

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

LES PARTIES AU PRESENT CONTRAT CONVIENNENT CE QUI SUIT :

1 Définitions

Chaque fois qu'ils seront mentionnés dans les présentes Conditions Générales de Vente, les termes ci-dessous auront le sens défini suivant :

« **CGV** » : Les présentes Conditions Générales de Vente

« **Client** » : Toute personne moral ou physique ayant pour projet d'acheter et d'utiliser un produit et/ou service dans un but final tout en respectant les CGV.

« **Revendeur** » : Toute personne moral ou physique habilitée à revendre un produit préalablement acheté à SI Web afin d'en assurer la distribution auprès d'utilisateurs finaux.

« **SWG** » : Logiciel de gestion commerciale complet en technologie full web.

« **SiWiGo** » : Logiciel de gestion commerciale innovant et complet en technologie full web et mode SaaS.

« **Produit** » : Désigne tout produit proposé au client.

« **Service** » : Désigne tout service proposé au client.

« **Mise à jour** » : Englobe tout type de corrections, modifications et/ou apports de fonctionnalités nouvelles à la version précédente.

« **Maintenance applicative** » : Maintenance appliquée et mise en place spécialement pour un logiciel.

« **Maintenance curative** » : Réparation ayant pour effet une remise en l'état initial.

2 Objet et acceptation des Conditions Générales de Vente

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SI Web fournit à son client un service en ligne de gestion d'entreprise. Tout contrat de vente ou commande effectué par un client ou un revendeur engage ce dernier à accepter les présentes CGV.

L'acceptation du client ou du revendeur et la formation du contrat sont matérialisées par sa signature sur le devis dans le cas de l'acquisition d'une solution SWG ou par sa signature électronique, à la validation du formulaire d'inscription sur le site « www.siwego.fr ». Cette signature électronique a valeur de signature manuscrite entre les parties. Quelque soit la démarche entreprise (mode de signature), elle équivaut, pour le client, à reconnaître qu'il a pris pleinement connaissance et qu'il approuve, sans réserve, l'ensemble des CGV.

Les dispositions des présentes Conditions Générales de Ventes s'appliquent entre SI Web et ses clients quel que soit le canal de vente.

Si une commande est effectuée via le site Internet « www.siweb.fr » ou tout autre site complémentaire

appartenant à la société SI Web, le client ou le revendeur a l'entière responsabilité de garder en sa possession, par sauvegarde et impression, un exemplaire du présent contrat de CGV.

3 Modifications des Produits

Aux vues des avancés technologiques et des aléas commerciaux, la société SI Web se réserve le droit de faire évoluer ses produits et/ou services. Les évolutions possibles peuvent entraîner un ajout, une adaptation ou une suppression d'une ou plusieurs caractéristiques/fonctionnalités de ces derniers. Ces évolutions susmentionnées n'entraîneront aucune compensation financière de la part de SI Web.

En revanche, ladite société aura pour devoir d'en informer ses clients ou revendeurs dans les plus brefs délais.

4 Confidentialité

4.1 Confidentialité des données

Les données appartenant au client et gérées par l'application sont et demeurent la propriété du Client. SI Web conservera confidentielles les informations de quelque nature que ce soit, qui lui auront été transmises par le client ou dont elle aurait pu prendre connaissance au cours de l'exécution des prestations. SI Web s'engage donc à garder ces données confidentielles, à n'effectuer, en dehors des nécessités techniques et de sauvegarde, aucune copie des données, et à n'en faire aucune utilisation autre que celles prévues pour l'exécution du présent contrat.

4.2 Confidentialité des identifiants

Les identifiants sont strictement et exclusivement personnels et confidentiels. Le client s'engage à les garder secrets et à ne les divulguer sous aucun prétexte quel qu'en soit la forme. La communication et/ou transmission de ces derniers à l'égard d'une tierce personne se fait sous l'entière responsabilité du client.

Tout usage des identifiants se fait sous l'entière responsabilité du client.

5 Obligations du client

Le client reconnaît avoir été entièrement informé par SI Web de l'étendue de ses obligations contractuelles souscrites aux termes du présent Contrat.

Le client reconnaît avoir vérifié l'adéquation des services souscrits à ses besoins et avoir reçu de SI Web toutes les informations nécessaires pour souscrire au présent contrat.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le client s'engage à fournir à la société SI Web des informations justes, sincères et actuelles permettant l'exécution des prestations. Le client est tenu, le cas échéant, de réactualiser ces informations.

Pour utiliser l'application SWG, le Client doit disposer :

- d'un micro-ordinateur lui permettant d'accéder à Internet,
- d'une connexion Internet 1 Mbit/s au minimum,
- d'un navigateur Google Chrome, Apple Safari ou Firefox récent acceptant les cookies et les frames.

Pour utiliser l'application SiWiGo, le client doit disposer :

- d'un micro-ordinateur lui permettant d'accéder à Internet,
- d'une connexion Internet 512 kbit/s au minimum,
- d'un navigateur Google Chrome, Apple Safari ou Firefox récent acceptant les cookies et les frames.

Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle ou industrielle tels que droits d'auteur, droits sur les brevets, dessins et modèles ou sur les marques.

Dans tous les cas, le client utilise l'application sous sa propre responsabilité et s'assure en permanence que le service répond aux obligations légales et aux règles comptables de sa profession et du pays de domiciliation de son entreprise.

Le client s'engage à mettre à disposition de SI Web tous les documents et informations nécessaires à la réalisation des prestations et prendre toutes les mesures d'organisation pour assurer la collaboration de son personnel avec celui de SI Web. Le client fournira à SI Web toute information nécessaire à l'exécution du Contrat. En outre, le client désignera un (ou plusieurs) interlocuteur(s) en charge des services SI Web.

Le client s'engage à collaborer activement avec SI Web afin de permettre à SI Web de fournir les services adéquats. Il s'engage ainsi à adopter et respecter les procédures mises en place par SI Web.

Le client s'engage à respecter tous les règlements et toutes les lois applicables dans chacun des pays impliqués dans les échanges d'informations qu'il effectue.

Il s'engage notamment à respecter les lois Françaises et Internationales en Matière de Piratage Informatique, en

s'interdisant formellement de pénétrer les systèmes informatiques dont l'accès lui est interdit. Le client ne contreviendra pas aux lois en vigueur dans les pays concernés en matière de diffamation, pornographie, atteinte aux bonnes mœurs, protection de l'enfance et tout autre thème pouvant être développé dans ce sens.

Le fournisseur d'hébergement décline toute responsabilité en cas d'infraction perpétrée par le client à ces textes, lois ou règlements.

6 Obligations de SI Web

SI Web s'engage à mettre toutes ses ressources en œuvre pour l'exécution des prestations. SI Web garantit que les solutions logicielles et infrastructures mises à disposition du client sont sécurisées. Le client est cependant informé que la sécurité de la Solution Informatique dépend d'un nombre important de paramètres qui ne sont pas nécessairement sous le contrôle et la responsabilité de SI Web. SI Web n'est tenu, au titre de l'exécution des prestations, que d'une obligation de moyen et non de résultat.

SI Web se réserve le droit de suspendre temporairement les services pour des raisons techniques ou de maintenance sans que ces suspensions n'ouvrent droit à une indemnité au profit du client. SI Web s'engage à limiter au maximum ces interruptions.

Pour son service d'hébergement, SI Web s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin d'assurer le service dans les meilleures conditions possibles, en matière de temps de transit, de débit utile et de permanence du service. Cependant, Internet étant constitué de nombreux réseaux, le fournisseur ne peut être tenu pour responsables des dysfonctionnements intervenant à l'extérieur de son propre réseau. Le fournisseur ne se reconnaît aucun droit de propriété sur les informations stockées lors des transmissions de données. Ces données sont et demeurent la stricte propriété du client.

7 Garanties et propriétés

SI Web garantit au client que l'application et toute prestation couverte par un droit de propriété intellectuelle ou industrielle ne présentent aucune infraction aux droits de propriété intellectuelle ou industrielle de tierces parties. En cas d'action en contrefaçon ou concurrence déloyale, SI Web prendra à sa charge toutes dépenses directes relatives à de telles infractions et supportées par le client.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le client garantit avoir obtenu les autorisations nécessaires lorsqu'il demande à SI Web des modifications couvertes par un droit de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à un tiers. En cas d'action en contrefaçon ou concurrence déloyale, le client prendra à sa charge toutes dépenses directes relatives à de telles infractions et supportées par SI Web.

Les données exploitées, traitées, hébergées, sauvegardées ou stockées par SI Web pour le compte du client demeurent la propriété de ce dernier.

SI Web ne délivre aucune garantie expresse, implicite, légale ou autre sur la performance ou les résultats des informations diffusées ou les services proposés.

L'application est mise à la disposition des clients « en l'état » sans faire l'objet de mesures d'adaptations spécifiques sauf en cas de demandes particulières et accords entre les parties. Il appartient donc au client de vérifier l'adéquation des Services proposés par SI Web avec ses besoins et de prendre toutes les précautions nécessaires.

L'ensemble des informations mises à la disposition du Client dans le cadre du présent contrat sont la propriété pleine, entière et exclusive de SI Web.

Aucune des parties n'acquiert un droit de propriété intellectuelle sur les bases de données de l'autre, ni sur ses marques, concepts, écrans, graphiques ou applications.

8 Données du client

Toutes les informations collectées sont nécessaires aux traitements des demandes du client.

Celui-ci bénéficie d'un droit d'accès et de rectification auprès de SI Web conformément à la loi n° 78-17 Informatique et Libertés, sur simple demande écrite adressée au service Client de SI Web.

9 Hébergement (sauf pour SiWiGo)

9.1 Description du service

Le Service est un service d'hébergement d'Equipements appartenant à SI Web, ou placé sous sa responsabilité dans des locaux techniques du prestataire et partenaire technique choisi par SI Web (Jaguar Network, OVH). Les Equipements hébergés sont placés dans des baies techniques dédiées et exploitées sous la seule responsabilité de SI Web.

Le partenaire technique choisi par SI Web assure la connexion des équipements au réseau Internet. Un support technique de premier niveau est assuré par le personnel technique de SI Web pendant les heures ouvrées (9h-18h du lundi au vendredi). Ce premier niveau correspond à la mise à disposition d'un technicien de SI Web qui agit sous l'entière responsabilité de SI Web. Son intervention se limite à des opérations élémentaires réalisées sans aucun outil spécifique, telles que redémarrer une machine, replacer un câble, donner l'état d'un voyant ou décrire un écran. Un système de supervision proactive et d'alerte est en fonctionnement 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sur l'ensemble des composants techniques sous la responsabilité de SI Web et nécessaires pour fournir le Service. A chaque incident détecté, un ingénieur d'astreinte émet un ticket d'incident qualifiant la nature de l'incident et son impact prévisible sur le Service.

Pour de plus amples informations se référer au **Contrat de Prestation d'Hébergement**.

9.1.1 Supervision des machines serveurs

La supervision des Equipements SI Web est assurée : toutes les 5 minutes les machines serveurs font l'objet de requêtes testant les serveurs HTTP, FTP, SMTP, NNTP, POP3. Au bout de trois essais infructueux un message électronique est envoyé par courrier électronique et par SMS à l'ingénieur d'astreinte SI Web. Ce dernier pourra organiser une intervention sur site. Le SMS et l'abonnement pour la passerelle de courrier électronique sont à la charge de SI Web.

9.1.2 Sauvegardes fournies par SI Web

SI Web assure une sauvegarde quotidienne des données de base et hebdomadaire, le samedi de chaque semaine, des documents joints à l'application. Les sauvegardes de fichiers sont conservées 4 semaines, et les sauvegardes de données seront conservées les 7 derniers jours et les 4 dernières semaines. Au terme du Contrat, SI Web sera définitivement libérée de son obligation de stockage.

9.1.3 Transit Internet pour les Equipements hébergés.

Le Transit Internet Global SI Web associé à l'hébergement est, par défaut limité à 10Mbits/secondes de bande passante. Cette limite ne sera pas technique (BURST), mais contractuelle. Tout dépassement de la bande passante, calculé aux 95 percentiles sur le mois (moyenne sur le mois de la bande passante moins les 5% des valeurs extrêmes), entraînera une facturation complémentaire de 40€/mois et par Mbit/s de dépassement, au-delà des 10Mbits/s prévus initialement. Un Rapport Mensuel, publié par SI Web et communiqué au client sur demande,

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

indique chaque mois la bande passante consommée. Ce rapport du volume de données transférées ou de la bande passante consommée sortant des machines serveurs de SI Web sert de base pour établir la part variable de la facturation complémentaire.

10 Interventions et astreintes

SI Web s'engage à intervenir en cas de problème matériel ou technique sur une machine hébergée dans un délai de moins de quatre heures après remontée du problème par le client, 24h/24 et 7j/7s.

Le délai de remise en service complet (logiciel) ne peut être garanti mais SI Web s'engage à mettre toute la bonne volonté et tous les moyens nécessaires à une réparation dans les plus brefs délais. Cette réparation se fera par correctifs si possible ou par réinstallation et restauration des données à partir de la dernière sauvegarde. Dans tous les cas, SI Web s'engage à rétablir le fonctionnement et les données dans les meilleurs délais possibles.

Pour de plus amples informations se référer au **Contrat de Prestation de maintenance**.

10.1 Maintenance applicative

La maintenance de l'application donne lieu à un abonnement annuel dont le montant est calculé à partir du montant des licences et des spécifiques. 17% de ce montant sera facturé trimestriellement, sauf accord particulier entre SI Web et le client. Ce montant sera revalorisé trimestriellement dans le cas où le nombre d'utilisateurs donnant lieu à des licences supplémentaires a augmenté et/ou si le périmètre du projet a évolué. Cette maintenance comprend les mises à jour mineures, la maintenance curative de l'application, un support par mail pour la remontée des bugs.

Pour de plus amples informations se référer au **Contrat de Prestation de maintenance**.

10.2 Support technique

Sauf précision contraire, le support direct est disponible par téléphone et Email pendant les jours ouvrés. Le support téléphonique est disponible du Lundi au Vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h, à la condition d'avoir acquis des tickets d'assistance.

