

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES EN LIGNE DU CABINET RAFFIER

### ARTICLE 1 - PRÉAMBULE

Les Services proposés par le CABINET RAFFIER sont conçus pour satisfaire les besoins du plus grand nombre de Clients.

Il appartient au Client de s'assurer de l'adéquation du Service à ses besoins propres, notamment sur la base des indications fournies dans la documentation et/ ou la proposition commerciale qui lui est remise, dont il reconnaît avoir pris connaissance.

Faute d'avoir sollicité le CABINET RAFFIER pour lui demander des précisions complémentaires, le Client reconnaît avoir été suffisamment informé.

### ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

Les termes suivants doivent être entendus dans le sens défini ci-dessous au singulier comme au pluriel:

**Contrat** : désigne l'ensemble contractuel composé des présentes conditions Générales de Ventes de la lettre de mission.

**Moyens Informatiques** : les matériels et systèmes informatiques (serveurs de traitement et de données, systèmes d'exploitation, programme de gestion et d'accès aux données, dispositifs de sauvegardes et de sécurité) installés dans un site protégé, et exploités par le CABINET RAFFIER, pour l'utilisation et l'exploitation du Service.

**Pré Requis** : désigne la liste des matériels et dispositifs (notamment télécommunications, liaisons télécoms, routeurs) préconisés par le CABINET RAFFIER pour l'utilisation du Service et disponibles auprès du CABINET RAFFIER.

**Portail** : désigne le site internet du CABINET RAFFIER dans lequel le Client dispose d'un espace privé lui permettant d'accéder aux Services.

**Prestations de Mise en Œuvre** : désigne les prestations de mise en œuvre concernant le Progiciel proposées par le CABINET RAFFIER et souscrites par le Client.

**Progiciel** : Désigne tout progiciel accessible par le Client via le Service.

**Service** : désigne un ensemble de services en lignes proposés par le CABINET RAFFIER sur le Portail, pouvant faire appel à des Progiciels hébergés par le CABINET RAFFIER et le cas échéant, à des Progiciels hébergés sur une plate-forme d'hébergement sécurisée de la société Cegid.

**Utilisateurs** : désigne le Client et/ou son personnel habilité à accéder ou pouvant avoir accès au Service pour un usage interne.

### ARTICLE 3 – OBJET DU CONTRAT

Le CABINET RAFFIER s'engage à fournir au Client le Service et les Prestations de Mise en Œuvre, aux conditions générales définies ci-après.

#### ARTICLE 4 – SERVICE

Le Service sera fourni par le CABINET RAFFIER.

Ne sont pas couverts par le Service :

- Les travaux et interventions concernant le Poste de Travail Utilisateur et l'infrastructure du Client (télécommunications, réseaux, équipements de sécurité) permettant au Client d'accéder et de se connecter aux Moyens Informatiques.
- La résolution de problèmes causés par une erreur ou une mauvaise manipulation des Utilisateurs non conforme aux règles d'utilisation,
- Le raccordement des Moyens Informatiques au réseau du Client,
- Les Prestations de Mise en Œuvre du Progiciel.

#### ARTICLE 5 - CONCESSION DE DROITS D'UTILISATION DU PROGICIEL

**5.1.** Tout Progiciel accessible au titre du Service reste la propriété de son auteur. Par conséquent, le Client n'acquiert, du fait du Contrat, qu'un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible des Progiciels désignés au Bon de Commande.

La présente concession est accordée au Client en contrepartie du paiement du Service et pour toute la durée du Service.

**5.2.** Dans le cadre de la concession de droit accordée au Client par le CABINET RAFFIER, le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété de l'auteur et notamment :

- s'engage à ne les utiliser que conformément à leur destination, c'est-à-dire conformément à leur documentation associée et pour les seuls besoins de son activité ;
- s'engage à ne pas céder à quelque titre que ce soit, le Progiciel et son droit d'utilisation ;
- s'engage à se porter fort du respect par son personnel des présentes dispositions.

Tout manquement du Client à ses obligations, permettra au CABINET RAFFIER de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts, un mois après la réception par le Client d'une lettre recommandée avec accusé de réception, notifiant les manquements constatés, et restée sans effet.

#### ARTICLE 6 : DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

**6.1 HEBERGEMENT :** les Moyens Informatiques sont hébergés et exploités dans un environnement sécurisé, assurant le contrôle des accès, la continuité de service, le stockage et la protection des données, l'exploitation des équipements, la connectivité aux réseaux distants.

Cet hébergement comprend la mise à disposition et la mise en œuvre des systèmes serveurs et de leurs unités périphériques dans l'infrastructure du CABINET RAFFIER. Ce dernier assure l'administration et la supervision technique des Moyens Informatiques.

Le CABINET RAFFIER pourra, sans indemnités au profit du Client, procéder à des interruptions de service. Des arrêts sont programmés à des fins de changement de version, de remise à niveau de la plate-forme ou autre intervention majeure. Ces arrêts sont généralement planifiés en dehors des heures de bureau. Un message notifiant les interventions planifiées sera adressé au Client.

En cas de nécessité absolue, le CABINET RAFFIER pourra procéder à des arrêts d'urgence (perte d'intégrité de données, alertes virales...). Dans ce cas de figure, le CABINET RAFFIER s'engage à tenir le Client informé.

## 6.2 ADMINISTRATION :

**ADMINISTRATION DES PROGICIELS :** Le CABINET RAFFIER assurera le suivi des Progiciels mis à disposition du Client au titre du Service et lui fera bénéficier des améliorations au travers des nouvelles versions, releases et « patches » disponibles.

**ADMINISTRATION DES BASES DE DONNÉES :** Le CABINET RAFFIER assurera l'administration des bases de données sur lesquelles s'appuient les Progiciels, notamment des espaces de stockage des bases, des objets (tables, index, règles, triggers...), des sauvegardes et restaurations.

**ADMINISTRATION DU RÉSEAU CLIENT :** Le raccordement au réseau du Client, l'infrastructure WAN et LAN propres au Client sont en dehors du périmètre d'intervention du CABINET RAFFIER et demeurent de la responsabilité du Client.

**6.3 GESTION DE LA SÉCURITÉ :** Le CABINET RAFFIER s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques de nature à assurer la sécurité physique et logique des Moyens Informatiques. Dès qu'elle en a connaissance, chacune des parties signalera sans délai à l'autre partie tout fait susceptible de constituer une atteinte à la sécurité physique ou logique de l'environnement de l'autre partie (tentative d'intrusion par exemple).

**SÉCURITÉ D'ACCÈS AUX LOCAUX, DES APPLICATIONS ET DES DONNÉES :** Le CABINET RAFFIER mettra en place un contrôle d'accès aux locaux dans lesquels sont effectuées les prestations, de façon à n'en autoriser l'accès qu'aux seules personnes autorisées du CABINET RAFFIER ou accompagnées par du personnel autorisé.

Le CABINET RAFFIER mettra en œuvre les mesures pour ne permettre l'accès aux applications et aux données du Client qu'aux personnes autorisées. Le CABINET RAFFIER assurera une complète étanchéité entre les Progiciels et les données du Client et les Progiciels et les données des autres Clients.

Le CABINET RAFFIER appliquera les règles connues de sécurité pour les transferts de données vers l'extérieur.

## ARTICLE 7 – PRESTATIONS DE MISE EN ŒUVRE

Les Prestations de Mise en Œuvre retenues par le Client figurant au Bon de Commande seront exécutées par le CABINET RAFFIER.

## ARTICLE 8– DISPOSITIONS FINANCIÈRES

**8.1.** Les prix des éléments commandés sont indiqués en Euros Hors Taxes et figurent sur le Bon de Commande.

Les Prestations de Mise en Œuvre seront facturées au fur et à mesure de leur réalisation.

Le Service sera facturé selon la périodicité fixée au Bon de Commande. La première facturation (abonnement et /ou consommations) du Service interviendra selon les conditions décrites dans le Bon de Commande

**8.2.** Les factures du CABINET RAFFIER, seront réglées par le Client sans escompte à 30 jours date de facture.

**8.3.** Passé l'échéance, une pénalité pour retard de paiement calculée sur la base d'un taux d'intérêt égal à trois fois le taux de l'intérêt légal sera exigible par le CABINET RAFFIER sans qu'un rappel soit nécessaire.

Par ailleurs, le CABINET RAFFIER se réserve le droit, 15 jours après l'envoi de la mise en demeure de payer, sous la forme recommandée, restée partiellement ou totalement sans effet, de suspendre le

Service jusqu'au paiement intégral des sommes dues et, le cas échéant, de résilier de plein droit, avec effet immédiat, le Contrat en cours. Tous les frais d'impayés, suite à un rejet bancaire d'un règlement du Client, resteront à la charge financière de ce dernier.

#### **ARTICLE 9 – DURÉE DU SERVICE**

Le Service est conclu pour la durée fixée dans la lettre de mission. A la fin du Contrat (échéance ou résiliation), le CABINET RAFFIER s'engage à :

- Rendre disponible au Client l'intégralité de la dernière sauvegarde de ses données. Il appartiendra au Client de récupérer ses données soit en utilisant les outils du Progiciel mis à disposition le cas échéant soit en demandant au CABINET RAFFIER une restitution sur un support de type numérique ;
- Procéder à la destruction physique totale de l'ensemble des données du Client, le CABINET RAFFIER s'engageant à ce qu'aucune donnée propre au Client notamment hébergée ne soit conservée par elle-même, ses partenaires ou sous-traitants à l'issue du Contrat quelle qu'en soit la cause. Le Client est informé et accepte que cette destruction intervienne automatiquement dans un délai de 30 jours suivant la fin du Contrat.

#### **ARTICLE 10 - RÉSILIATION POUR MANQUEMENT**

Chacune des Parties pourra demander, par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception, la résiliation de plein droit du présent Contrat en cas de manquements de l'autre Partie à ses obligations et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts.

La résiliation du présent Contrat prendra effet deux (2) mois après la réception de la lettre précitée par la partie défaillante, sauf à ce que cette dernière justifie des remèdes appropriés apportés ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté.

#### **ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITE DES DONNEES DU CLIENT**

En toutes circonstances le Client demeure propriétaire de ses données. Le CABINET RAFFIER s'engage à ne pas modifier, utiliser, divulguer, céder ou transférer à un tiers, en totalité ou en partie, à titre onéreux ou gratuit, les données du Client qui auront pu lui être communiquées par le Client à l'occasion de l'exécution des présentes. Toutefois, l'engagement du CABINET RAFFIER de non utilisation des données du Client ne concernera pas les opérations nécessaires à l'établissement par le CABINET RAFFIER de ses factures et statistiques d'utilisation ainsi qu'à la fourniture de toute explication concernant l'exécution du Service. A ce titre le Client est informé et accepte que le CABINET RAFFIER peut être amené, dans le cadre de ses relations contractuelles avec la société Cegid, à communiquer à Cegid les noms et coordonnées du Client à des fins exclusivement d'enquête de satisfaction portant sur la qualité de l'exécution du Service.

#### **ARTICLE 12 - COLLABORATION CLIENT**

Pour une bonne exécution des présentes, le Client s'oblige à collaborer activement, régulièrement et loyalement avec le CABINET RAFFIER.

### ARTICLE 13 - RESPONSABILITÉS

**13.1** Compte tenu de l'état de l'art en usage dans sa profession, le CABINET RAFFIER, qui s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de ses obligations, est soumis à une obligation de moyens.

Le CABINET RAFFIER ne garantit pas que le Service soit exempt de tous défauts mais s'engage exclusivement à remédier, avec toute la diligence raisonnablement possible, aux dysfonctionnements du Service. Le CABINET RAFFIER ne garantit pas l'aptitude du Service à atteindre des objectifs que le Client se serait fixé ou à exécuter des tâches particulières qu'il n'aurait pas préalablement exposées par écrit et qui, n'auraient pas fait l'objet d'une validation expresse du CABINET RAFFIER.

**13.2** Le Service sera utilisé par le Client sous ses seuls contrôles, direction et sous sa seule responsabilité.

Par conséquent, relèvent de la responsabilité du Client :

- la mise en œuvre de tous procédés et mesures utiles destinés à protéger ses matériels, progiciels, logiciels, mots de passe, et à se prémunir contre tout virus et intrusions ;
- le respect des Pré Requis (présents et futurs) afin d'éviter des conséquences dommageables telles que ralentissements, blocages, altérations des données.
- le choix du fournisseur d'accès ou du support de télécommunication, le Client devant prendre en charge les demandes administratives et contracter les abonnements nécessaires dont il supportera le coût.
- les erreurs commises par son personnel dans l'utilisation du Service et des procédures qui lui permettent de se connecter aux Moyens Informatiques et d'effectuer les traitements mettant en œuvre le Progiciel.

**13.3** Le CABINET RAFFIER sera dégagé de toute responsabilité concernant la nature, le contenu des informations ou des données du Client et l'exploitation qui en découle. De même, le CABINET RAFFIER sera dégagé de toute responsabilité concernant la qualité et la transmission des données lorsqu'elles emprunteront les réseaux de télécommunications et plus généralement la qualité et la fiabilité des liaisons de télécommunication entre les postes du Client et le Portail.

**13.4** Dans l'hypothèse où la responsabilité du CABINET RAFFIER serait engagée, l'indemnisation toutes causes confondues, principal, intérêts et frais, sera limitée au préjudice direct subi par le Client sans pouvoir excéder le montant facturé au Client au titre des six (6) derniers mois précédant l'engagement de la responsabilité du CABINET RAFFIER.

### ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE

La responsabilité du CABINET RAFFIER ne pourra être recherchée au cas où elle ne serait pas en mesure d'exécuter ses obligations contractuelles pour des raisons de force majeure, c'est-à-dire en raison de toute cause extérieure au Contrat, imprévisible et irrésistible selon l'interprétation qu'en donne généralement la jurisprudence des tribunaux français. Sont également considérés comme des cas de force majeure les dysfonctionnements des opérateurs télécom et des télécommunications dès lors que ces dysfonctionnements n'ont pas pour origine les moyens techniques mis en œuvre par le CABINET RAFFIER et ne relèvent pas de sa responsabilité.

#### ARTICLE 15 - DISPOSITIONS DIVERSES

- Le Client accepte que le CABINET RAFFIER puisse, librement et sans formalité préalable, sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre des présentes, sous sa responsabilité.
- Sauf stipulation expresse, les termes et conditions et obligations du présent document prévaudront sur tous autres.
- Si une ou plusieurs stipulations du Contrat étaient tenues pour non valides ou déclarées comme telle en application d'une loi ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont leurs forces et portées.
- Le Client est informé qu'il lui appartient de procéder aux démarches, déclarations, demandes d'autorisation prévues par les lois et règlements en vigueur concernant tout traitement qu'il effectue et données qu'il traite à partir des Progiciels ; et plus particulièrement celles prévues par la C.N.I.L. relatives au traitement de données à caractère personnel.
- Le Client autorise le CABINET RAFFIER à citer son nom dans ses références commerciales.  
Le CABINET RAFFIER et le Client déclarent que les informations fournies et exploitées par les dispositifs techniques du CABINET RAFFIER et de ses sous-traitants ou partenaires font foi entre eux.
- Le Client ne pourra intenter aucune action, quels qu'en soient la nature ou le fondement, plus de deux ans après la survenance de son fait générateur.
- Le Contrat ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, de la part du Client, sans autorisation, écrite, expresse et préalable du CABINET RAFFIER.

#### ARTICLE 16 - LOI ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

LE PRÉSENT CONTRAT EST SOUMIS À LA LOI FRANÇAISE TANT POUR LES RÈGLES DE FORME QUE POUR LES RÈGLES DE FOND. EN CAS DE LITIGE COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE BORDEAUX NONOBSTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE.