Conditions générales (01 Juillet 2025)

Application Extrabat

Guide contractuel

Ce guide regroupe les documents contractuels régissant les relations avec Prestataire, merci de les lire attentivement avant de vous y soumettre.

Conditions générales pour l'application en ligne (solution Saas) « Extrabat »

Annexe 1 : Engagement de niveau Service

Annexe 2 : Prestations d'assistance et de maintenance

Annexe 3 : Liste des sous-traitants ultérieurs et Mesures de sécurité mises en œuvre par EXTRABAT

Annexe 4 : RGPD : Déclaration de EXTRABAT, en qualité de sous-traitant

Annexe 5 : Données susceptibles d'être recueillies pour la constitution du Baromètre des usages

Conditions générales pour l'application en ligne (solution SaaS) « Extrabat »

Parties au contrat :

Le présent Contrat est conclu entre :

La personne physique ou morale dont l'identité figure dans le «Devis».
Ci-après dénommée le « Client ».

ET

Société EXTRABAT France SAS
Société par Actions Simplifiée au capital de 90 546,50 euros
Siège Social : 49 Boulevard Besson Bey, 16000 Angoulême
Numéro identifiant SIREN : 501 631 063
Ci-après dénommée le « Prestataire »

(Ci-après collectivement dénommées « Les Parties »)

Entre les Parties il a été exposé ce qui suit :

Le Prestataire est un éditeur d'applications de gestion qu'il met à disposition de ses clients en mode Software as a Service c'est-à-dire sous forme d'abonnement à un service à distance intégrant la maintenance de l'application concernée, l'application étant installée sur les serveurs d'un hébergeur retenu par l'éditeur. L'application concernée est composée de différentes fonctionnalités organisées en modules fonctionnels. Le Client choisit de s'abonner à tout ou partie des modules de l'application, à un pack de services proposé … en fonction de ses besoins propres. Ce choix dépend d'éléments internes à l'entreprise du Client que seul ce dernier est en mesure de maîtriser (notamment la politique de l'entreprise, son organisation, ses méthodes de travail, ses outils, ses projets…). Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire l'ensemble des éléments d'informations lui permettant de faire son choix en connaissance de cause, avoir pris connaissance des spécifications techniques et des modalités d'exploitation préalablement à la souscription de son abonnement et s'être assuré de la parfaite adéquation du Service souscrit avec ses besoins.

Le Prestataire édite également un ou plusieurs outils d'analyse statistique des usages dans le domaine du service couvert par les présentes CGV, réalisés par extraction/compilation des données génériques recueillies par l'application concernée et accessibles à ses clients comme à toute personne qui le souhaite.

Ceci ayant été exposé, les parties ont convenu de ce qui suit :

Article 1 - Objet :

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire mettra à la disposition du Client le Service tel que défini au Devis signé par le Client et fournira les prestations connexes décrites aux présentes notamment d'assistance, de maintenance. Le Contrat représente l'intégralité des conventions entre les Parties relatives au Service et prestations connexes. A compter de la signature par le Client du Devis ou en l'absence de manifestation d'un désaccord sur les modifications apportées par le Prestataire à ses Conditions générales de la part du Client dans les conditions définies à l'article 31 ou à l'article 32 ci-après, les nouvelles stipulations du Contrat se substituent et annulent donc tous engagements et/ou propositions antérieurs concernant le Service et/ou prestations connexes.

Article 2 - Documents contractuels :

Les relations contractuelles entre le Prestataire et le Client à compter du jour de la signature du « Devis » par le Client sont régies par les stipulations des documents suivants classés par ordre de priorité décroissante :

- Devis
- Conditions Particulières éventuelles
- Conditions Générales et leurs annexes

L'ensemble des documents contractuels est désigné par le terme "Le Contrat". Les conditions générales sont délivrées avec les annexes suivantes :

- Annexe 1 : Engagement de niveau de service (SLA).
- Annexe 2 : Prestations d'assistance et de maintenance
- Annexe 3 : Liste des sous-traitants ultérieurs et Mesures de sécurité mises en œuvre par le Prestataire

- Annexe 4 : RGPD : Déclaration du Prestataire, en qualité de sous-traitant
- Annexe 5 : Données susceptibles d'être recueillies pour la constitution d'un Outil d'Analyse Statistique des usages

Il est entendu que les présentes Conditions Générales peuvent être modifiées en tant que de besoin par le Prestataire dans les conditions définies à l'article 32 « Modifications des stipulations contractuelles » et le Devis dans les conditions définies à l'article 31 «Révision des tarifs » .

Article 3 - Définitions :

Cet article a pour objectif d'harmoniser la signification donnée aux termes suivants. Dès lors que l'un de ces termes sera utilisé dans le corps de l'un quelconque des documents constituant le Contrat, alors sa signification sera celle précisée ci-après.

