

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES**

QOVEO SAS est un Fournisseur de Services Applicatifs Loués en Ligne (dit fournisseur ASP). A ce titre, il est le fournisseur des services désignés à la rubrique «Périmètre fonctionnel» dit SERVICES APPLICATIFS ET SERVICES APPLICATIFS ASSOCIES des Conditions Particulières et pour lesquels le CLIENT a opté.

### **1. OBJET**

**1.1** QOVEO SAS fournit au CLIENT les Services Applicatifs et concède le droit non exclusif et non transférable d'utiliser les Applicatifs Associés à jour et disponibles dans la boutique.

**1.2** Les Services Applicatifs et Applicatifs Associés nécessitent l'accès par le CLIENT à un réseau de télécommunications. Ce service n'est pas compris dans les Services Applicatifs et devra être fourni par un opérateur de télécommunications sous sa responsabilité et selon le choix du CLIENT.

**1.3** QOVEO SAS ne fournit aucun autre élément matériel que ceux strictement listés au titre des Services Applicatifs et Applicatifs Associés. QOVEO SAS, notamment, ne fournit aucun consommable ou autre logiciel au titre du présent Contrat. Si l'utilisation des Applicatifs Associés et/ou la fourniture des Services Applicatifs comportent la fourniture d'éléments matériels, consommables ou logiciels, ces éléments feront l'objet d'une facturation distincte aux tarifs en vigueur à la date de fourniture. QOVEO SAS ne fournit aucune garantie sur ces éléments, qui sont régis par les éventuelles garanties de leur fabricant, constructeur ou autres. En cas d'envoi par QOVEO SAS de nouveaux éléments en remplacement des éléments éventuellement fournis au CLIENT, le CLIENT s'engage à retirer sans délai les éléments anciens pour les remplacer par les éléments nouveaux selon les directives de QOVEO SAS.

### **2. DUREE**

Le Contrat a une durée minimale de une (1) année à compter de sa date de prise d'effet qui est la date de réception par le CLIENT des Applicatifs Associés commandés.

### **3. MODALITES D'EXECUTION DES SERVICES APPLICATIFS**

**3.1** Dans la mesure où le CLIENT a opté pour le service Hébergement des Données, il s'engage à faire résider tout ou parties des données dont il est propriétaire sur les serveurs de QOVEO SAS.

**3.2** Dans la mesure où le CLIENT a opté pour le Support CLIENT, celui-ci est assuré pendant les jours et heures ouvrés de QOVEO SAS. Il a pour but de porter à la connaissance de QOVEO SAS les éventuels dysfonctionnements des Applicatifs Associés, reproductibles et non imputables à une mauvaise utilisation ou à une modification des accès ou du paramétrage de l'Applicatif Associé par le CLIENT ou toute autre personne autorisée ou non.

Le CLIENT pourra faire usage du numéro de téléphone strictement confidentiel ainsi que d'une adresse e-mail utilisable par les personnes habilitées à accéder au Support CLIENT pourront exposer les anomalies qu'elles auront constatées. Dans le cas où l'anomalie signalée est avérée et nécessite une intervention, le CLIENT exécutera toutes procédures et tests sans délai selon les directives fournies par QOVEO SAS et rapportera sans délai leurs résultats aux techniciens de QOVEO SAS.

En cas d'anomalie avérée, QOVEO SAS s'engage à prendre en compte l'anomalie signalée dans les quatre (4) heures ouvrées à compter du signalement s'il s'agit d'une anomalie bloquante, dans les vingt quatre (24) heures ouvrées s'il s'agit d'une anomalie grave, dans ses meilleurs délais s'il s'agit d'une anomalie mineure.

Toute anomalie est par défaut qualifiée de mineure, sauf si le CLIENT établit un autre degré de gravité. Est bloquante, une anomalie sans solution de contournement. Suite à l'examen de l'ensemble des informations transmises par le CLIENT, QOVEO SAS pourra procéder aux modifications de l'Applicatif Associé ou si nécessaire, adresser au CLIENT par les réseaux de télécommunications des fichiers appelés patchs destinés à proposer une solution à l'anomalie. Ces patchs devront alors être installés sans délai par le CLIENT selon les directives de QOVEO SAS.

**3.4** Dans la mesure où le CLIENT a opté pour la Maintenance Evolutive, QOVEO SAS diffusera de nouvelles versions des Applicatifs Associés, mises à jour ou mises à niveau.

#### **4.OBLIGATION DE QOVEO SAS**

**4.1** Toutes les données rattachées à l'utilisation des Applicatifs Associés sont la propriété exclusive du CLIENT ou, en tout état de cause, le CLIENT les détient en toute légalité. QOVEO SAS s'interdit d'en communiquer le contenu à tout tiers et garantit l'exclusivité de l'accès à ces données aux seuls utilisateurs désignés par le CLIENT.

**4.2** QOVEO SAS fera ses meilleurs efforts pour réaliser des sauvegardes quotidiennes des données du CLIENT contenues dans les Applicatifs Associés.

**4.3** QOVEO SAS garantit un accès aux Applicatifs Associés 7 jours sur 7 et 24H/24H, sauf les interruptions requises tant au titre de l'exploitation des Services Applicatifs ou Applicatifs Associés (sauvegarde, batch etc...), qu'au titre du suivi mensuel des Services au titre de la maintenance habituelle et préventive pour ce type de service.

**4.4** QOVEO SAS garantit qu'il dispose de tous les droits sur les Applicatifs Associés pour rendre les Services Applicatifs.

#### **5.OBLIGATIONS DU CLIENT**

**5.1** Pour accéder aux Services Applicatifs et Applicatifs Associés, le CLIENT a pris connaissance du périmètre technique défini par QOVEO SAS et déclare l'accepter comme préalable à la fourniture des services.

**5.2** Le CLIENT se voit attribuer des identifiants et codes d'accès strictement personnels qu'il s'engage à conserver confidentiels. Le CLIENT est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par QOVEO SAS n'a accès aux Services Applicatifs et Applicatifs Associés, De manière générale, le CLIENT assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Applicatifs Associés. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le CLIENT informera QOVEO SAS sans délai de la fraude et le confirmera par courrier recommandé.

**5.3** Le CLIENT assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation des Services Applicatifs et Applicatifs Associés. A cet égard, il est responsable des conséquences de tout litige relatif aux Applicatifs Associés et/ou Services Applicatifs, notamment pour toute conséquence de droit ou de fait affectant lesdits Applicatifs Associés et/ou Services Applicatifs et tout trouble de droit ou de fait causé à un tiers dans le cadre de l'exploitation des Applicatifs Associés et/ou des Services Applicatifs, et garantit QOVEO SAS à première demande contre toute condamnation et ses accessoires ou toute somme que QOVEO SAS serait contraint de payer par décision exécutoire ou en exécution d'une transaction.

Le CLIENT garantit être titulaire de l'ensemble des droits sur les données nécessaires à l'exécution du Contrat et tous contenus intégrés aux Applicatifs Associés, y compris les Données Hébergées, et de n'utiliser aucun contenu illégal ou susceptible de porter atteinte à l'ordre public français ou international, ou aux droits de tiers et garantit QOVEO SAS à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie. Le CLIENT s'engage également à se conformer, s'agissant de données à caractère personnel, aux lois en vigueur. Il est d'ores et déjà informé et accepte que le Contrat soit suspendu sans délai ni préavis à l'initiative de QOVEO SAS en cas de constatation d'un manquement aux dispositions du présent paragraphe.

