gratuit ou onéreux, sauf autorisation préalable, expresse ou écrite de la Société ;
 - S'interdit de les recopier, excepté (i) pour effectuer une sauvegarde et ce uniquement à des fins de sécurité et (ii) avec l'accord préalable et écrit de la Société, chaque copie autorisée devant reproduire toutes les mentions de l'original y compris le "copyright" ;



- S'engage à ne pas en divulguer le contenu ni céder à quelque titre que ce soit son droit d'utilisation, une telle cession serait nulle de plein droit ;
- S'engage à ne pas désassembler, décompiler, modifier, adapter, procéder à une technique de rétro-ingénierie, créer des travaux dérivés à partir des Logiciels ou des Développements ;
- Se porte for du respect par son personnel des présentes dispositions.

De manière plus générale, le Client s'interdit tout agissement et/ou tout acte pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle de la Société sur les Produits.

- **8.3** De convention expresse, la Société sera libre d'utiliser le savoir-faire acquis à l'occasion de l'exécution du Contrat, et d'effectuer des prestations analogues pour le compte d'autres clients.
- **8.4** Tout autre droit de propriété intellectuelle appartenant à la Société concernant notamment ses marques, reste sa propriété exclusive. Le Client ne disposera pas dans ce cadre d'une licence d'utilisation.

9. GARANTIE

La Société garantit les Produits pendant une durée de douze (12) mois à compter de la date de leur livraison pour les Produits visés à l'article 6.1, et de leur réception pour les Produits visés à l'article 6.2. Les caractéristiques techniques retenues seront celles définies dans le devis.

La mise en œuvre de la garantie consiste uniquement au choix de la Société, au remplacement, ou à la réparation gratuite, ou à l'établissement d'un avoir de la valeur du prix facturé du Produit en cause ou de l'un de ses composants dont le Client a démontré la défectuosité.

La garantie ne s'applique pas :

- Lorsque le défaut ou le dysfonctionnement provient d'une conception ou de matières, matériels ou composant(s) imposés ou fournis par le Client;
- Lorsque le défaut ou le dysfonctionnement est consécutif à un manque de surveillance, et de manière plus générale à toute manipulation non conforme aux instructions de la Société (tels que le non-respect des consignes de stockage, un manque d'entretien ou une mauvaise utilisation des Produits) et/ou du non-respect du ou des normes en vigueur applicables;
- En cas de manipulation, de modification ou d'intervention réalisée par le Client ou par un tiers, sans l'accord préalable et écrit de la Société ;
- Lorsque le dysfonctionnement provient d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 14, ou résultant d'un cas fortuit ou imputables à des causes naturelles ou à un accident imputable au Client ou un tiers ;
- De manière plus générale, la garantie ne s'applique pas en cas d'usage anormal des Produits ou dans des conditions impropres à leur destination ou lorsque le dysfonctionnement provient d'une mauvaise alimentation électrique et du réseau de télécommunications.

Toutes autres garanties que celles visées au présent article sont expressément exclues.



10. PRESTATIONS DE MAINTENANCE ANNUELLE

10.1 Principe

Le Client souscrit auprès de la Société un contrat de maintenance annuel au titre des logiciels et développements comprenant :

- Support client
- Option: hotline 24h/24
- Software fees
- Mise à jour annuelle

Durant la période de garantie des Produits telle que visée à l'article 9, la souscription d'assistance technique permettra au Client de bénéficier de la part de la Société d'un traitement prioritaire et privilégié, incluant notamment la mise à jour des Logiciels et Développements, ainsi qu'à l'accès à une hotline (optionnel). A l'issue de cette période de garantie, la prestation d'assistance technique permettra au Client de bénéficier des mêmes avantages que ceux octroyés par la garantie.

