
CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE "PLATEFORME SOLUTIONS"

Préambule

Les présentes sont conclues entre :

La société ADVENCE, SAS, société de droit français, élisant domicile 139, rue Rateau, 93120 La Courneuve, inscrite au RCS de Bobigny sous le numéro B 582 020 012, prise en la personne de son représentant légal, ci-dessous nommée ADVENCE

ET

Entre toute personne morale, professionnel, de droit privé ou de droit public souscrivant au service "plateforme solution" fourni par la société ADVENCE, ci-après nommée le Client.

ARTICLE 1 : OBJET

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu d'ADVENCE toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions juridiques, techniques et financières dans lesquelles ADVENCE s'engage avec le Client.

Les présentes conditions générales de Service complétées le cas échéant par des conditions particulières et/ou annexes proposées par ADVENCE sont applicables, à l'exclusion de toutes autres conditions et notamment celles du Client, à toute commande par le Client de prestations d'ADVENCE.

ARTICLE 2 : OBLIGATIONS D'ADVENCE

ADVENCE s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un Service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'Etat de l'art. ADVENCE ne répond que d'une obligation de moyen.

ADVENCE s'engage à :

- Assurer l'accès au Service 24 h/24 tous les jours de l'année.
- Intervenir rapidement en cas d'incident.
- Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils.

Lorsque des opérations de maintenance doivent être effectuées sur les équipements informatiques, Advence s'engage à prévenir son client par courrier électronique au minimum 24h avant l'intervention.

ARTICLE 3 : RESPONSABILITE D'ADVENCE

La responsabilité d'ADVENCE ne sera pas engagée :

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à ADVENCE au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable d'ADVENCE ("Cas de Force Majeure"), alors ADVENCE, sous réserve d'une prompte notification au Client, devra être dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées. La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure.

Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de la notification du cas de force majeure à l'autre partie, le contrat pourra être

résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

Soit encore du fait du Client, notamment dans les cas ci-après :

- détérioration de l'application,
- mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part, non-respect des conseils donnés,
- divulgation ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client,
- faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel ADVENCE n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance,
- demande d'interruption temporaire ou définitive du Service émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, ou notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la LCEN,
- destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

Les réparations dues par ADVENCE en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect tel que, notamment, préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système, action d'un tiers contre le Client, etc.).

En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge d'ADVENCE, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à ADVENCE pour la période considérée ou facturées au Client par ADVENCE ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité d'ADVENCE a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera de l'obligation de payer tous les montants dus à ADVENCE au titre des prestations réalisées.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Le Client s'engage à communiquer, lors de la création de son compte client et à chaque modification de celles-ci, ses coordonnées et informations bancaires exactes et mises à jour à ADVENCE.

Le Client reconnaît avoir été informé par ADVENCE de l'ensemble des pré-requis techniques nécessaires au fonctionnement optimal de la Plateforme. Le Client est par ailleurs informé que ces pré-requis peuvent évoluer, notamment pour des raisons techniques. Si une évolution intervient en cours de Contrat, le Client en sera informé au préalable.

Le Client est responsable de l'utilisation de la Plateforme par les Utilisateurs Finaux. Il lui appartient de veiller à ce que les Utilisateurs Finaux respectent les conditions générales d'utilisation de la Plateforme.

ADVENCE ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, données accessibles, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

Le Client est le responsable entier et exclusif des mots de passe nécessaires à l'utilisation de son Service. ADVENCE dégage toute responsabilité pour toute utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe mis à la disposition du Client ou générés par le Client lui-même. La fourniture des mots de passe est considérée comme confidentielle. Toute suspicion d'une divulgation, intentionnelle ou non, des mots de passe fournis, engage la responsabilité unique du Client à l'exclusion de celle d'ADVENCE.

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

Le Client s'engage à informer ADVENCE dans les 48 heures de toute modification concernant sa situation, et dans les 24 heures de toute perte éventuelle des mots de passe.

Le Client ne pourra céder de quelque façon que ce soit le droit d'accès à la Plateforme sans l'accord préalable et écrit de ADVENCE.

ARTICLE 5 : ASSISTANCE TECHNIQUE

5.1 Outils et documentations fournis par ADVENCE

Par défaut, ADVENCE met à la disposition du Client un interlocuteur joignable par téléphone et par mail (de 9h à 17h) qui travaillera sur le projet comme référent avec un interlocuteur référent chez le Client et définit par lui-même.

ADVENCE met à la disposition du Client :

- Un ensemble de documentations permettant une meilleure compréhension et utilisation du Service ;
- Les coordonnées permettant de contacter l'Assistance technique d'ADVENCE

Vérifications préalables :

En cas de dysfonctionnement du Service, il appartient au Client de consulter la Documentation et d'effectuer les tests techniques proposés par ADVENCE sur le Site ADVENCE. A défaut de résolution du dysfonctionnement rencontré, il appartient au Client de déclarer l'incident auprès des Services d'ADVENCE.

