

NEWLODE GROUP, SAS (RCS Paris B 812 425 643) fournit des Produits et des Services informatiques figurant à son catalogue en vigueur conformément aux présentes conditions générales. Celles-ci s'appliquent automatiquement entre NEWLODE GROUP et le Client pour toutes les ventes présentes et futures et prestations de service fournies en exécution des présentes. Elles écartent les conditions générales et spécifiques d'achat éventuelles du Client et ne peuvent être modifiées ou complétées que par un avenant accepté par NEWLODE GROUP ou comme indiqué en article 9.2.

Les Produits et des Services ne sont pas destinés à être utilisés par les consommateurs ou les non-professionnels et son destinés à des Clients souscrivant au présent Contrat dans le cadre de leur activité professionnelle.

Les autres termes dotés de majuscules initiales sont définis en article 1 du présent Contrat.

## 1. DEFINITIONS

**Conditions Générales** signifient les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services.

**Commande** signifie le document établi par NEWLODE GROUP faisant référence aux présentes Conditions Générales, identifiant les Produits ou les Services souhaités par le Client susceptibles d'être fournis par NEWLODE GROUP en application du présent Contrat.

**Documents Contractuels** signifient les documents suivants, lesquels s'interprètent, après acceptation par les parties dans l'ordre de priorité décroissant :

- Pour les Commandes de Produits
  - La Commande
  - Les présentes Conditions Générales
- Pour les Commandes de Services :
  - La Commande, laquelle comprend, s'agissant de Commandes de Services d'Intégration au Forfait, le Work Breakdown Structure (WBS) descriptif des travaux comme indiqué en article 6.4.5.1
  - Les présentes Conditions Générales
  - S'agissant des Commandes de Services d'Intégration au Forfait, les Livrables Documentaires, une fois acceptés par les parties comme indiqué en article 6.4.5.3.

**Dysfonctionnements** signifient des fonctionnements non conformes du Produit ou des résultats des Services fournis, reproductibles et exclusivement imputables au Produit ou au résultat des Services, à l'exclusion de tout problème imputable à des éléments extérieurs au Produit ou au résultat des Services fournis, de tout problème imputable à une information erronée fournie par le Client, à une manipulation erronée du Client ou un changement de paramétrage, à des usages incorrects ou toutes modifications des accès ou des paramètres du Service, ou des composants du Produit ou des résultats des Services, par le Client ou par toute autre personne autorisée ou non, tous manquements au respect des prérequis techniques d'utilisation du Produit ou des résultats des Services.

**Heures Ouvrées** signifie les jours ouvrables du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés officiels en France, et de 08h00 à 20h00.

**Services d'Assistance** signifient les Services de Support ou les Services Managés.

**Services d'Intégration** signifient les Services définis plus en détails en article 6.4 et qui peuvent être fournis par NEWLODE GROUP sous différentes modalités de Services décrits audit article : Services d'Intégration en Assistance Technique (AT) ; les Services d'Intégration en Pool de Jours ; les Services d'Intégration au Forfait.

**Services Managés** signifient les Services décrits plus en détails en article 6.3.2.

Services de Support signifient les Services décrits plus en détails en 6.3.1

## 2. OBJET

Le présent document décrit comment le Client peut passer des Commandes auprès de NEWLODE GROUP afin :

- d'acheter des Produits revendus par NEWLODE GROUP figurant au catalogue en vigueur de celle-ci, comme indiqué en article 5 ;
- de souscrire à des Services d'Assistance ou des Services d'Intégration, plus amplement décrits aux présentes Conditions Générales en articles 6.3 et 6.4.

## 3. DUREE

**3.1** Les présentes Conditions Générales constituent un contrat cadre s'appliquant entre les parties pour toute Commande passée relevant de son objet. La durée de ce contrat cadre est une durée indéterminée, à compter de la première Commande, elles régissent la relation des parties tant qu'une Commande est en cours.

**3.2** Les Commandes sont souscrites pour la durée prévue à la Commande.

## 4. COMMANDE

**4.1** La Commande est signée ou acceptée par tous moyens par le Client, puis par NEWLODE GROUP par sa confirmation de Commande. Le versement de tout acompte par le Client vaut acceptation de la Commande par le Client et sera non-remboursable.

**4.2** Selon le cas, le document établi par NEWLODE GROUP faisant office de Commande à signer ou accepter par le Client pourra consister en un devis, un formulaire de commande ou une proposition technique et commerciale.

**4.3** Les Commandes du Client sont fermes et confirmées après acceptation de la Commande par NEWLODE GROUP. Elles prennent effet à la date indiquée à la Commande. A défaut d'indication spécifique, elles prennent effet à la date de leur acceptation par NEWLODE GROUP comme indiqué au présent article 4.3.

**4.4** Sauf indication contraire au formulaire de commande, au devis ou à la proposition, les propositions de NEWLODE GROUP ne sont valables que pour un délai de quatorze (14) jours à compter de leur date d'établissement.

## 5. ACHAT DE PRODUITS REVENDUS PAR NEWLODE GROUP

### 5.1 Produits objets des Commandes

**5.1.1** Le Client a la faculté de passer des Commandes de Produits revendus par NEWLODE GROUP, existants au catalogue en vigueur de NEWLODE GROUP. Il appartient au Client de s'assurer que soit les Produits commandés sont compatibles avec ses autres équipements, programmes informatiques et système d'information.

**5.1.2** Sauf convention écrite expresse contraire, les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sont pas de rigueur.

**5.1.3** Du fait des lois et réglementations, d'erreur manifeste, de l'évolution rapide des produits informatiques et des ruptures de stock, NEWLODE GROUP peut toujours apporter des modifications à une Commande, sous réserve que les produits de remplacement soient, si possible, de technologie et de prix sensiblement équivalents. NEWLODE GROUP adresse alors au Client un accusé de réception modificatif, qu'il a huit (8) jours pour contester.

**5.1.4** Les Produits objets des Commandes peuvent consister en des matériels susceptibles d'être revendus par NEWLODE GROUP ou des licences de logiciels. Le complet paiement du prix correspondant à la Commande constitue une condition préalable au transfert de propriété du matériel commandé et à la jouissance des droits sur logiciels revendus. En cas de redevance de licence ou de redevance de souscription récurrents pour une période d'abonnement, le paiement d'avance de la redevance conditionne le droit d'utilisation sur la période concernée.

### 5.2 Livraison de Produits consistant en des matériels

**5.2.1** Le Client s'engage à remplir ses propres obligations et à fournir toutes clarifications sur des questions techniques afin de permettre la réalisation de la livraison.

**5.2.2** S'agissant de Produits consistant en des matériels, si un matériel est manquant ou endommagé, le Client doit indiquer une réserve sur le bon de livraison.

**5.2.3** Sauf convention contraire, l'expédition des matériels s'effectue pour le compte et au risque du Client. Dans la mesure où le Client le souhaite, NEWLODE GROUP peut couvrir la livraison par une assurance transport. Les coûts alors occasionnés seront à la charge du Client.