En tout état de cause, la maintenance préventive consistant notamment en l'entretien du Matériel, sera assurée par le Client et ne rentrera pas dans le champ d'application de la prestation d'assistance technique proposée par la Société. Néanmoins, Vertech' conserve un droit de regard et de visite sur les actions menées par le client.

10.2 Support client

La souscription aux prestations de services de support client proposée par la Société inclut les services suivants :

La maintenance évolutive consistant en la mise à jour des Logiciels et Développements dans les conditions visées à l'article 10.4 ci-après ;

L'intervention de la Société au titre d'une maintenance curative des Logiciels et Développements liée aux problèmes critiques, majeurs et mineurs pouvant avoir lieu sur les Produits dans les conditions visées ci-après.

Les prestations de services de maintenance curative correspondent à l'ensemble des mesures correctives ou curatives mises en œuvre après tout incident de quelque nature que ce soit sur les Logiciels et les Développements permettant si possible une remise en route conformément aux Spécifications Techniques.

Les prestations de services de maintenance curative proposées par la Société à ses Clients ne concernent que les Produits vendus et/ou développés par la Société.

Les prestations de support et d'assistance technique sont fournies par la Société sur la base d'un nombre d'heures estimées de besoin en intervention et prépayées par le Client pour l'année à venir dans les conditions prévues à l'article 5.

Un compte non suffisamment alimenté en heures prépayées peut entrainer une discontinuité du service de prestation de support et d'assistance.

La Société adressera au Client un rapport de situation des heures consommées ainsi qu'un compte rendu des interventions chaque trimestre. Les heures d'intervention non utilisées sur une année sont reportées l'année suivante.



La prestation de services d'assistance technique concerne exclusivement les Problèmes Critiques, Majeurs et Mineurs pouvant être gérés par connexion VPN (à distance). Le Client s'assure que l'accès par VPN aux serveurs SIL (ensemble des serveurs physiques ou virtualisés Linux et Windows) soit disponible pour que la Société puisse intervenir.

Sont expressément exclus du service d'assistance technique: (i) la résolution des modifications majeures de configuration de lignes nécessitant la présence sur le Site du Client de la Société; (ii) les demandes Client nécessitant la présence sur le Site du Client; (iii) l'installation de machines automatiques nécessitant la présence sur le Site du Client; (iv) les problèmes liés au matériel non fourni par la Société et (v) les dysfonctionnements résultant d'une modification réalisée par le Client sur l'architecture du Logiciel ou du Développement, sans en avoir informé préalablement la Société et avoir obtenu son accord.

Tout problème nécessitant une intervention sur le Site du Client fera l'objet d'une commande spécifique et sera facturée en sus. L'intervention sur Site du Client est uniquement envisagée dans l'hypothèse où l'assistance technique de la Société à distance n'a pas permis de résoudre le problème rencontré.

Par ailleurs, les prestations de services des logiciels et développements effectués par la Société ne comprennent pas les prestations suivantes :

La fourniture de pièces détachées ;

- Les consommables ;
- La reconstitution des données du Logiciel ou du Développement en cas de destruction accidentelle ;
- Le déplacement ou le déménagement des logiciels, développements et matériel ;
- La réparation des dommages liés à un dysfonctionnement causé par l'utilisation non conforme des Produits par le Client et/ou par des modifications apportées aux Produits sans l'accord de la Société;
- La formation aux fonctionnalités déjà existantes
- Des prestations qui se révéleraient ne pas être liées directement au contrat de maintenance annuel.

Le Client s'engage à désigner en interne un interlocuteur dédié aux échanges avec la Société au titre des problèmes techniques rencontrés afin de faciliter les échanges.

De convention expresse, le retard éventuel dans l'exécution des prestations de services par rapport aux délais visés, qui ne sont qu'indicatifs s'agissant uniquement d'une estimation, ne pourra pas donner lieu à une réduction du prix ni ouvrir droit au paiement de dommages et intérêts de quelque nature que ce soit par la Société.

10.3 Option Hotline 24H/24 pour problèmes Critiques

Dans l'hypothèse où le Client détecte un incident sur les Logiciels ou Développements qui par définition relèvent d'un Problème Critique, il en informera la Société dans les conditions suivantes. Tout incident signalé à la Société hors procédure décrite ci-après ne sera pas prise en compte et le Client ne pourra réclamer aucun « dommages et intérêts » à la Société.

L'assistance technique pour les Problèmes Critiques est fournie en français ou en anglais à distance par un technicien de la Société.

La procédure à suivre est la suivante :



- Le Client prend contact au numéro de téléphone dédié à cet effet par la Société, ou envoie un e-mail à l'adresse dédiée ;
- Chaque appel ou envoi d'un e-mail du Client donnera lieu à l'ouverture d'un ticket ;
- Le Client s'engage à décrire de manière claire et précise l'incident survenu et à fournir tous les éléments nécessaires à la Société afin de fournir un diagnostic technique à distance ;
- Après vérification par la Société que le problème identifié par le Client entre dans le périmètre de la prestation d'assistance technique, Vertech' adressera un rapport de son diagnostic dans les quatre (4) heures ouvrées suivant l'appel téléphonique ou l'envoi de l'email;
- Le Client s'engage à fournir à Vertech' un point d'entrée aux Logiciels ou Développements par un accès à distance par VPN pour permettre une aide au diagnostic et afin de résoudre l'incident;
- Le ticket ouvert sera clôturé si l'incident ne relève pas du champ d'intervention de la Société au titre de l'assistance technique ou si l'assistance technique fournie a permis de solutionner le Problème Critique.

Un compte rendu complet de l'intervention peut être fourni à la clôture du Problème Critique sur simple demande du Client.

10.4 Software fees et mise à jour annuelle des Logiciels et Développements

La maintenance inclut les fees annuels pour l'année en cours, donnant ainsi le droit au client à l'installation de la mise à jour du logiciel.

La maintenance évolutive des Logiciels et des Développements comprend les améliorations apportées aux fonctions standards existantes du Logiciel et du Développement au regard des évolutions fonctionnelles ainsi que les corrections d'éventuelles anomalies par rapport à leur documentation intervenues pendant l'année.

La mise à jour ne peut être souscrite et mise en place que pour les Logiciels dont la version est inférieure à deux (2) ans.

La maintenance évolutive des Logiciels et des Développements ne comprend pas : (i) les mises à jour nécessitant une installation sur Site, de la formation, et du matériel, ni (ii) les jours de formation complémentaires, dont les coûts seront facturés en sus au Client.

La mise à jour des Logiciels et des Développements se fera une (1) fois par an, à la date choisie par le Client en accord avec la Société. La Société préviendra le Client préalablement à sa mise en place pour les cas où les mises à jour entraineraient des modifications à effectuer de la part du Client.

11. RESPONSABILITE

11.1 Responsabilité de la Société

Compte tenu de l'état de l'art en usage dans sa profession, la Société, qui s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de ses obligations, est soumise à une seule obligation de moyens.



La Société n'est en aucun cas responsable de la qualité, de la disponibilité et de la fiabilité des réseaux de télécommunications, quelle que soit leur nature, en cas de transport de données ou d'accès à Internet.

EN TOUT ETAT DE CAUSE, LA SOCIETE NE POURRA ETRE TENUE POUR RESPONSABLE TANT A L'EGARD DU CLIENT QU'A L'EGARD DE TIERS, POUR TOUT DOMMAGE INDIRECT ET/OU IMMATERIEL TEL QUE LES PERTES D'EXPLOITATION, PERTE DE BENEFICES OU D'IMAGE OU DE TOUTE AUTRE PERTE FINANCIERE RESULTANT DE L'UTILISATION OU DE L'IMPOSSIBILITE D'UTILISER LES PRODUITS PAR LE CLIENT OU D'UNE DEFAILLANCE DANS LA FOURNITURE DES PRODUITS OU PRESTATIONS AINSI QUE TOUTE PERTE OU DETERIORATION D'INFORMATIONS POUR LESQUELLES LA SOCIETE NE PEUT ETRE TENUE POUR RESPONSABLE.