5.2 Prise en charge de l'Incident et élaboration du Diagnostic

ADVENCE sera amenée à effectuer un Diagnostic de manière à rechercher l'origine et la cause du dysfonctionnement rencontré. Si dans le cadre de ses recherches, ADVENCE détermine que le dysfonctionnement est un Incident c'est-à-dire qu'il relève de la responsabilité d'ADVENCE, le coût afférent à la réalisation du Diagnostic sera entièrement assumé par ADVENCE conformément aux termes contractuels applicables au Service.

A contrario, si le diagnostic fait apparaître que l'Incident rencontré par le Client ne relève pas d'une responsabilité d'ADVENCE ou que son existence ne peut être confirmée, le temps passé par ADVENCE dans la réalisation du Diagnostic sera facturé au Client sur une base forfaitaire au tarif consultable en annexe.

Dans l'hypothèse où ADVENCE ne parviendrait pas à identifier l'origine ou la cause du Dysfonctionnement, Les recherches relatives à l'établissement du Diagnostic ne seront pas facturées au Client si ADVENCE n'est pas en mesure d'identifier la cause du dysfonctionnement ou si ADVENCE n'est pas en mesure de communiquer un devis au client pour la correction du dysfonctionnement.

De même, le Diagnostic ne sera pas facturé au Client, lorsqu'ADVENCE ne sera pas en mesure de communiquer un devis pour la résolution du dysfonctionnement.

Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement à l'Assistance technique. ADVENCE se réserve le droit de refuser la prise en charge d'une demande du Client si son comportement ou la fréquence de ses demandes sont de nature à dérégler le fonctionnement normal du Service d'Assistance technique.

ARTICLE 6 : TARIF et PAIEMENT

6.1 Tarif

Les tarifs en vigueur pour les différentes prestations proposées par ADVENCE sont disponibles auprès du service commercial d'ADVENCE.

Les Services ou prestations commandés sont mentionnés dans le bon de commande ; ils s'entendent toutes taxes comprises sauf indication contraire et sont payables en euros.

ADVENCE adressera par courrier électronique une facture mensuelle des services souscrits. Le Client accepte expressément que la facture lui soit transmise par voie électronique.

ADVENCE se réserve la faculté de réviser ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique un mois à l'avance si les nouveaux tarifs hors taxes sont moins favorables au Client. Dans cette hypothèse, le Client disposera à compter de cette information d'un délai d'un mois pour résilier le présent contrat sans pénalité. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.

ADVENCE se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

6.2 Paiement

ADVENCE établira une facture correspondant au prix des Prestations. La facture sera adressée à l'entité du Client ayant conclu le contrat en vertu duquel les Prestations sont fournies.

Sauf stipulation différente dans les Conditions Particulières, la facture sera payable à trente (30) jours à compter de la date de sa réception. Les factures correspondant à un abonnement mensuel sont payables terme à échoir.

Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du contrat de prestations de Services ADVENCE. De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par ADVENCE de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu ;
- la suspension de toutes les prestations en cours, quelle que soit leur nature, sans préjudice pour ADVENCE d'user de la faculté de résiliation du contrat ;
- l'application de pénalités de retard, au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal en France, en complément d'une indemnité forfaitaire de 40 (quarante) euros de frais de recouvrement. .

Tout désaccord concernant la facturation et la nature des Services devront être exprimés auprès du Service Client d'ADVENCE dans un délai d'un mois après émission de la facture.

Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par ADVENCE, ADVENCE en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondant. Le Client devra alors régler la somme due en euros.

Le Client, ayant la qualité de professionnel, en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard d'ADVENCE, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement à hauteur de 40€, en application de la loi 2012-387 du 22 mars 2012.

6.3. Durée

Le service est conclu pour une durée de deux ans renouvelable annuellement par tacite reconduction.

ARTICLE 7 : RESILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

L'une ou l'autre des Parties pourront résilier les présentes Conditions Générales pour convenance à tout moment sous réserve d'un préavis de trois (3) mois avant l'échéance annuelle du contrat communiqué par lettre recommandée avec accusé de réception. Si le client résilie le service au cours de la période initiale, il sera tenu de payer les mois restant à courir jusqu'à l'échéance de la période.

Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure subsistant plus de trente jours.

En cas d'inexécution grave ou répétée par l'une des Parties de l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat, ledit contrat sera résilié de plein droit, si bon semble à la Partie lésée, sans qu'il soit besoin de remplir aucune formalité judiciaire, trente (30) jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, restée en tout ou partie sans effet pendant ce délai.

En cas de nécessité, ADVENCE se réserve la possibilité d'interrompre le Service pour procéder à une intervention technique, afin d'améliorer son fonctionnement ou pour toute opération de maintenance. Cette intervention ne peut excéder les 48h continues sauf accord express du Client.

ARTICLE 8 : CONDITIONS D'EXPLOITATION

Le service ADVENCE est accessible pour le Client par l'intermédiaire du réseau Internet. Le Client doit disposer d'une connexion Internet pour accéder au Service, et demeure seul responsable de ladite connexion Internet notamment en terme de disponibilité, de fiabilité et de sécurité.

Le Client reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas de son fournisseur d'accès sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans les prestations offertes par la société ADVENCE, et extérieure à ses moyens techniques.

ARTICLE 9 : PROPRIETE DE LA SOLUTION ET DROIT D'UTILISATION

ADVENCE est propriétaire, à titre exclusif, de l'ensemble des droits corporels et incorporels de la Plateforme.

ADVENCE concède au Client une licence d'utilisation de la Plateforme conformément à sa destination pour toute la durée, les usages, le nombre d'Utilisateurs Finaux et les supports définis dans les Conditions Particulières.

En conséquence, le Client s'interdit toute reproduction intégrale ou partielle de la Plateforme en l'absence d'autorisation écrite et préalable d'ADVENCE.

Le Client n'est en aucun cas autorisé à réutiliser (c'est-à-dire mettre à disposition du public) tout ou partie des données issues de la Plateforme appartenant à ADVENCE, sous quelque forme que ce soit et pour quelque raison que ce soit.

Le Client n'est pas autorisé à louer, vendre, sous-louer, distribuer, céder, transférer, licencier, sous-licencier ou autrement partager la Plateforme, ni à réutiliser les éléments de la Plateforme.

Le Client s'interdit de modifier ou de créer une œuvre dérivée de la Plateforme sans l'accord écrit et préalable d'ADVENCE.

ADVENCE se réserve le droit de vérifier par tout moyen que la Plateforme est utilisée dans les conditions du présent Contrat et n'est pas reproduite sans son autorisation.

Il est expressément accepté par le Client qu'à l'expiration des relations contractuelles entre les Parties, le Client ne pourra se prévaloir ni de la propriété de la Plateforme, ni d'un droit d'utilisation de la Plateforme.

ARTICLE 10 : ENGAGEMENT DU NIVEAU DE SERVICE (SLA)

ADVENCE s'engage à assurer les niveaux de Service suivants :

- Taux de disponibilité mensuelle : 99,9%

Par « taux de disponibilité mensuelle », il convient d'entendre : le nombre total de minutes du mois considéré déduction faite du nombre de minutes d'Indisponibilité du mois concerné, le tout divisé par le nombre total de minutes du mois considéré.

ARTICLE 11 : CONFIDENTIALITE, LOCALISATION ET SECURITE PHYSIQUES DES INFRASTRUCTURES ADVENCE

ADVENCE est tenu, ainsi que l'ensemble de son personnel, au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, les informations et les décisions dont ils auront eu connaissance dans le cadre de ces présentes conditions générales et de la réalisation des prestations liées.

ADVENCE s'interdit notamment de communiquer à toute personne autre qu'elle-même, l'ensemble de son personnel ou un tiers sur demande d'une autorité compétente (administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables), directement ou indirectement, tout ou partie des informations, de toute nature (commerciale, technique, financière, nominative, etc.), qui lui seront communiquées ou dont ADVENCE aura connaissance à l'occasion de l'exécution de la prestation.

- Localisation des Infrastructures :
Les infrastructures sur lesquelles sont développés les Services ADVENCE sont localisées sur le territoire français. Elles sont hébergées dans des Datacentres opérés par le fournisseur OVH.
- Sécurité Physique des locaux :
ADVENCE s'est assuré que son fournisseur OVH a pris l'ensemble des mesures de sécurité physique visant à empêcher l'accès aux Infrastructures sur lesquelles sont stockées les données du Client par des personnes non autorisées.
Le datacentre est équipée d'un système de détection et d'extinction d'incendie ainsi que de portes coupe-feu. OVH respecte la règle APSAD R4 pour l'installation des extincteurs portatifs et mobiles, et possède le certificat de conformité N4 pour tous ses datacentres.
- Sauvegarde des données:
ADVENCE opère des sauvegardes quotidiennes de l'ensemble des données qu'elle gère. Ces sauvegardes sont dupliquées dans un autre Datacentre hors site principal.

ARTICLE 12 : ATTRIBUTION DE COMPETENCE

En cas de litige avec le client, la compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Paris (France), nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, y compris pour les mesures d'urgence, conservatoires en référé ou sur requête.

ARTICLE 13 : LOI APPLICABLE

Le présent contrat est régi par la loi française. Il est en ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi Française, et d'autre part, des dispositions de la loi Française qui seraient contraires au présent Contrat.

Fait à Paris, le

En deux exemplaires originaux.

Pour le CLIENT
(cachet et signature)

Pour ADVENCE
(cachet et signature)

Nom :

Nom :

Fonction :

Fonction :