**5.2.4** NEWLODE GROUP peut procéder à des livraisons en plusieurs fois de l'objet d'une Commande donnée.

**5.2.5** Sauf en cas de réserves indiquées par le Client dans les conditions de l'article 7.3, tout matériel ne peut être retourné que si NEWLODE GROUP autorise la reprise. Le Client doit dans ce cas supporter les frais de réexpédition.

### 5.3 Conditions d'utilisation et garanties

**5.3.1** Les conditions d'utilisation et garanties éventuelles afférentes aux Produits revendus par NEWLODE GROUP sont déterminées par les constructeurs des matériels, ou les éditeurs des logiciels correspondants. NEWLODE GROUP n'est pas le constructeur des matériels, ni l'éditeur des logiciels concernés par la Commande et ne garantit pas qu'ils sont conformes aux descriptions des constructeurs ou éditeurs, ni leur absence de défauts et NEWLODE GROUP exclue expressément toute garantie ou responsabilité afférente à la conformité ou bon fonctionnement des Produits.

**5.3.2** Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation des Produits déterminées par les constructeurs des matériels, ou les éditeurs des logiciels correspondants.

## 6. FOURNITURE DE SERVICES PAR NEWLODE GROUP

### 6.1 Services objets des Commandes

**6.1.1** NEWLODE GROUP est susceptible de fournir des Services d'Assistance ou des Services d'Intégration selon l'objet des Commandes.

**6.1.2** En tout état de cause, la fourniture des Services nécessite que :

- le Client dispose de licences régulières ou de droits d'utilisation réguliers sur les matériels et/ou logiciels concernés par l'intervention de NEWLODE GROUP, qu'ils soient disponibles en version française et/ou anglaise ;
- lesdits matériels et/ou logiciels n'aient subi aucune modification, ou altération et soient utilisés conformément à leur documentation établie par le constructeur ou éditeur, avec la configuration minimale recommandée pour leur utilisation ;
- lesdits matériels et/ou logiciels dont dispose le Client correspondent à la version commercialisée au moment de la Commande, ou la version précédente, si celle-ci est supportée par leur constructeur ou éditeur ;
- le Client ait souscrit, à ses frais, auprès du constructeur ou de l'éditeur à tout contrat de maintenance corrective et évolutive nécessaire à la mise en œuvre de la Commande.

### 6.2 Conditions communes d'exécution des Services

**6.2.1** Sauf accord contraire énoncé expressément aux Documents Contractuels les prestations de Services objet de la Commande débiteront à compter de prise d'effet de la Commande.

**6.2.2** Seuls les établissements, les succursales et les filiales nommément désignés à la Commande peuvent utiliser les Services prévus. Nonobstant ce qui précède, seul le Client signataire du présent Contrat est responsable envers NEWLODE GROUP, il répond des agissements de ses établissements, succursales et filiales et il est responsable de sa bonne exécution par lui-même et les utilisateurs

des Services, dont il se porte garant, et de s'acquitter de ses obligations, notamment de paiement.

**6.2.3** Le Client facilitera l'accès et la libre circulation des employés de NEWLODE GROUP dans ses locaux de manière à leurs permettre de réaliser leur mission dans les meilleures conditions.

**6.2.4** Le Client s'engage à collaborer en fournissant toutes informations nécessaires à NEWLODE GROUP pour l'exécution des Services, en répondant à toutes questions de NEWLODE GROUP et en fournissant à NEWLODE GROUP des interlocuteurs disponibles et compétents sur leur propre système d'information et sur le sujet traité.

### **6.3 Services d'Assistance**

#### **6.3.1 Services de Support**

**6.3.1.1** Les Services de Support ont pour objet de permettre au Client de signaler à NEWLODE GROUP des Dysfonctionnements sur les matériels ou logiciels objet des Services de Support, l'infrastructure supportée étant mentionnée à la Commande.

**6.3.1.2** Le SLA auquel s'engage NEWLODE GROUP figure en annexe à la Commande.

**6.3.1.3** Selon les termes de la Commande, le Service de Support sera accessible au Client en Heures Ouvrées ou non, le cas échéant 24/24. A défaut d'indications contrares figurant à la Commande, le Service de Support est fourni en Heures Ouvrées.

**6.3.1.4** Les personnels autorisés à contacter les Services de Support désignés par le Client doivent signaler les Dysfonctionnements au moyen de l'outil de ticketing indiqué par NEWLODE GROUP. De convention expresse le Service de Support n'est pas un substitut à une formation du Client ou de ses personnels sur les matériels ou logiciels objet des Services de Support, ni sur l'infrastructure supportée mentionnés à la Commande. Le Service de Support n'est donc pas destiné à être un service de demandes d'informations, les personnels autorisés à contacter les Services de Support devant être dûment formées à l'utilisation des matériels et logiciels concernés par le Service de Support et devant bien connaître le système d'information du Client. Si le problème signalé s'avère ne pas concerner un Dysfonctionnement, NEWLODE GROUP se réserve la faculté de refacturer au Client des coûts de mobilisation de ses équipes.

**6.3.1.5** Dans le cas où le Dysfonctionnement signalé peut être corrigé ou remédié par une intervention de NEWLODE GROUP, notamment en mettant en œuvre une modification de configuration de l'infrastructure supportée ou une solution de contournement, NEWLODE GROUP procède à la correction ou à la mise en œuvre du contournement à distance si les parties sont convenues de la mise en place de modalités d'intervention à distance par l'un des moyens supportés par NEWLODE GROUP, ou indique au Client les manipulations à effectuer qui devront être exactement exécutées par les personnels du Client en l'absence d'accès à distance. NEWLODE GROUP ne saurait être responsable des conséquences d'une absence de mise en œuvre des instructions de NEWLODE GROUP par le Client ou d'une absence de mise à disposition par le Client des moyens d'accès à distance permettant son intervention.

**6.3.1.6** Dans le cas où le Dysfonctionnement ne peut être corrigé par NEWLODE GROUP, notamment s'il nécessite une modification du matériel ou du logiciel, NEWLODE GROUP retransmettra le rapport de Dysfonctionnement au constructeur du matériel ou à l'éditeur du logiciel afin que celui-ci le prenne en compte dans le cadre du contrat de maintenance que le Client doit avoir souscrit avec lui et mettra en œuvre les éventuelles solutions fournies par le constructeur du matériel ou l'éditeur du logiciel concernés lorsqu'elles seront fournies.

**6.3.1.7** Les Services de Support sont conclus pour une durée initiale annuelle ou pluriannuelle mentionnée au bon de Commande. Sauf accord contraire des parties au bon de Commande ils se renouvellent par tacite reconduction par périodes successives de même durée que la durée initiale, sauf dénonciation effectuée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée A.R. adressée à l'autre parties avec un préavis d'au moins trois (3) mois.

**6.3.1.8** En cas de renouvellement des Services de Support postérieur à leur expiration, le Client doit signer une nouvelle Commande et s'acquitter d'une redevance de réattribution de support afin de couvrir la période durant laquelle il n'a pas bénéficié des Services de Support de NEWLODE GROUP. Le prix de cette redevance de réattribution de support est calculé en fonction des produits concernés, des Services de Support que le Client souhaite reprendre et du nombre de mois écoulés depuis l'échéance de la précédente Commande de Services de Support.

**6.3.1.9** De même, sont exclues des Services de Support assurés par NEWLODE GROUP, les mises à jour, les adaptations de logiciels ou toute activité liée à une modification matérielle ou logicielle de produits qui devront faire l'objet de Commandes spécifiques de Services Managés ou de Services d'Intégration, selon le cas, sous réserve de faisabilité et d'acceptation par NEWLODE GROUP.

**6.3.1.10** Avant de solliciter les Services de Support, le Client s'engage à consulter la documentation des matériels ou logiciels objet des Services de Support, et des éléments de l'infrastructure supportée concernés.

**6.3.1.11** Le Client s'engage à signaler à NEWLODE GROUP tout Dysfonctionnement dès qu'il se produit.

#### **6.3.2 Services Managés**

**6.3.2.1** Les Services Managés ont pour objet de permettre au Client de disposer d'une assistance de NEWLODE GROUP dans la mise en œuvre de tâches d'administration ou de modifications simples de configuration des matériels ou logiciels objet des Services Managés tels qu'indiqués à la Commande.

**6.3.2.2** Les Services Managés sont destinés à la mise en œuvre de changements mineurs de configuration ou de tâches courantes d'administration, et non à des changements importants, structurels ou des changements d'architecture, lesquels peuvent être traités par NEWLODE GROUP au travers de Services d'Intégration, sous réserve de faisabilité et d'accord de NEWLODE GROUP et qui donneront lieu à une Commande additionnelle.

**6.3.2.3** A titre d'exemples purement indicatifs, peuvent relever des tâches entrant dans le périmètre des Services Managés :

- pour un pare-feu, l'ouverture d'un port afin de permettre le fonctionnement d'un flux, ou le paramétrage et activation d'un tunnel VPN,
- l'assistance à la mise en œuvre des fonctionnalités d'administration des produits de sécurité des matériels ou logiciels objet des Services Managés.

**6.3.2.4** Dans la mesure où la mise en œuvre des Services Managés nécessite, pour permettre à NEWLODE GROUP de réaliser ses interventions techniques, que le Client fournisse à NEWLODE GROUP des accès administrateur au matériel ou au logiciel objet des Services Managés, le Client s'engage à fournir un tel accès à NEWLODE GROUP et s'engage à ne pas utiliser ni accéder lui-même aux fonctions d'administration afin de ne pas perturber les travaux de NEWLODE GROUP.

### **6.4 Services d'Intégration**

**6.4.1** Les Services d'Intégration permettent au Client de confier à NEWLODE GROUP des prestations techniques, notamment de mise en place de Produits matériels ou logiciels fournis par NEWLODE GROUP, de conception et mise en œuvre de configurations complètes, ou de refonte de ces configurations, de conception et réalisation d'architectures informatiques basées sur lesdits Produits, de leur interfaçage avec les éléments du système d'information du Client.

**6.4.1.1** L'attention du Client est attirée sur l'importance de son obligation de collaboration et de fourniture d'informations et des validations nécessaires au bon aboutissement du projet à l'occasion de la fourniture de Services d'Intégration. Il nommera un chef de projet qui sera le point de contact de NEWLODE GROUP, assurera sa participation aux ateliers de travail éventuellement organisés par NEWLODE GROUP et assurant la coordination des actions nécessaires au sein de l'organisation du Client et l'intervention de toutes personnes nécessaires à l'exécution des Services, au déroulement des éventuels ateliers de travail prévus par NEWLODE GROUP et à la fourniture des validations et prononcés des recettes sollicitées par NEWLODE GROUP. Le Client ne changera son chef de projet qu'en cas de force majeure, ou pour des motifs impérieux, le chef de projet de remplacement devant disposer du même niveau de compétences et de connaissances afférentes au projet. L'attention du Client est attirée sur les conséquences fortement perturbatrices d'un changement de son chef de projet en cours de projet dans des Services d'Intégration, et des retards et difficultés qui peuvent en résulter, dont NEWLODE GROUP ne saurait être responsable.

**6.4.2** Les Services d'Intégration sont susceptibles d'être fournis par NEWLODE GROUP selon différents types de modalités selon le type de besoin du Client et les modalités d'intervention souhaitées, à savoir : les Services d'Intégration en Assistance Technique (AT) ; les Services d'Intégration en Pool de Jours ; les Services d'Intégration au Forfait.

#### **6.4.3 Services d'Intégration en Assistance Technique (AT)**

**6.4.3.1** Les Services d'Intégration en Assistance Technique (AT) sont des services fournis en régie par NEWLODE GROUP sur un projet dont le périmètre et les caractéristiques sont décrits au sein de la Commande, pour lequel les parties affectent à la date de la Commande un nombre de jours/hommes prévisionnel. Ils sont adaptés, par exemple, à un projet défini de façon générale ou mené selon une méthodologie agile, dont les modalités et contours précis sont affinés d'un commun accord en cours de projet.

**6.4.3.2** Le tarif jour/homme de NEWLODE GROUP pour ce projet figure à la Commande.

**6.4.3.3** Dans le cas où le nombre de jours/hommes estimé lors de la Commande s'avérerait insuffisant, le Client a la faculté de passer une Commande de jours/hommes additionnels au tarif indiqué à la Commande initiale pour ce projet.

**6.4.3.4** Si l'estimation du nombre de jours/hommes faite lors de la Commande n'est pas entièrement consommée alors que le Client souhaite cesser la poursuite des travaux par NEWLODE GROUP ou estime les travaux achevés, NEWLODE GROUP ne facturera au Client que les jours/hommes consommés.

**6.4.3.5** La facturation des jours/hommes consommés est faite mensuellement par NEWLODE GROUP, sur la base des Comptes Rendus d'Activité (CRA) établis par NEWLODE GROUP.

#### **6.4.4 Services d'Intégration en Pool de Jours**

**6.4.4.1** Les Services d'Intégration en Pool de Jours permettent au Client de prépayer un nombre de jours/hommes d'assistance technique indépendamment d'un projet donné, permettant au Client d'effectuer des sollicitations ponctuelles de NEWLODE GROUP pour des interventions courtes sollicitant l'expertise technique des équipes de NEWLODE GROUP sur les Produits que le Client utilise.

**6.4.4.2** La facturation du Pool de Jours est faite d'avance, à la Commande, les jours/hommes d'assistance technique correspondants pouvant être utilisés par le Client dans un délai de douze (12) mois à compter de la date d'effet de la Commande. Au terme de cette durée de validité, le Pool de Jours expire et n'est pas reportable.

**6.4.4.3** Les Services d'Intégration en Pool de Jours sont destinés à des interventions ponctuelles et non à la conduite d'un projet, l'assistance de NEWLODE GROUP dans le cadre d'un Projet pouvant être fournie au titre de Services d'Intégration en Assistance Technique (AT) comme indiqué ci-avant en

article 6.4.3, ou de Services d'Intégration au Forfait comme indiqué ci-après en article 6.4.5.

#### **6.4.5 Services d'Intégration au Forfait**

**6.4.5.1** Les Services d'Intégration au Forfait sont des services fournis par NEWLODE GROUP sur la base d'un Work Breakdown Structure (WBS) comprenant le descriptif des travaux compris dans le périmètre des services demandés, incluant la proposition technique de mise en œuvre de NEWLODE GROUP, établie par NEWLODE GROUP sur la base établit des informations fournies par le Client avant la signature de la Commande. Le WBS est annexé à la Commande, il délimite le périmètre d'intervention de NEWLODE GROUP pour le prix prévu à la Commande.

**6.4.5.2** Dans le cas où le Client, en cours d'exécution du projet, solliciterait des changements au WBS ou, plus généralement, au périmètre des travaux prévus, sous réserve de faisabilité et d'accord de NEWLODE GROUP, le prix forfaitaire prévu à la Commande initiale fera l'objet d'une révision sur la base du tarif jour/homme de NEWLODE GROUP en vigueur à la date de la demande, ainsi que les délais éventuellement contenus, les différents changements nécessaires étant constatés dans une Commande modificative.

**6.4.5.3** Les Services d'Intégration au Forfait se déroulent selon les étapes suivantes :

- Phase de Conception : pendant cette phase, le chef de projet de NEWLODE GROUP et le chef de projet du Client se réuniront, avec toutes personnes disposant des compétences et connaissances utiles au sein du Client, afin de participer aux ateliers d'architecture et ateliers techniques organisés par NEWLODE GROUP, qui permettent d'obtenir, au terme de la Phase de Conception, les Livrables Documentaires établis par NEWLODE GROUP. Les Livrables Documentaires comprennent :
  - le Document d'Architecture : lequel contient la définition de la cible précise et du résultat final à réaliser ;
  - la Documentation : laquelle comprend les documents de recette, la définition des tests fonctionnels. Le Client est invité à ajouter ses propres tests à ceux proposés par NEWLODE GROUP, qui seront intégrés à la Documentation dès lors que lesdits tests correspondent au périmètre du WBS et sont en concordance avec le Document d'Architecture résultant des ateliers de conception des parties ;
  - d'autres documents, selon le cas, éventuellement déterminés au WBS. Les Livrables Documentaires sont soumis au Client pour recette par celui-ci, préalablement au début de la Phase de Réalisation. Le Client dispose d'un délai de 5 Jours Ouvrés pour approuver un Livrable Documentaire ou émettre toute réserve justifiée par écrit. En l'absence de ces réserves dans le délai précité, le Livrable Documentaire est réputé recetté sans réserves. De convention expresse, NEWLODE GROUP ne saurait être tenue d'effectuer une quelconque réalisation tant que les Livrables Documentaires n'ont pas été recettés sans réserves par le Client.
- Phase de Réalisation : pendant cette phase, NEWLODE GROUP procède à la mise en œuvre des tâches, étapes, jalons, selon le découpage prévu aux Livrables Documentaires, la fourniture des Livrables Informatiques correspondants donnant lieu aux paiements du Client selon les jalons de facturation prévus à la Commande.
  - Les Livrables Informatiques sont mis à disposition du Client pour recette, lequel dispose d'un délai de cinq (5) Jours Ouvrés pour le tester, au terme duquel le Client pourra : (i) prononcer une recette sans réserves ; ou (ii) prononcer une recette avec des réserves ; ou (iii) refuser la recette. Dans les cas (ii) et (iii), le Client formulera ses réserves motivées et documentées par écrit par l'échec des tests prévus à la Documentation, lesdites réserves devant être levées par NEWLODE GROUP lors d'une prochaine livraison ;
  - En l'absence de telles réserves dans le délai précité, ou si le Client met en exploitation le Livrable Informatique, le Client sera réputé accepter le Livrable Informatique sans réserves.

#### **6.4.6 Propriété intellectuelle résultant des Services d'Intégration**

**6.4.6.1** Les Services d'Intégration ne comprennent aucune cession de propriété intellectuelle sur les réalisations qui en résultent. Le Client dispose d'un droit d'usage non exclusif et non transmissible des livrables fournis par NEWLODE GROUP pour ses besoins propres, le cas échéant en version binaire, ces droits d'utilisation étant fournis sous réserve du paiement intégral des sommes prévues en rémunération des Services d'Intégration fournis, et du maintien de la souscription d'un Service de Support souscrit auprès de NEWLODE GROUP dont l'objet porte sur lesdites réalisations et pour un usage limité à celui qui est l'objet des Services d'Intégration fournis.

**6.4.6.2** Dans le cas où les Services d'Intégration comprennent la fourniture d'outils logiciels, bibliothèques, exécutable ou scripts préexistants dont NEWLODE GROUP est l'éditeur, ci-après les Logiciels Préexistants de NEWLODE GROUP, ces Logiciels Préexistants sont fournis en version binaire, le cas échéant. De même, le Client dispose, sur les Logiciels Préexistants, d'un droit d'usage non exclusif et non transmissible, ces droits d'utilisation étant fournis sous réserve du paiement intégral des sommes prévues en rémunération des Services d'Intégration fournis, et du maintien de la souscription d'un Service de Support souscrit auprès de NEWLODE GROUP dont l'objet couvre les Logiciels Préexistants, et pour un usage limité à celui qui est l'objet des Services d'Intégration fournis.

**6.4.6.3** En l'absence de souscription à un Service de Support comme évoqué en articles 6.4.6.1 et 6.4.6.2, les droits d'utilisation sur les éléments

mentionnés auxdits articles peuvent être souscrits sous la forme de contrats de licence séparés du présent Contrat du paiement de la redevance de licence correspondante.

**6.4.6.4** NEWLODE GROUP garantit être le propriétaire ou le licencié des droits d'utilisation sur les éléments mentionnés aux articles 6.4.6.1 et 6.4.6.2, qu'elle dispose du droit de concéder ces droits, et que les éléments licenciés n'enfreignent pas les droits d'auteur, ou autres droits de propriété intellectuelle de tous tiers. Dans le cas d'une supposée violation de ces droits par les éléments mentionnés aux articles 6.4.6.1 et 6.4.6.2, NEWLODE GROUP s'engage à défendre le Client dans toute action en indemnisation, sous réserve que le Client informe immédiatement NEWLODE GROUP par écrit de la violation alléguée, que le Client accepte l'intervention de NEWLODE GROUP et coopère au règlement d'un litige éventuel. Le Client reconnaît que NEWLODE GROUP disposera du plein contrôle du litige. En conformité avec les dispositions du présent article, NEWLODE GROUP indemniserà le Client de tous paiements effectués par le Client ordonnés par une décision définitive à l'encontre du Client, ou résultant du règlement amiable du litige.

**6.4.6.5** Le Client s'engage à ne pas réaliser d'ingénierie inverse sur les éléments mentionnés aux articles 6.4.6.1 et 6.4.6.2, ni à tenter de dériver leur code source de quelque manière que ce soit, pour quelque motif que ce soit, y compris à des fins d'interopérabilité ou de correction de Dysfonctionnements, les éléments fournis au Client comprenant ceux nécessaires à leur interfaçage conformément à leur destination, et la correction de Dysfonctionnements étant effectuée par NEWLODE GROUP et nécessitant une Commande de Services de Support y afférente.

## **7. OBLIGATIONS GENERALES DU CLIENT**

**7.1** Le présent Contrat est conclu par NEWLODE GROUP sur la base des informations, déclarations et caractéristiques du Client, telles qu'il les déclare. Ces déclarations, leur existence et exactitude, constituent des conditions substantielles au consentement de NEWLODE GROUP dans la conclusion du présent Contrat. Dans le cas où ces informations sont sujettes à un changement, le Client s'engage à en informer NEWLODE GROUP dès qu'il a connaissance dudit changement. NEWLODE GROUP se réserve la faculté de résilier le présent Contrat en cas de changement, ou d'annuler le présent Contrat dans le cas où il est informé que l'une quelconque de ces déclarations est inexacte ou fautive, sans indemnités pour le Client.

**7.2** Le Client garantit qu'il est l'auteur ou le titulaire de droits d'usage sur les éléments de tous contenus qu'il fournit à NEWLODE GROUP ou qu'il intègre aux Produits ou aux résultats des Services pour l'exécution du présent Contrat, ainsi que tous éléments ou contenus contribué au cours de l'exécution de Commandes, que ces différents éléments ne portent pas atteinte à un quelconque droit d'auteur, ou autres droits de tiers. En cas d'atteinte alléguée à l'un de ces droits par le Client, le Client s'engage à défendre NEWLODE GROUP et l'indemniser de toutes dépenses, coûts, paiements ordonnés par un Tribunal, ou résultant d'un règlement amiable du litige.

**7.3** Sans préjudice des dispositions des articles 5.3 des présentes Conditions Générales, en cas de non-conformité substantielle du matériel objet d'une Commande de Produits ou de non-conformité du résultat de la fourniture d'un Service objet d'une Commande, le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à partir de la date de livraison du Produit ou à compter de la date de fin de la prestation concernée, pour en informer par écrit NEWLODE GROUP. Passé ce délai, le matériel ou le résultat du Service sera réputé conforme et accepté par le Client.

**7.4** Le Client est responsable de la sauvegarde régulière des logiciels et autres données informatiques. 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.

**7.5** Le Client reconnaît avoir été informé par NEWLODE GROUP qu'il lui est recommandé de réaliser des sauvegardes du ou des systèmes du Client qui peuvent faire l'objet des Services moins une fois par vingt-quatre (24) heures, 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. NEWLODE GROUP ne saurait être tenu responsable en cas de perte de données.

**7.6** Préalablement à la passation du Contrat ou d'une Commande, le Client s'entourera de tous les conseils nécessaires et s'assurera que les Produits et Services qu'il envisage de commander correspondent à ses besoins et à l'usage qu'il en escompte. NEWLODE GROUP n'assume aucune responsabilité d'une erreur de choix ou d'appréciation du Client. Le Client s'engage à assurer que les Produits et Services commandés soient compatibles avec ses autres logiciels, services ou éléments de son système d'information.

**7.7** Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation des Produits figurant dans la documentation standard fournie par le constructeur ou l'éditeur du Produit.

## **8. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

**8.1** Dans le présent article 8, les termes Responsable de Traitement et Sous-Traitant ont le sens qui est donné à l'article 4 du Règlement (UE) 2016/679 sur la protection des données (RGPD). Les termes définis au Contrat, utilisés au présent article 8 avec une majuscule initiale, ont le sens décrit au présent Contrat.

**8.2** NEWLODE GROUP est responsable de traitement au titre des finalités (i) de la gestion de la relation Client (facturation, gestion de la relation commerciale, maintenance et support, etc.). Les données collectées et traitées pour ce traitement sont les données d'identification (nom, prénom, adresse e-mail, téléphone, etc.), les données de facturation, et les données de connexion du Client et des utilisateurs du Client (ii) dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, notamment l'identification à l'entrée de l'outil de ticketing utilisé pour les Services de Support, et à des fins d'amélioration de la qualité et des performances du Service, NEWLODE GROUP traite les données du Client et des utilisateurs du Client, notamment les données d'identification (nom, prénom, adresse e-mail, identifiants, etc.), éventuellement les contenus postés et les données de connexion. Pour les traitements précités, les données à caractère personnel sont conservées le temps strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale et plus précisément, trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale, sauf accord pour une durée plus longue. Cependant, toutes données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou conservées au titre du respect d'une obligation légale ou réglementaire, peuvent faire l'objet d'une politique d'archivage, et être conservées à cette fin conformément aux dispositions en vigueur. Les données personnelles énoncées au présent paragraphe sont destinées aux seuls services internes de NEWLODE GROUP. Elles sont localisées en France. En application du Règlement UE n°2016/679 dit RGPD, le Client et les Utilisateurs sont informés qu'ils disposent d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement des données à caractère personnel les concernant, et le cas échéant, d'un droit à la portabilité de ses données les concernant, en s'adressant à <dpo@newlode.io>. Enfin, conformément à la Loi, l'utilisateur du Client dispose du droit légal d'introduire toute réclamation auprès d'une autorité de contrôle, en l'occurrence la CNIL.

**8.3** En exécution du présent Contrat, NEWLODE GROUP est amenée, pour le compte du Client, Responsable de Traitement, à accéder, transporter ou stocker des Données à Caractère Personnel fournies par le Client issues de l'exécution des Commandes, pour la gestion technique des Produits ou pour la mise en œuvre technique des Service de Support par les utilisateurs, autorisés à se connecter et à utiliser l'outil de ticketing dans les conditions prévues au présent Contrat. En sa qualité de Responsable de Traitement, le Client s'assure (i) que les données intégrées aux paramétrage des Produits et fournies pour le fonctionnement technique du Service de Support ou d'autres Services faisant l'objet de Commandes, et qui peuvent contenir des Données à Caractère Personnel, sont traitées pour des finalités déterminées avec l'accord des personnes concernées et/ou conformément aux lois et réglementations applicables ; (ii) que les accès des utilisateurs autorisés à accéder au Service de Support soient créés en accord avec les personnes concernées dont il utilise les Données à Caractère Personnel ; (iii) que les adresses e-mail utilisées en relation avec le paramétrage de Produits ou la mise en œuvre de Services sont utilisées en accord avec les personnes concernées.

**8.4** Dans le cadre des Services de Support, le Client s'engage à communiquer à NEWLODE GROUP des signalements de Dysfonctionnements qui sont dépourvus de toutes données à caractère personnel.

**8.5** Dans le cadre de la fourniture des fonctionnalités visées en 8.3, pour lesquelles NEWLODE GROUP est susceptible de traiter des Données à Caractère Personnel pour le compte du Client, NEWLODE GROUP s'engage :

- à ne traiter les Données à Caractère Personnel que sur instruction documentée du Client ;
- à n'effectuer aucun transfert des Données à Caractère Personnel vers un pays tiers à l'Union Européenne, ou dans la mesure où les Données à Caractère Personnel seraient traitées par des Sous-Traitants en dehors de l'Union Européenne, qu'ils soient établis dans un pays adéquat ou qu'ils présentent des garanties appropriées au sens de la réglementation et notamment du RGPD ;
- à veiller à ce que ses personnels autorisés à traiter les Données à Caractère Personnel s'engagent à respecter la confidentialité et ne traitent les Données à Caractère Personnel que sur instruction du Client tel que prévu au Contrat ;
- à prendre les mesures de sécurité appropriées selon un niveau de sécurité standard établi compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques afférents aux traitements décrits en 8.3. Dans le cas où le Client demanderait un niveau de sécurité différent ou supérieur, il sera fait application des dispositions de l'article 8.6 ;
- à supprimer, au terme du présent Contrat, toutes Données à Caractère Personnel qui seraient en sa possession au titre des services mentionnés en 8.3, sauf obligations légales de conservation pour une durée plus longue. Sans préjudice de ce qui précède, les données de contact indiquées par le Client associées à une Commande de Produit ou de Service peuvent être utilisées par NEWLODE GROUP pendant une durée maximale de trois ans à compter de la fin du contrat, à des fins de sollicitation commerciale, sauf opposition des personnes concernées ;
- à mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article 8.4 et pour permettre la réalisation d'audits destinés à vérifier le respect des obligations prévues au présent article 8.4. Les parties conviennent que ces audits seront effectués par un auditeur indépendant de réputation internationale, non concurrent de NEWLODE GROUP, qui devra être validé par NEWLODE GROUP, et qui devra signer un engagement de confidentialité. L'audit est aux frais du Client et doit être mené dans les strictes limites décrites ci-dessus. Préalablement aux opérations d'audit, le Client indiquera l'objet de l'audit et les types d'information auxquelles l'auditeur devra accéder, qui

devront seulement concerner le contrôle du respect des obligations prévues au présent article 8.4, à l'exclusion de tous autres domaines. Ainsi, l'audit ne pourra porter sur les données financières, comptables et commerciales de NEWLODE GROUP. NEWLODE GROUP s'engage à collaborer de bonne foi avec l'auditeur indépendant retenu à la date convenue entre les parties pour la réalisation des opérations d'audit, et à faciliter son audit en lui procurant toutes les informations nécessaires et en répondant à l'ensemble de ses demandes afférentes à cet audit. L'audit sera mené durant les Heures Ouvrées de NEWLODE GROUP. Les opérations d'audit ne sauraient perturber l'activité de NEWLODE GROUP ou l'exécution du Contrat. Un exemplaire intégral du rapport d'audit rédigé par l'auditeur sera remis à NEWLODE GROUP. La faculté d'audit est ouverte au Client une (1) fois par an. Le coût de la mobilisation des équipes de NEWLODE GROUP à l'occasion des opérations d'audit sera facturé au Client aux tarifs jours/homme en vigueur de NEWLODE GROUP à la date de la sollicitation du Client. Dans le cas où le Client demanderait des conditions différentes d'audit, il sera fait application des dispositions de l'article 8.6.

**8.6** Dans le cas où le Client sollicite NEWLODE GROUP pour des prestations de services en relation avec les traitements de Données à Caractère Personnel dont le Client est le Responsable du Traitement, ces prestations seront fournies, sous réserve de faisabilité et d'acceptation par NEWLODE GROUP, aux tarifs en vigueur de NEWLODE GROUP et donneront lieu à un bon de commande additionnel.

**8.7** Conformément au présent Contrat, NEWLODE GROUP a la faculté de sous-traiter l'exécution de ses prestations. S'agissant des Services mentionnés en 8.3, NEWLODE GROUP pourra ainsi transmettre les Données à Caractère Personnel nécessaires à ses Sous-Traitants en charge de la réalisation de tout ou partie des services concernés, lesquels ne disposeront alors que de Données à Caractère Personnel strictement nécessaires à l'exécution de leur prestation.

## **9. MODIFICATIONS**

**9.1** Sans préjudice des dispositions du présent article, les Commandes ne peuvent être modifiées que d'un commun accord des parties, par un avenant au présent Contrat ou une Commande additionnelle ou rectificative.

**9.2** NEWLODE GROUP pourra procéder à des changements de son offre résultant, notamment, de changements réglementaires ou législatifs, procéder à des changements des présentes Conditions Générales et les prix des Produits ou des Services, qui sont révisables par NEWLODE GROUP, sans préjudice des stipulations de l'article 10.9. Dans le cas où de tels changements surviennent, NEWLODE GROUP s'engage à faire les meilleurs efforts commercialement raisonnables pour notifier au Client par tout moyen électronique à sa convenance, avec un préavis d'au moins trente (30) jours, les changements des présentes Conditions Générales et/ou de prix. Dans le cas où le Client ne résilie pas le présent Contrat ou les Commandes concernées dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification précitée, il est réputé accepter sans réserve les nouvelles Conditions Générales et/ou les nouveaux prix. En cas de souhait de résiliation consécutif à un tel refus, le Client devra notifier sa résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans le délai précité. Cette résiliation prendra effet le jour qui précède l'entrée en vigueur des nouvelles conditions.

**9.3** Occasionnellement, NEWLODE GROUP pourra changer les codes, changer ou supprimer des moyens électroniques de contacts, ou suspendre les Services fournis pour des raisons opérationnelles, des raisons de maintenance, ou en cas d'urgence.

## **10. DISPOSITIONS FINANCIERES**

**10.1** Sauf stipulation contraire entre les parties, prévue à la Commande, les paiements s'entendent nets, comptants et sans escompte. Le paiement s'effectue par virement bancaire payable au domicile de NEWLODE GROUP, dans les délais mentionnés en article 10.3. Aucune condition d'escompte ne sera accordée en cas de paiement anticipé.

**10.2** Sauf indication contraire figurant à la Commande, les Commandes faisant l'objet d'une facturation récurrente font l'objet d'une facturation mensuelle déterminée comme indiqué à la Commande. Dans le cas où l'objet de la Commande concerne une facturation récurrente de redevances de licence concédées par un éditeur, de services SaaS fournis par un éditeur, ou d'autres facturations récurrentes afférentes à des Produits ou Services revendus par NEWLODE GROUP, les variations des tarifs imposées par l'éditeur ou le fournisseur desdits services seront répercutées sur le Client comme indiqué en article 10.8.

**10.3** Le prix est mentionné à la Commande. Il est payable selon les modalités pratiques mentionnées au dit document. Sauf clause contraire, le Client s'engage à effectuer le paiement du prix indiqué sur le Bon de commande dans un délai de trente (30) jours suivant la livraison du Produit ou la fourniture du Service. Le prix est stipulé en euros et est exclusif de taxes. Tous droits et taxes restent à la charge du Client.

**10.4** 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.

**10.5** Cet intérêt sera dû pour chaque jour de retard à partir de la date d'échéance prévue contractuellement jusqu'au paiement complet. Le Client indemniserà NEWLODE GROUP de tous frais, honoraires et autres dépenses encourues en vue de recouvrer toute somme due au titre du Contrat excédant les frais de recouvrement de quarante (40) Euros précités.

**10.6** NEWLODE GROUP se réserve le droit de modifier le prix en fonction de la fluctuation des taux de change.

**10.7** De même, les prix figurant sur les tarifs, offres et confirmations de Commande sont purement indicatifs et peuvent être modifiés par NEWLODE GROUP tant que la Commande n'est pas validée par les deux parties.

**10.8** Au cas où le prix de produits ou de services fournis par un tiers, dont dépend une Commande de Produits ou de Services, serait augmenté après la validation de la Commande par les deux parties, NEWLODE GROUP aura la faculté de répercuter cette augmentation dans le prix de la Commande 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, NEWLODE GROUP aura la faculté de renoncer unilatéralement à la Commande par simple notification par lettre recommandée, sans indemnité.

**10.9** Les prix prévus à la Commande susceptibles d'être facturés sur une période d'exécution de la Commande supérieure à douze (12) mois, feront l'objet d'une révision annuelle à la date anniversaire de la prise d'effet de la Commande en fonction de la hausse de l'indice Syntec, selon la formule suivante :  $P = P_0 (S/S_0)^n$  où,

P est le prix révisé ;

P<sub>0</sub> est le prix fixé sur le Bon de commande initial ;

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

S<sub>0</sub> est l'indice Syntec connu à la date d'origine généralement la date de prise d'effet du Contrat.

La révision se produit de plein droit et sans nécessité de notification préalable.

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, du Tribunal de Commerce dont dépend le siège social de NEWLODE GROUP auquel les parties donnent compétence expresse pour déterminer l'indice de remplacement en cas de désaccord. Tout retard dans la détermination de l'indice de remplacement n'entraîne pas la renonciation par NEWLODE GROUP à l'application du présent article. Une régularisation ultérieure sera donc envisagée.

**10.10** Tout manquement du Client à ses obligations de paiement provoque la déchéance du terme de toutes sommes dues, par ailleurs à NEWLODE GROUP. A défaut de paiement à bonne date de toute somme due par le Client au titre d'une Commande, NEWLODE GROUP pourra suspendre ou résilier la Commande ou le présent Contrat et toute autre Commande en cours 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.

**10.11** Dans le cas où le SLA du Client ou les conditions particulières de Commande prévoient une pénalité ou l'allocation au Client d'un avoir ou d'un crédit de services à la charge de NEWLODE GROUP en cas de non-respect de certains engagements, ladite allocation ou pénalité constitue la seule indemnité du Client pour les dommages relatifs à ses causes d'application.

**10.12** Toute réclamation relative à une facture doit être adressée au service comptabilité client de NEWLODE GROUP 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.

## **11. SUSPENSION OU RESILIATION**

**11.1** Sans préjudice de toutes autres dispositions du présent Contrat, NEWLODE GROUP pourra suspendre la fourniture de tout ou partie des Services, ou résilier tout ou partie du présent Contrat ou des Commandes à tout moment si : (i) le Client ne respecte pas l'un des termes du présent Contrat, notamment en cas d'impayés ; (ii) si NEWLODE GROUP est informée que les Produits ou les Services sont utilisés à des fins illicites ; (iii) en cas d'utilisation abusive des ressources de NEWLODE GROUP, d'altération du système d'information de NEWLODE GROUP affectant son usage, sa stabilité ou sécurité, en cas d'urgence ou de force majeure ; (iv) si le Client est insolvable ou fait l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation ; (v) en cas de changements réglementaires imposant légalement à NEWLODE GROUP de cesser la fourniture des Produits ou du Service au Client.

**11.2** Sans préjudice de tout autre recours, et sans préjudice des cas cités en article 11.1 qui peuvent donner lieu à suspension ou résiliation immédiates, tout manquement de l'une des parties à l'une de ses obligations essentielles permettra à l'autre partie de résilier le présent Contrat ou la Commande concernée trente (30) jours après la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception de mise en demeure demandant à la partie en faute de remédier à cette défaillance ou manquement dans le délai précité, demeurée sans effet après ce délai. Au choix de la partie non fautive, la résiliation sera réputée survenir de plein droit, après l'expiration de cette période et sans autre formalité, y compris judiciaire.

**11.3** A la résiliation du présent Contrat ou d'une Commande, pour quelque motif que ce soit, le Client s'engage à cesser immédiatement tout usage des Produits ou des Services concernés et à payer sans délai toutes sommes dues à NEWLODE GROUP.

**11.4** NEWLODE GROUP peut notifier la résiliation du présent Contrat ou d'une Commande au Client, en particulier dans le cas où NEWLODE GROUP cesse de fournir certaines offres afférentes à des Services ou Produits, ou pour des raisons techniques, opérationnelles ou commerciales. Dans de tels cas, NEWLODE GROUP fera ses meilleurs efforts commerciaux pour avertir le Client avec un préavis d'au moins trente (30) jours.

## **12. RESPONSABILITE**

**12.1** NEWLODE GROUP fournit les Produits et les Service dans le cadre d'une obligation de moyens, sans garantie de quelque sorte que ce soit, expresse ou implicite, quant à sa qualité, performance ou résultats.

**12.2** NEWLODE GROUP ne garantit pas que les Produits ou les Services fonctionneront de façon non interrompue ou sans erreurs, ou qu'ils seront conforme aux attentes du Client ou de ses utilisateurs, ni qu'ils fonctionnent dans toute combinaison d'éléments choisis par le Client ou ses utilisateurs.

**12.3** NEWLODE GROUP n'est responsable d'aucun dommage trouvant sa cause dans l'utilisation des Produits ou des Services en conjonction avec tout autre logiciel, système ou contenu utilisé par le Client, ou causé par tout problème technique du Client, qui est responsable de souscrire tous contrats de maintenance nécessaires pour tous éléments non couverts par une éventuelle Commande de Support.

**12.4** NEWLODE GROUP n'est tenue 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 de NEWLODE GROUP. 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 livraison par NEWLODE GROUP de Produits ou résultats de Services - des copies de sauvegarde de ses systèmes opératoires, 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.

**12.5** S'agissant de tous Produits commandés, en aucun cas la responsabilité contractuelle ou extracontractuelle de NEWLODE GROUP ne peut être engagée en raison de dommages causés aux personnes et aux biens ou de dommage autre qu'un dommage affectant directement le Produit.

**12.6** Sans préjudice de ce qui précède, dans le cas où le Client établit la preuve de la responsabilité contractuelle de NEWLODE GROUP en exécution de ses obligations prévues aux présentes, le montant total des indemnités ne pourra pas excéder, et selon le cas :

- En cas de Commande de Produits consistant en des matériels endommagés par la faute de NEWLODE GROUP : le prix hors TVA facturé et encaissé des Produits livrés endommagés ou du matériel faisant partie des Produits directement endommagé lors de la livraison. Il est rappelé que dans le cas où les Produits sont défectueux en raison d'un Dysfonctionnement imputable au constructeur ou à l'éditeur du Produit, les dispositions de l'article 5.3 s'appliquent.
- En cas de Commande de Services : (i) le prix hors TVA facturé et encaissé des Services fournis à l'origine du dommage en cas de Commande de Services avec une durée déterminée ; ou (ii) en cas de Commande de Services pour une durée récurrente, le prix hors TVA des Services concernés facturé et encaissé sur une période glissante de douze (12) mois précédant la date du fait générateur de responsabilité.

**12.7** Aucune action du Client, pour quelque cause que ce soit, ne pourra être intentée contre NEWLODE GROUP un (1) an après la survenance du fait sur lequel elle repose.

**12.8** NEWLODE GROUP 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, ni des dommages qui résultent de la négligence du Client ou du non-respect des instructions qui lui ont été communiquées, les dommages résultant de la non-sauvegarde par le Client des logiciels, progiciels et autres données informatiques, les pertes de chiffre d'affaires, de profits, de revenus, de salaires.

**12.9** Un retard dans la livraison d'un produit ou dans la fourniture d'un Service ne peut en aucun cas donner lieu à l'annulation de la Commande, ni à aucune indemnité sauf faute volontaire émanant d'un employé de NEWLODE GROUP à l'exclusion expresse de tout sous-traitant.

## **13. DISPOSITIONS GENERALES**

**13.1** Le Contrat est soumis au droit français.

**13.2** 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 de NEWLODE GROUP.

**13.3** 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.

**13.4** Le présent Contrat ne peut être transféré par le Client, que ce soit en tout ou partie, sans l'accord préalable et écrit de NEWLODE GROUP. NEWLODE

GROUP a la faculté de transférer tout ou partie du présent Contrat sous réserve de notifier au Client cette cession et à la condition que le cessionnaire soit lié envers le Client selon les mêmes termes. En outre, NEWLODE GROUP a la faculté d'utiliser tout sous-traitant de son choix pour l'exécution du présent Contrat. Lorsque le sous-traitant de NEWLODE GROUP est amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client, les dispositions de l'article 8 ci-avant s'appliquent.

**13.5** Tout cas de force majeure, réglementations administratives et toutes autres circonstances non imputables, en tout ou partie, à NEWLODE GROUP ou qui sont hors de son contrôle tels que des perturbations dans le transport et au sein de l'entreprise, des conflits sociaux, une pénurie de matériaux, des dommages causés par le feu, la guerre ou l'état d'urgence ou d'autres cas de force majeure libèrent NEWLODE GROUP de ses obligations tant que l'événement de force majeure produit ses effets. NEWLODE GROUP est en droit de résilier le présent Contrat ou une Commande si, pour toutes les raisons mentionnées ci-dessus, NEWLODE GROUP ne peut plus accepter l'exécution du Contrat ou d'une Commande. La responsabilité pour dommages et intérêts envers NEWLODE GROUP est dans ce cas exclue.

**13.6** Le présent Contrat ne crée aucun lien de type employeur/employé ni entre le Client et NEWLODE GROUP, ni le cas échéant entre le Client et le(s) prestataire(s) de NEWLODE GROUP.

**13.7** Le Client s'engage à ne pas débaucher les collaborateurs de NEWLODE GROUP, ni tenter de le faire, et même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur, pour toute la durée du présent Contrat augmentée d'un an après son terme ou sa résiliation. En cas de non-respect du présent engagement, le Client s'engage à payer à NEWLODE GROUP une indemnité, à titre de clause pénale, équivalente à 12 mois de salaire payés avant le départ du salarié débauché, y compris les taxes et charges sociales, ou un montant extrapolé à 12 mois si l'employé est resté moins de 12 mois, sans préjudice du droit de NEWLODE GROUP de réclamer l'indemnisation de son dommage. En tout état de cause, les parties conviennent que cette indemnité sera au minimum de trente mille (30 000) Euros.

**13.8** L'usage des identifiants et mots de passe fournis au Client pour son accès aux Produits ou aux Services, notamment à l'outil de ticketing mis en œuvre pour les Services de Support, sont réputés valoir preuve de l'identité du Client à l'occasion de l'usage desdites ressources. En outre, les parties conviennent que les données et informations journalisées automatiquement par les Produits ou les éléments des Services fournis, notamment la plateforme mettant en œuvre l'outil de ticketing pour les Services de Support, vaudront preuve de l'usage des Produits ou Services concernés.

**13.9** Le fait que NEWLODE GROUP ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des obligations visées au présent Contrat et/ou d'un manquement par le Client à l'une quelconque des obligations visées au présent Contrat ne peut être interprété comme valant renonciation par NEWLODE GROUP à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

**13.10** Si une quelconque stipulation du Contrat venait à être jugée par un tribunal compétent comme étant contraire à la loi, ladite stipulation sera appliquée dans la toute la mesure autorisée par la loi et les autres stipulations du Contrat demeureront pleinement en vigueur. Nonobstant ce qui précède, les parties considèrent les stipulations du Contrat qui limitent, dénoncent ou excluent des garanties, des recours ou des dommages-intérêts, comme indépendantes et restant en vigueur en dépit de la nullité ou de l'inopposabilité d'un recours. Les limitations et les exclusions prévues au Contrat ont été déterminantes du consentement des parties à la signature des présentes.

**13.11** Les parties s'engagent à s'informer mutuellement de tout événement qui serait susceptible de retarder l'exécution de tout ou partie du Contrat ou d'une Commande.

**13.12** NEWLODE GROUP pourra inclure le Client dans sa liste de clients communiquée à ses prospects à titre de référence et, sous réserve de l'accord écrit du Client, annoncer dans ses communications le fait que le Client a choisi NEWLODE GROUP.

**13.13** Toutes communications et notifications effectuées en application du présent Contrat pourront être faites en langue française ou en langue anglaise.