11.2 Responsabilité du Client

Le Client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de son système d'information, notamment en ce qui concerne la protection contre les virus, vers et autres procédés hostiles d'intrusion.

Le Client est seul responsable de la sauvegarde des données qu'il traite ou conserve et reconnait qu'il est de sa responsabilité de :

- Réaliser des sauvegardes de ses données à un rythme régulier et adapté à son activité ;
- Vérifier au moins une fois par semaine le contenu des sauvegardes effectuées ;
- Utiliser des supports de sauvegarde adéquats, en bon état et exempts de poussière.

Préalablement à toute intervention de la Société, le Client s'engage à réaliser une sauvegarde de l'ensemble de ses données.

Toute opération de restauration ou de reconstitution des données, programmes ou fichiers perdus ou détériorés n'est pas couverte par le présent Contrat.

Les Produits seront utilisés par le Client sous ses seuls contrôles, direction et sous sa seule responsabilité, y compris lors des interventions éventuelles de la Société. Par conséquent, relèvent notamment de la responsabilité du Client :

- Le choix et l'acquisition, préalable ou future, auprès de tiers de matériels, logiciels destinés à être utilisés avec les Produits; leur éventuelle incompatibilité et éventuels dysfonctionnements entrainés ne pouvant engager la responsabilité de la Société;
- Toute conséquence résultant de modifications décidées et/ou effectuées par le Client, de son installation ou de son environnement ;
- Sécurité des salariés de la Société lors des interventions sur le site du client.

12. RESILIATION DU CONTRAT

Chaque Partie peut résilier le Contrat si l'autre Partie a violé ses obligations et n'a pas remédié à cette violation dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception.



13. CONFIDENTIALITE

Pendant la durée du Contrat et pendant une durée de cinq (5) ans après son échéance, le Client s'interdit, sauf autorisation préalable et écrite de la Société, de communiquer à quiconque les informations échangées entre les parties ou dont elles auraient connaissance lors de l'exécution du Contrat, dont notamment les Spécifications Techniques, les études, projets, plans, maquettes, prototypes, dossiers de fabrication, cahiers des charges, modes d'emploi et de manière générale les informations orales ou écrites et les documents de toute nature qui lui sont fournis par la Société. A cette fin, le Client s'engage à prendre toute mesure utile, tant à l'égard de son personnel que de ses propres clients afin que cette interdiction soit respectée.

14. FORCE MAJEURE

La Société ne sera pas tenue pour responsable du défaut d'exécution d'une obligation contractuelle si cette exécution a été retardée, empêchée ou provoquée par un cas de force majeure, s'entendant comme un événement ou une circonstance imprévisible ne pouvant être évité par des mesures appropriées, et qui échappent au contrôle de la Société, qui incluent par exemple les faits de guerre, grève, pannes d'équipement, catastrophe naturelle, ou encore défaut d'approvisionnement.

De convention expresse, seront considérés comme ayant les mêmes conséquences qu'un cas de force majeure, les événements suivants, même si les conditions légales ne sont pas remplies : les grèves totales ou partielles internes ou externes à la Société, les blocages des moyens de transport pour quelque raison que ce soit, l'indisponibilité ou la rupture de stock de matériels commandés chez les fournisseurs ou sous-traitants de la Société, le blocage ou la perturbation des moyens de communication, de télécommunication (y compris Internet) ou postaux, une attaque par virus, une tentative d'intrusion, une rupture ou une pénurie des sources d'énergie, la modification des dispositions légales ou règlementaires affectant la production ou la maintenance du système.

Dans de telles circonstances, la Société préviendra le Client dès que possible par tout moyen écrit. Le Contrat liant la Société et le Client est alors suspendu de plein droit sans indemnité, à compter de la date de survenance du cas de force majeure et jusqu'à son terme. En conséquence, la Société sera notamment déliée de ses obligations à l'égard du Client en cas de survenance d'un évènement de force majeure.

Si le cas de force majeure devait durer plus de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de survenance de celui-ci, les Parties se rencontreront afin de définir les modalités de poursuite ou de résiliation amiable du Contrat.

15. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Aux fins de pérennité de l'activité économique de la Société, le Client s'engage, pendant toute la durée du Contrat (ou des Contrats successifs le cas échéant) et pendant une durée d'un (1) an à compter de sa cessation pour quelque cause que ce soit :

- A ne pas solliciter, directement ou indirectement, activement ou passivement (de manière individuelle et ciblée), sous quelque forme que ce soit, toute personne travaillant ou ayant travaillé pour la Société au cours de l'année précédant la cessation de leurs relations en vue



- d'une embauche par le Client ou une société avec laquelle il pourrait entretenir des liens de quelque nature que ce soit ;
- A ne pas tenter, de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, de convaincre ou d'inciter des personnes à quitter la Société ;
- A ne pas recourir aux services, sous quelque forme que ce soit, de toute personne travaillant ou ayant travaillé pour la Société au cours de l'année précédant la cessation de leurs relations ;
- A ne pas recruter ou faire recruter par un tiers avec lequel il entretient des relations d'affaires, une personne ayant travaillé pour la Société dans l'année précédant la cessation de leurs relations.

En cas de non-respect de la présente clause, le Client sera tenu de payer immédiatement à la Société, une indemnité égale au salaire brut dudit collaborateur débauché pendant les six (6) mois précédant son départ de la Société, charges salariales et patronales incluses, sans préjudice de tout autre dommages et intérêts pouvant être sollicités dans ce cadre par la Société du fait du débauchage.

Cette clause s'applique également si le collaborateur de la Société est à l'initiative personnelle et exclusive de son départ de la Société au bénéfice du Client ou d'une société avec laquelle il pourrait entretenir des liens de quelque nature que ce soit, sauf si le collaborateur a été licencié de la Société.

16. DISPOSITIONS DIVERSES

- **16.1** Le Contrat ou une obligation en découlant ne pourra faire l'objet d'une cession ou d'un transfert de la part du Client, total ou partiel, onéreux ou gratuit.
- **16.2.** Le Client autorise la Société à citer son nom et/ou reproduire son logo pour sa propre publicité au sein des différents supports marketing ou interne.
- 16.3. L'acceptation des Conditions Générales de Vente par le Client, à défaut d'une information contraire écrite transmise à la Société, autorise la prise de photos et de vidéos par la Société pendant son activité sur site ou à l'occasion d'évènements commerciaux. Sont concernées ici uniquement des photos ayant un rapport direct avec l'activité de la Société. Les images pourront être exploitées uniquement à des fins de communication et ne pourraient en aucun cas porter atteinte de quelque manière que ce soit au Client. Le Client reconnait être entièrement rempli de ses droits et ne pourra prétendre à aucune rémunération pour l'exploitation des droits visés par le présent paragraphe. Le client reste seul propriétaire de son droit à l'image en toute circonstance.
- **16.4** Le Client accepte que la Société puisse, librement et sans formalité préalable, sous-traiter tout ou partie de ses obligations liées au Contrat.

16.5 LE CONTRAT EST SOUMIS AU DROIT FRANÇAIS, A L'EXCLUSION DE L'APPLICATION DE LA CONVENTION DE VIENNE SUR LES CONTRATS DE VENTE INTERNATIONALE DE MARCHANDISES. TOUT LITIGE RELATIF AU CONTRAT SERA SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LE RESSORT DU SIEGE DE LA SOCIETE, NONOBSTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE.