

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATION DE SERVICE ET DE SUPPORT

Article 1 : Objet

1.1 Le présent Contrat a pour objet la vente de Services commandés par le Client au Fournisseur.

Article 2 : Définitions

2.1 « **Fournisseur** » désigne la société Newlode Group, ou l'une de ses filiales, qui commercialise la prestation de service ou la prestation de support au Client ;
2.2 « **Client** » désigne toute société qui achète des prestations de service ou de support au Fournisseur au moyen d'un Bon de commande ;
2.3 « **Services** » désigne les services proposés par le Fournisseur lors d'une prestation d'assistance technique ou lors d'une prestation de support ;
2.4 « **Devis** » désigne le formulaire par lequel le Fournisseur fait une proposition de vente de Services au Client ;
2.5 « **Bon de commande** » désigne le formulaire par lequel le Client effectue sa commande de Services. Il contient notamment les éléments suivants : (i) le montant total du Contrat, (ii) les modalités de paiement et (iii) la durée du Contrat ;
2.6 « **Contrat** » désigne les présentes conditions générales de vente, complétées du Bon de commande, des conditions particulières et de tout document décrivant les Services qui font l'objet de la commande ;
2.7 « **Constructeur** » désigne la société qui construit les logiciels et progiciels informatiques, objets de la prestation de service ou de support du Fournisseur au Client ;
2.8 « **Logiciel** » désigne les systèmes d'exploitation, logiciels intégrés et logiciels applicatifs fournis par le Constructeur ;
2.9 « **Equipement** » désigne le matériel fabriqué par le Constructeur sur lequel s'exécute le Logiciel fourni par le Constructeur ;
2.10 « **Produit** » désigne l'ensemble Equipement et Logiciel ;
2.11 « **Partie** » désigne le Fournisseur ou le Client et « **Parties** » désigne conjointement le Fournisseur et le Client.

Article 3 : Acceptation des Parties

3.1 Les Devis émis par le Fournisseur ne sont valables que pour un délai d'un (1) mois sauf clause contraire. Passé ce délai, le Client doit requérir l'émission d'un nouveau Devis si celui-ci souhaite passer commande.
3.2 L'acceptation du Devis par le Client est matérialisée par la signature du Bon de commande, avec cachet de l'entreprise et date de signature.
3.3 Le Fournisseur se réserve le droit de demander au Client le versement d'un acompte représentant une partie du montant de la commande comme condition d'acceptation du Bon de commande. Le montant sera défini sur le Bon de commande en question. Tout acompte versé fait acte de commande et sera non-remboursable au Client, sauf résiliation du présent Contrat du fait du Fournisseur.
3.4 Le Bon de commande prévaut sur tout autre document du Contrat, y compris les présentes conditions générales de vente.
3.5 Toute commande du Client lie ce dernier. Les collaborateurs, délégués commerciaux, agents ou intermédiaires du Client sont présumés de manière irréfragable disposer du mandat requis pour engager celui-ci à l'égard du Fournisseur. Toute commande pour laquelle la facture est adressée à un tiers à la demande du donneur d'ordre, rend le donneur d'ordre et le tiers solidairement responsables de l'exécution de l'ensemble des obligations prévues par les conditions générales et particulières.
Les collaborateurs, délégués commerciaux, agents et intermédiaires du Fournisseur n'ont aucun pouvoir pour engager le Fournisseur. Les offres, Bons de commande et confirmations de commande signées à leur intention n'engagent le Fournisseur qu'après ratification écrite par le gérant du Fournisseur, sauf le cas où ils auraient déjà fait l'objet d'un commencement de livraison ou de prestation. Le Fournisseur se réserve le droit soit de renoncer à une commande qui n'aurait pas fait l'objet de pareille ratification soit de ratifier à tout moment pareille commande.
3.6 Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les contrats de Services conclus entre le Fournisseur et ses Clients, ainsi que, de manière générale, à l'ensemble de leurs relations d'affaires. Le cas échéant, elles sont complétées par des conditions particulières. Ces conditions particulières prévalent sur les conditions générales.
Les conditions générales et particulières du Fournisseur ne peuvent être modifiées que par convention expresse et écrite entre les Parties. Elles sont réputées être acceptées par le Client du seul fait de la passation de commande ou commencement d'exécution du Contrat.
3.7 Préalablement à la passation du Contrat, le Client s'entourera de tous les conseils nécessaires et s'assurera que les Services qu'il envisage de commander correspondent à ses besoins et à l'usage qu'il en escompte. Le Fournisseur n'assume aucune responsabilité d'une erreur de choix ou d'appréciation du Client.
3.8 Le Client reconnaît avoir connaissance des conditions générales de vente et des conditions particulières qui font partie intégrante du présent Contrat et déclare en accepter les termes.

Article 4 : Responsabilités et obligations des parties

4.1 Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation des Produits énumérées dans la documentation standard fournie par le Constructeur.
4.2 Le Fournisseur s'engage à informer immédiatement le Client de tout événement qui serait susceptible de retarder l'exécution de tout ou partie du Contrat.
4.3 La prestation de Services crée uniquement des obligations de moyen au chef du Fournisseur, à l'exclusion expresse de toute obligation de résultat. Toute clause contraire est réputée non écrite.
4.4 Sauf convention écrite expresse contraire, les délais ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sont pas de rigueur. Un retard dans la prestation ne peut en aucun cas donner lieu à l'annulation du Contrat, ni à aucune indemnité sauf faute volontaire émanant d'un employé du Fournisseur à l'exclusion expresse de tout sous-traitant.

4.5 Le présent Contrat ne crée aucun lien de type employeur/employé ni entre le Client et le Fournisseur, ni le cas échéant entre le Client et le(s) prestataire(s) du Fournisseur. Pendant la durée du présent Contrat et également pendant une période de douze (12) mois après la résiliation ou terme de celui-ci, le Client s'interdit expressément toute embauche ou tentative d'embauche, directement ou indirectement, d'un membre du personnel du Fournisseur.

Toute infraction à ces deux clauses entraîne automatiquement une indemnisation équivalente à la valeur totale du présent Contrat avec un montant minimum de trente mille (30 000) Euros pour tous les dommages encourus par le Fournisseur.

4.6 En aucun cas la responsabilité contractuelle ou extracontractuelle du Fournisseur ne peut être engagée en raison de dommages causés aux personnes et aux biens autres que les Produits livrés ou les Produits qui font l'objet de notre prestation de Services. Le Fournisseur n'est tenu à aucune indemnisation envers le Client ou des tiers pour des dommages indirects, sauf s'ils résultent d'une faute volontaire émanant d'un employé du Fournisseur. Sont notamment considérés comme dommages indirects toutes pertes ou détériorations de données, pertes de bénéfice, pertes de clientèle, etc. Il est dès lors de la responsabilité du Client de réaliser régulièrement - et, en tout état de cause, avant toute intervention technique liée à la réalisation de Services par le Fournisseur - des copies de sauvegarde de ses systèmes opérationnels, applications et données. Par ailleurs, il est également de la responsabilité du Client de veiller à la fiabilité de son système d'information face aux intrusions de virus et autres attaques.

En tout état de cause, si la responsabilité du Fournisseur était établie du chef d'inexécution fautive du Contrat, le montant total des indemnités ne pourra pas excéder le prix hors TVA du produit livré endommagé ou du matériel directement endommagé par la prestation de Services. Aucune action du Client, pour quelque cause que ce soit, ne pourra être intentée contre le Fournisseur un (1) mois après la survenance du fait sur lequel elle repose.

4.7 Le Fournisseur ou ses partenaires ne pourront être tenus responsables de préjudices indirects résultant d'un retard ou d'un manquement commis dans l'exécution du Contrat.

4.8 Le Client renonce expressément à tout recours qu'il pourrait exercer contre le Fournisseur du fait de l'exécution de ce Contrat pour des dommages autres que ceux cités ci-dessus.

4.9 Les prestations de Services sur site peuvent inclure des conseils, des recommandations et des informations relatifs à l'usage des Produits par le Client dans diverses configurations matérielles et logicielles. Le Fournisseur s'engage à fournir au Client la mise à disposition de ressource(s) technique(s) pour aider à résoudre les problèmes que le Client pourrait rencontrer dans l'utilisation ou le fonctionnement des Produits, mais le Fournisseur ne donne aucune garantie de résolution des problèmes.

4.10 Le Client reconnaît avoir été informé par le Fournisseur du caractère de prudence concernant la réalisation au moins une fois par vingt-quatre (24) heures de sauvegarde du ou des systèmes du Client qui peuvent faire l'objet des Services, et que l'absence de telles sauvegardes réduit de manière significative les chances pour le Client de limiter l'impact des dommages qui pourraient résulter d'une irrégularité dans le fonctionnement de son ou ses systèmes ou de la fourniture des Services.

Le Client reconnaît qu'il est de sa responsabilité de mettre en œuvre une procédure pour assurer la récupération des données, fichiers ou programmes détruits, endommagés ou perdus. Le Fournisseur ne saurait être tenu responsable en cas de perte de données.

4.11 Le Fournisseur assure des Services sur des Produits en version française et/ou anglaise. Seuls les Produits dûment enregistrés, faisant l'objet d'une licence valable et n'ayant subi aucune modification, bénéficieront des prestations de Services. Les Produits doivent être utilisés avec la configuration minimale recommandée pour leur utilisation. Concernant les Produits, seule la version commercialisée au moment de la signature du Contrat, ou la version précédente, peut faire l'objet de prestation de Services.

4.12 Le Client facilitera l'accès et la libre circulation des employés du Fournisseur dans ses locaux de manière à leurs permettre de réaliser leur mission dans les meilleures conditions.

4.13 Toute réclamation relative aux Services doit parvenir par écrit dans un délai de cinq (5) jours ouvrés suivant la date de fin de la prestation. A l'expiration de ce délai, la prestation sera réputée définitivement agréée par le Client et aucune réclamation ne sera plus prise en considération.

Article 5 : Conditions de réalisation

5.1 Les prestations de Services énoncées dans le Contrat débiteront à compter de la signature du Contrat, sauf accord contraire énoncé expressément au Contrat.
5.2 Seuls les établissements, les succursales et les filiales nommément désignés aux conditions particulières peuvent utiliser les Services prévus par le présent Contrat. Cependant, seul le Client signataire du présent Contrat est responsable envers le Fournisseur, il répond des agissements de ses établissements, succursales et filiales et il est le seul habilité à demander l'exécution dudit Contrat et à remplir les obligations qui y sont prévues, notamment en matière de paiement à effectuer au titre du Contrat.
5.3 Dans tous les cas, les Services délivrés par le Fournisseur excluent toutes prestations de saisie ou de traitement d'informations.
5.4 De même, sont exclues des services de support assurés par le Fournisseur, les mises à jour, les adaptations de logiciels ou toute activité liée à une modification matérielle ou logicielle des Produits qui devront faire l'objet de commandes spécifiques de services.

Article 6 : Offre – Variation de prix

6.1 Les prix figurant sur les tarifs, offres et confirmations de commande sont purement indicatifs et peuvent être modifiés par le Fournisseur sans préavis aussi longtemps que le Contrat n'a pas été conclu.

Au cas où le prix des services fournis par un tiers serait augmenté après la conclusion du Contrat, le Fournisseur aura la faculté de répercuter cette augmentation dans le prix du Contrat par notification adressée au Client par courrier recommandé. Cette répercussion sera présumée acceptée par le Client cinq (5) jours ouvrés après l'envoi de la notification, sauf objection de sa part envoyée dans ce délai par lettre recommandée. A défaut d'accord du Client, le Fournisseur aura la faculté de renoncer unilatéralement au Contrat par simple notification par lettre recommandée, sans indemnité.

6.2 Le Fournisseur n'est tenu qu'à la prestation des Services explicitement spécifiés dans le Contrat. Tout autre service fera l'objet d'un nouveau Devis proposé au Client.

6.4 Les prix indiqués dans le Bon de commande feront l'objet d'une révision annuelle à la date anniversaire du Contrat en fonction de la hausse de l'indice Syntec, selon la formule suivante : $P = P_0 (S/S_0)$ où,

P est le prix révisé ;

P_0 est le prix fixé sur le Bon de commande initial ;

S est le plus récent indice Syntec publié à la date de révision ;

S_0 est l'indice Syntec connu à la date d'origine généralement la date de prise d'effet du Contrat.

En cas de disparition de l'indice Syntec, les Parties conviendront du choix d'un indice de remplacement. A défaut d'accord, les Parties s'efforceront de trouver un accord amiable, avant toute saisine, compétence expresse au Tribunal de Commerce dont dépend le siège social du Fournisseur. Tout retard dans la détermination de l'indice de remplacement n'entraîne pas la renonciation par le Fournisseur de l'application du présent article. Une régularisation ultérieure sera donc envisagée.

Article 7 : Facturation

7.1 Les prix indiqués dans le présent Contrat sont libellés en Euros.

Les prix indiqués s'entendent hors TVA. Le Client s'engage à acquitter en sus le montant de la TVA ou de toute autre taxe complémentaire ou de substitution qui pourrait être créé au taux en vigueur au jour de chaque règlement.

7.2 La facture est payable dans sa totalité par chèque ou par virement à sa date d'émission, à trente (30) jours, exception faite d'une date d'échéance contractuelle précisée dans les conditions particulières du Contrat.

7.3 Toute réclamation relative à une facture doit être adressée au service comptabilité client du Fournisseur par lettre recommandée dans un délai de cinq (5) jours ouvrés suivant sa réception, laquelle est présumée réalisée dans un délai de trois (3) jours ouvrés suivant la date portée par la facture. A l'expiration de ce délai, plus aucune réclamation ne sera recevable. Une réclamation ne peut en aucun cas justifier une suspension du paiement.

7.4 En cas de renouvellement du Contrat de support postérieur à son expiration, le Client doit s'acquitter d'une redevance de réattribution de support afin de couvrir la période durant laquelle il n'a pas bénéficié des prestations de support du Fournisseur. Le prix de cette redevance de réattribution de support est calculé en fonction des Produits et des services de support pour lesquels le Client souhaite renouveler le Contrat, et du nombre de mois écoulés depuis l'échéance du précédent Contrat de support.

Article 8 : Conditions de paiement

8.1 Sauf stipulation contraire entre les Parties, prévue aux conditions particulières, les paiements s'entendent en Euros, nets, comptants et sans escompte. Le paiement s'effectue par chèque ou par virement bancaire payable au domicile du Fournisseur, à réception de facture même si l'exécution de la commande est différée dans le temps ou donne lieu à réclamation. Aucune condition d'escompte ne sera accordée en cas de paiement anticipé.

8.2 En cas de défaut de paiement total ou partiel à compter de la date d'échéance portée sur la facture ou à défaut à sa date d'émission, une pénalité égale au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de financement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage sera exigible et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) Euros sera appliquée conformément aux articles L.441-6 alinéa 12 et D.441-5 du code du commerce.

Cet intérêt sera dû pour chaque jour de retard à partir de la date d'échéance prévue contractuellement jusqu'au paiement complet. Le Client indemnisera le Fournisseur de tous frais, honoraires et autres dépenses encourues en vue de recouvrer toute somme due au titre du Contrat.

8.3 Le non-paiement de l'échéance au gré du Client entraîne de plein droit, huit (8) jours après mise en demeure faite par lettre recommandée, soit la déchéance du terme et en conséquence, l'exigibilité immédiate des sommes encore dues même si elles ont donné lieu à des traites, soit la résiliation de l'ensemble des contrats susceptibles d'exister avec le Client, avec rétention des acomptes perçus.

Enfin, toute demande de concordat amiable ou judiciaire, de sursis de paiement, ou tout autre fait pouvant impliquer l'insolvabilité du Client, entraîne de plein droit et sans mise en demeure la déchéance du terme pour toutes les factures ouvertes.

De plus, ces situations confèrent au Fournisseur le droit de suspendre l'ensemble de ses obligations sans formalité préalable et de résilier tout ou partie des contrats en cours sans autre formalité qu'une notification par lettre recommandée et sans indemnité.

Article 9 : Cession

9.1 Aucune des Parties ne peut céder tout ou partie des obligations afférentes au Contrat, sans accord préalable écrit de l'autre Partie.

Article 10 : Durée et résiliation

10.1. Le Contrat est conclu à la date de signature du Bon de Commande.

10.2 Chacune des Parties pourra résilier le contrat dans l'hypothèse où l'autre Partie (la partie défaillante) cesserait ses activités volontairement ou non, suspendrait ou renégocierait ses paiements, céderait à titre de paiement une partie substantielle de ses biens à ses créanciers, déposerait son bilan, ferait l'objet d'une procédure de règlement amiable de dissolution, de cessation d'exploitation, de redressement ou de liquidation judiciaire ou amiable.

10.3 Est exclue l'hypothèse où le Fournisseur est impliqué dans une restructuration (fusion, création d'une nouvelle société, d'une filiale commune, changement de l'actionariat, prise de participation, ...etc.). La survenue de l'un de ces quelconques événements (exclusion faite des exceptions citées) entraînera, à compter de l'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception à la partie défaillante, la résiliation du Contrat et l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues au titre du Contrat.

10.4 A défaut de paiement à bonne date de toute somme due par le Client au titre du Contrat, le Fournisseur pourra suspendre ou résilier le Contrat de plein droit sans formalité judiciaire, en tout ou partie, après qu'une mise en demeure envoyée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception soit restée sans effet huit (8) jours après la date de réception par le Client de ladite lettre. Cette suspension ou résiliation sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Client.

10.5 En cas de résiliation du Contrat par l'une ou l'autre des Parties pour l'une des raisons ci-dessus invoquées, l'ensemble des sommes restant dû au Fournisseur par le Client à la date de résiliation sera immédiatement due et toute somme payée avec retard portera intérêt au taux légal de cinq (5) % l'an à compter de la date de résiliation jusqu'à la date de paiement intégral.

10.6 Le présent Contrat faisant l'objet d'une tacite reconduction pourra être résilié par le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception à la date d'anniversaire de sa signature, moyennant un préavis d'un (1) mois, sauf dérogation stipulée aux conditions particulières.

Article 11 : Confidentialité

11.1 Les Parties s'engagent à ne pas divulguer les informations confidentielles obtenues en vertu de ce Contrat, même après sa résiliation.

11.2 Les Parties doivent respecter les lois et réglementations applicables au traitement de données à caractère personnel et privé et notamment celles résultant de la loi n°78-17 DU 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement communautaire sur la Protection des Données(UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et doivent s'assurer qu'elles sont autorisées et ont obtenu toutes les permissions nécessaires à l'utilisation et au transfert de données et qu'elles sont en mesure d'en garantir la sécurité et la confidentialité.

En adhérant à ces CGV, le Client consent à ce que le fournisseur collectionne et utilise ces données pour la réalisation du présent Contrat. Le Client peut se désinscrire à tout instant. Il lui suffit pour cela de contacter le responsable du traitement en adressant un email à l'adresse suivante gestion@newlode.io ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du Fournisseur.

11.3 Il est permis au Fournisseur de citer le nom du Client ou de mentionner le présent accord contractuel à titre de référence client, par des moyens divers, notamment dans le cadre des relations commerciales entre le Fournisseur et ses prospects ou clients.

Article 12 : Loi applicable

12.1 Le Contrat est soumis au droit français.

12.2 En cas de litige, les Parties s'engagent à rechercher une solution à l'amiable. En cas d'échec de la solution à l'amiable, le Contrat sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce dont dépend le siège social du Fournisseur.

12.3 Si l'une des clauses de ce Contrat est déclarée non valide, illégale ou non applicable en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'une décision administrative ou judiciaire, ladite clause ne saurait en aucun cas affecter la validité des autres clauses des présentes conditions générales.

Article 13 : Force majeure

13.1 La force majeure s'entend de tout événement extérieur, irrésistible et imprévisible empêchant l'une des Parties d'exécuter les obligations incombant à sa charge au titre du Contrat ou rendant l'exécution desdites obligations déraisonnablement onéreuses.

13.2 Les événements de force majeure incluent les grèves, lock-out ou autre conflit de travail (impliquant ou pas les collaborateurs des Parties ou de tiers), cas fortuit, catastrophe naturelle, embargo, guerre, acte de terrorisme, rixe, émeute, acte de malveillance, observation de toute loi ou ordonnance, règle, réglementation ou prescription gouvernementale, accident, arrêt d'usine ou panne de machine, incendie, inondation, tempête ou conséquences ultérieures de l'un des événements précités, liste non exhaustive.

13.3 En cas de force majeure, la suspension de l'exécution du Contrat de plus de deux (2) mois pourra entraîner sa résiliation, sans indemnités pour les Parties.

Article 14 : Non renonciation aux droits

14.1 Le fait pour l'une ou l'autre des Parties au Contrat de ne pas exercer un ou plusieurs droits afférents au Contrat ne constitue pas une renonciation aux dits droits.