#### **6. PROPRIETE DES APPLICATIFS ASSOCIES**

**6.1** Le Contrat ne confère au CLIENT aucun titre ou droit de propriété sur les Applicatifs Associés ni même éventuellement sur les Services. A ce titre, le CLIENT respectera et fera respecter toutes les mentions relatives au droit de propriété portées sur les éléments constitutifs des Applicatifs Associés, sur tous les supports s'y rapportant.

**6.2** Le CLIENT ne pourra utiliser tout ou partie des Applicatifs Associés qu'en tant qu'utilisateur final. En particulier, le CLIENT ne pourra effectuer une quelconque copie de tout ou partie des Applicatifs Associés, ni céder tout ou partie du droit d'utiliser les Applicatifs Associés à un tiers. Le CLIENT ne pourra modifier, notamment en décompilant, altérer, adapter, notamment en traduisant, arranger et plus généralement modifier tout ou partie des Applicatifs Associés.

Il ne pourra non plus les reproduire de façon permanente ou provisoire en tout ou en partie, par tout moyen et sous toute forme.

## **7.CONDITIONS FINANCIERES**

**7.1** Les conditions financières sont exposées lors de la passation de la commande

**7.2** Dans le cas où il s'agit d'un abonnement, tous les prix indiqués feront l'objet d'une révision annuelle de plein droit et sans formalité, à la date anniversaire de conclusion des Conditions Particulières selon la variation de l'indice publié par la chambre syndicale des sociétés d'études et de conseils (SYNTEC). La valeur de l'indice de référence est le dernier indice publié à la date de signature des Conditions Particulières.

**7.3** Tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance, portera conventionnellement intérêts au taux d'intérêt légal augmenté de cinq pour cent (5%). En outre QOVEO SAS pourra, outre la résiliation de plein droit stipulée ci-après, quinze (15) jours après la date d'échéance de la facture impayée, suspendre sans autre préavis l'accès aux Applicatifs Associés et/ou aux Services Applicatifs.

**7.4** Les paiement par carte bancaire (VISA, EUROCARD, MASTERCARD) et les virements sont uniquement acceptés. Le montant de la facture sera débité sur le compte bancaire à la date d'envoi des produits. En cas de livraison partielle, ne sera débité que le montant réellement livré. Le montant minimum d'une commande est de 15 euros.

**7.5** La passation d'une commande vaut acceptation par le client qui entraîne la formation du contrat et l'acceptation définitive par le client des prix et de la description des produits disponibles à la vente ainsi qu'à l'ensemble des conditions générales de vente.

## **8.RESPONSABILITE**

**8.1** L'utilisation des Applicatifs Associés est concédée "EN L'ETAT" sans garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou tacite, quant à sa qualité, ses performances ou résultats. Les risques inhérents à sa qualité, ses performances ou résultats reposent sur le CLIENT seul.

Le CLIENT reconnaît avoir été en mesure d'évaluer préalablement au Contrat les capacités des Applicatifs Associés et les spécificités, notamment techniques, du Service Applicatif. Le CLIENT ne pourra exiger la mise en place de nouveaux services, nouvelles fonctionnalités, ou d'évolutions.

**8.2** QOVEO SAS ne sera pas responsable d'un quelconque dommage ayant son origine dans l'utilisation de l'Applicatif Associé ou du Service Applicatif en conjonction avec un logiciel ou matériel utilisé par le CLIENT, ou d'un quelconque problème technique du CLIENT sur son système d'information, auquel il appartient de souscrire les contrats de maintenance.

**8.3** QOVEO SAS assume une obligation de moyens dans l'exécution du Contrat. En conséquence QOVEO SAS ne pourra pas être tenu pour responsable des vices de fonctionnement de l'Applicatif Associé ou du Service Applicatif du seul fait de leur existence. QOVEO SAS ne garantit pas un fonctionnement continu de l'Applicatif Associé ou du Service Applicatif, ni qu'ils sont exempts d'erreurs. La responsabilité de QOVEO SAS ne pourra être établie qu'en cas de faute grave ou de négligence prouvée dans l'exécution de ses obligations et sera expressément limitée pour les dommages directs à un montant représentant le prix payé dernièrement par le CLIENT au titre de deux mois d'exécution du Contrat, à l'exclusion de tous autres dommages indirects de quelque nature que ce soit, notamment les pertes d'exploitation.

## **9. RETRACTATION, RESILIATION ET FIN DE CONTRAT**

**9.1** Le CLIENT dispose d'un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la date de réception pour annuler, à ses frais et sans motif, les Services Applicatifs qu'il a commandés. Pour pouvoir être annulés, les Services Applicatifs ne devront pas avoir été utilisés. Si les conditions ci-dessus sont remplies, QOVEO SAS remboursera au CLIENT le montant total de sa commande, dans les quinze (15) jours à compter de la réception par QOVEO SAS de la demande d'annulation des Services Applicatifs, à l'exception des frais d'annulation des Services Applicatifs qui sont à la charge de l'Acheteur.

**9.2** Dans le cas d'un abonnement annuel, le présent Contrat pourra être résilié de plein droit et sans autre préavis trente (30) jours après une lettre de mise en demeure restée sans effet adressée par la partie plaignante à l'autre partie exposant ses griefs en détail et recensant les dispositions enfreintes, Il pourra être résilié selon les mêmes modalités et sans autre formalités ni préavis si le CLIENT se trouve dans l'une des situations suivantes : redressement ou liquidation judiciaire, changement de propriétaire ou d'actionnaire principal, fusion entraînant une prise de contrôle.

Dans l'hypothèse d'une résiliation, le CLIENT cessera d'utiliser tous codes d'accès aux Applicatifs Associés ou aux Services Applicatifs et s'engage à restituer sans délai à Qoveo SAS tous les exemplaires des Applicatifs Associés éventuellement en sa possession et à n'en conserver aucune copie, totale ou partielle.

**9.3** Aux termes du Contrat, quel qu'en soit la cause, QOVEO SAS s'engage à restituer ou détruire, au choix du CLIENT, à première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée A/R et dans un délai de huit jours à compter de la date de réception de cette demande, l'ensemble des données lui appartenant.

## **10. DISPOSITIONS GENERALES**

**10.1** En cas de contestation sur l'utilisation des Applicatifs Associés ou Services Applicatifs, les parties conviennent que les enregistrements effectués par les équipements de QOVEO SAS et particulièrement l'usage des identifiants et codes d'accès personnels du CLIENT, vaudront preuve entre les parties au sens de l'article 1316-4 du Code Civil. Il est expressément convenu que toutes informations techniques concernant le CLIENT, notamment enregistrements, statistiques, seront conservées et archivées par QOVEO SAS à des fins probatoires.

**10.2** La responsabilité de l'une ou l'autre Partie ne pourra être recherchée si l'exécution de ses obligations est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure tels que conflits sociaux, blocages des moyens de transport, interventions des autorités civiles ou militaires, catastrophes naturelles, incendies, dégâts des eaux, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau de télécommunications ou du réseau électrique. En cas de prolongation de l'événement au-delà d'une période de trois mois, le présent contrat pourra être considéré comme résilié sauf accord entre les parties.

**10.4** Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du Contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions. Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque du Contrat ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette partie aux droits qui découle pour elle de ladite clause.

**10.5** Le Contrat est régi par le droit Français. En cas de litige sur l'interprétation et ou l'exécution du présent Contrat, sauf défaut de paiement des factures dues par le CLIENT, les parties s'engagent à tenter le règlement amiable de ce litige avant toute saisine judiciaire même en référé. A cette fin, la partie plaignante engagera l'autre partie par lettre recommandée AR à se réunir dans un délai de dix à vingt et un jours à compter de la réception de cette notification à l'effet de tenter la résolution du litige. Dans tous les cas de litige, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce du ressort du lieu du siège social de QOVEO SAS.

-----oOo-----