Anomalie : Dysfonctionnement de l'Application entrainant un comportement anormal non conforme à ses spécifications fonctionnelles et/ou techniques, indépendamment de toute utilisation du Service. L'Anomalie doit être reproductible en test par le Client préalablement à son signalement au Prestataire. Son niveau de gravité est fonction de son impact sur le Service :

- L'Anomalie est dite bloquante dès lors qu'elle rend le Service totalement indisponible.
- L'Anomalie est dite semi-bloquante, dès lors qu'elle rend le Service partiellement indisponible (certaines fonctionnalités du Service ne sont pas utilisables)
- L'Anomalie est dite mineure dans tous les autres cas.

Application : Ce terme désigne le logiciel pour entreprise Extrabat désigné au Devis, développé par le Prestataire ou pour son compte et composé d'un ou plusieurs programmes. L'Application est pourvue d'un ensemble de fonctionnalités organisées sous forme de modules fonctionnels (cf Modules). Le Prestataire a fait en sorte que l'Application s'interface avec des solutions fonctionnelles standard développés par des tiers (ex : logiciel de comptabilité, solution de signature électronique…) qui interagissent avec l'Application (cf Modules Complémentaires). Le Client garde en toute circonstance la possibilité de choisir les Modules et les Modules complémentaires qu'il estime nécessaires afin de satisfaire à ses besoins. Le logiciel a été spécialement développé pour être accessible et utilisé via un navigateur Web, et ce par plusieurs utilisateurs simultanément.

Application non EXTRABAT : Ce terme désigne une application logicielle ou toute autre fonctionnalité d'une application logicielle non développée par le Prestataire ou pour son compte ou encore que le Prestataire n'a pas choisi pour compléter l'Application, fournie par le Client ou par un tiers mais qui interagit avec le Service (en utilisant les API de l'Application), y compris, par exemple, une application développée par ou pour le Client ou qui est disponible sur une marketplace.

Devis : Ce terme désigne le document contractuel établi par le Prestataire en fonction des besoins que lui a exprimés le Client et qui détaille le nombre d'Utilisateurs souscrits, la liste exhaustive des prestations et services retenus par le Client, leurs conditions de réalisation ainsi que les conditions financières applicables. Une fois le Devis signé par le Client, il constitue la description du Service à fournir et des droits concédés.

Données : Ce terme désigne l'ensemble des éléments d'informations, les publications, et généralement les données de la base de données Client. Sans préjudice des stipulations de l'article 5.10, les données sont accessibles uniquement par les Utilisateurs disposant d'un identifiant attribué par le Client.

Client : Sauf accord contraire entre les Parties figurant au Devis, ce terme désigne la personne physique ou morale signataire du « Devis » et utilisant le Service pour les besoins de sa gestion interne.

Hébergeur : Ce terme désigne le sous-traitant du Prestataire qui est en charge de l'hébergement de l'Application ainsi que des Données Client.

Identifiants : Ce terme désigne les éléments d'identifications attribuées à chaque Utilisateur par le Client. Ces éléments sont composés d'un identifiant propre à l'Utilisateur ("login") ainsi que d'un mot de passe de connexion («password»). Ces éléments servent à procéder à l'authentification lors de la connexion.

Module : Ce terme désigne les différents ensembles fonctionnels développés par le Prestataire (ou pour son compte) et composant l'Application.

Module Complémentaire : Ce terme désigne les solutions fonctionnelles standard développées par des tiers (ex : solution de signature électronique…) choisies par le Prestataire et interagissant avec l'Application, si le Client les retient en tout ou partie. La liste exhaustive figure en annexe 3.

Outil d'Analyse Statistique : Ce terme désigne un ou plusieurs indicateurs qui combinent divers avertisseurs pour discerner l'orientation de pratiques de la profession concernée. Il résulte du recueil au sein des bases de données clients de diverses données génériques ne permettant pas l'identification des clients concernés et compilées pour extraire une tendance générale des usages dans la profession.

Patch : Ce terme désigne une mise à jour de l'Application visant notamment la correction d'une Anomalie.

Service ou Service applicatif : Ce terme fait référence au service applicatif proposé en mode SaaS par le Prestataire, permettant l'utilisation des fonctions opérationnelles de l'Application (choisies par le Client) proposées en mode hébergé et adaptées exclusivement à ce mode de fonctionnement. Le niveau de Service retenu par le Client dans son abonnement est appelé « Pack » et est celui défini exclusivement au Devis en vigueur pour les abonnements souscrits à compter du 01/02/2025. Pour les abonnements souscrits antérieurement et n'ayant pas évolué d'un commun accord entre les Parties à partir de la date précitée, le Pack applicable entre les Parties au 01 juillet 2025 est, sauf convention contraire formalisée entre elles, le Pack correspondant à l'usage maximum constaté pour le Client (à savoir selon le cas, le nombre d'utilisateurs réels disposant de droits d'utilisation au sein de l'Application, le niveau de stockage constaté…).