La formation et la personnalisation du produit n'entrent pas dans le champ de l'assistance technique et devront être réalisées dans le cadre de prestations supplémentaires.

11 Modalités de paiements

Le droit d'accès à l'application (licences) à acquitter par le client sera déterminé en fonction du nombre d'utilisateurs

désignés par le client, des options choisies et des développements spécifiques et ce d'un commun accord et sera facturé une seule fois à l'ouverture de l'application.

Toutes les factures émises par SI Web sont payables à réception, sauf dispositions contraires formulées dans le contrat de vente et/ou commande. Pendant la durée du contrat, SI Web pourra modifier une fois par an les montants facturés.

Toutes les augmentations de prix seront signalées au client par courrier ou Email avant leur application. SI Web se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes. Les abonnements en assistance et maintenance subiront une augmentation chaque année basée sur l'indice SYNTEC, sauf accord contraire entre les parties.

Toute facture due et restée impayée à sa date d'échéance entraînera jusqu'à son complet paiement l'application de pénalités d'intérêt de retard de paiement au taux égal à douze pourcents (12%), sans que celui-ci ne puisse être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur en France.

Tout désaccord concernant la facturation et la nature des services devra être exprimé par courrier à l'attention du Service Comptabilité dans un délai d'un mois après émission du bon de commande ou de la facture concernée.

SI Web se réserve le droit, notamment en cas d'incident de paiement, de suspendre l'accès au service à l'expiration d'un délai de 1 mois (30 jours) après constatation de la non réception d'un virement à la date prévue. Les données du client seront conservées 3 mois et détruites au bout de 3 mois si les paiements ne sont pas reçus par SI Web.

Tout effet de commerce, chèque, prélèvement impayé entrainera la facturation au client des frais d'impayés ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 30 € HT à titre de pénalité pour la gestion du dossier et une indemnité forfaitaire de 30 € HT pour les frais de recouvrement.

De plus, un échéancier de règlement pourra être précisé dans le contrat de vente et/ou commande.

12 Prise d'effet, durée et résiliation du contrat

12.1 Pour SWG

Les abonnements sont souscrits pour une durée d'un an et sont renouvelables par tacite reconduction.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La demande de résiliation d'un abonnement doit parvenir à SI Web 1 mois avant la date anniversaire par courrier avec accusé de réception.

Le paiement est effectué pour une période d'avance et il ne pourra être demandé à SI Web une restitution d'une partie des montants engagés.

12.2 Pour SiWiGo

Les abonnements sont souscrits sans période d'engagement.

Le paiement est effectué pour une période d'avance et il ne pourra être demandé à SI Web une restitution d'une partie des montants engagés.

Le client a la possibilité de modifier en ligne les caractéristiques de son Inscription. Cela signifie qu'il peut s'inscrire pour utiliser d'autres modules ou au contraire pour résilier son inscription à certains modules. Toutes ces opérations peuvent entraîner des modifications du montant facturé au client chaque mois. La résiliation de toutes les inscriptions du client équivaut à la résiliation du contrat.

En outre et quelque soit le produit, le client reconnaît expressément que l'exécution des prestations débute immédiatement à compter de leur règlement et en tout état de cause avant la fin d'un délai de sept jours francs. Conformément à l'article L. 121-20-2 1° du Code de commerce le client reconnaît qu'il ne pourra exercer aucun droit de rétractation.

13 Non sollicitation du personnel

Le client s'oblige à ne pas proposer une embauche aux intervenants de SI Web pendant toute la durée du contrat et une période de deux ans à compter de l'échéance du dernier contrat.

14 Force majeure

Les obligations stipulées aux présentes CGV seront suspendues en cas d'événement de force majeure. SI Web ne pourra pas être tenue responsable de tout retard ou inexécution des prestations. Si l'événement de force majeure a une durée supérieure à quarante jours, chacune des parties pourra résilier le présent contrat avec effet immédiat, sans indemnité.

15 Réactualisation des CGV

SI Web est susceptible de réactualiser régulièrement les présentes Conditions Générales de Vente au regard de

toute évolution jurisprudentielle ou technique. Le client est invité à en prendre régulièrement connaissance.

16 Réversibilité des données hébergées par le prestataire (SWG)

16.1 Les engagements du prestataire

Pendant le contrat, le prestataire communique au client les documentations opérationnelles à un rythme prédéfini.

Avant la fin du contrat (processus de réversibilité), il doit transférer vers l'entreprise ou le nouveau prestataire les connaissances et les documents. Il doit ensuite faire basculer la responsabilité opérationnelle, c'est-à-dire restituer les actifs, matériels, logiciels et les données.

Jusqu'à six mois après la fin du contrat, le prestataire doit assister le client et transférer le savoir-faire pour l'exploitation informatique des données brutes.