Solution de Contournement : Ce terme désigne une solution temporaire apportée à une Anomalie bloquante ou semi- bloquante, en attendant son

correctif, et permettant d'en mitiger les effets et d'accomplir la tâche souhaitée dans des conditions qui peuvent néanmoins être dégradées

Utilisateur : Ce terme fait référence aux personnes physiques, autorisées par le Client (ie auxquelles le Client a fourni un Identifiant) à utiliser le Service pour les besoins propres du Client (dans la limite du nombre maximum souscrit par ce dernier) et ayant suivi une formation définie à l'article 10.2 (parmi les salariés, consultants, indépendants, mandataires du Client). De ce fait, ces utilisateurs sont placés sous la responsabilité exclusive du Client. Toute modification du nombre d'utilisateurs au sein du Service doit faire l'objet d'une information au Prestataire par courriel. Les conséquences de cette modification, y compris lorsque le nombre dépasse le Packs souscrit, sont décrites à l'article 5.6.

Article 4 - Durée :

Le Contrat est parfait à compter de l'accord des Parties, formalisé dans les conditions définies aux présentes. L'abonnement au Service et/ou à la formation, lorsque souscrit par le Client dans le cadre du Devis initial, entre en vigueur à compter du clic numérique sur le bouton « J'accepte » que le Client sera amené à effectuer lors de sa première connexion au Service. Lorsque l'éventuel abonnement à la formation n'est pas contigu à la souscription du Service, il entre en vigueur à compter de la signature par le Client du Devis correspondant. Cet abonnement à la formation étant accessoire au Service, les règles relatives à sa durée et à son renouvellement sont celles de l'abonnement au Service.

Le Contrat est conclu pour la durée telle que figurant expressément au Devis, ou à défaut de durée figurant au Devis, pour une durée initiale de douze (12) mois. Si le Contrat a initialement pris effet avant l'entrée en vigueur des présentes Conditions Générales, la durée du Contrat reste régie par les stipulations relatives à la seule Durée des Conditions Générales en vigueur au jour de la première connexion du Client au Service.

A l'issue de la période initiale, quel que soit la date de la première connexion du Client au Service, le Contrat se renouvellera par période successive égale à la période initiale par tacite prorogation à moins que l'une des Parties ne notifie à l'autre son intention de ne pas proroger le Contrat, dans les conditions définies à l'article 33.1 ci-après.

Article 5 - Description du Service applicatif :

Le Prestataire met à disposition du Client le Service applicatif souscrit tel que décrit au Devis, accessible sur les serveurs de l'Hébergeur par le biais du réseau internet pour le nombre d'Utilisateurs souscrits pour les abonnements souscrits à compter du 01/02/2025 et dans les conditions définies à l'article 3 pour les abonnements antérieurs.

Le Prestataire assure la sécurité et la maintenance des Modules de l'Application dans les conditions définies respectivement en annexe 2 et en annexe 3. Les prestations sont assurées conformément à l'« Engagement de niveau de service (SLA) » disponible en annexe 1.

La sécurité et la maintenance des Modules Complémentaires interagissant avec l'Application sont assurées par leur(s) éditeur(s) respectif(s) dans les conditions définies en annexe 3.

Article 5.1 : Prérequis (Réseau et matériel)

Il est rappelé au Client le caractère impératif de disposer d'une connexion internet (Fibre/ADSL/4G-5G) pour pouvoir bénéficier des Services applicatifs souscrits. Les coûts d'installation, de souscription, ainsi que d'utilisation sont et demeurent à la charge exclusive du Client.

Le Prestataire met en garde le Client sur l'importance notamment :

- du choix de son fournisseur/opérateur de télécommunication,
- de la mise en place de dispositifs de secours (option de secours), permettant de pallier une interruption du réseau notamment par la souscription d'une ligne parallèle.

En plus d'une connexion électronique (internet), le Client doit disposer d'outils techniques permettant d'accéder et d'utiliser ce type de réseau (ordinateurs, smartphones). Ces outils techniques doivent disposer des dernières versions système et navigateur en vigueur. L'acquisition et le maintien à jour de ce matériel sont aussi de la responsabilité et à la charge exclusive du Client.

Article 5.2 : Choix du Service applicatif

Le Client choisit les Modules et Modules Complémentaires de l'Application nécessaires pour son usage (exemple : besoin d'un module « Facture », SAV » «Mailing») ainsi que le Pack, le tout selon ce qu'il estime nécessaire et suffisant pour satisfaire ses besoins selon des critères qui lui sont propres. Le Client détermine, par ce choix, l'étendue des fonctionnalités qui lui seront accessibles et le Pack qui lui est apporté par le Prestataire. Lorsque le Client choisit de retenir tout ou partie des Modules Complémentaires, il reconnait que l'engagement contractuel du Prestataire ne peut excéder celui pris par l'éditeur correspondant, en application des conditions générales que ce dernier a établies et dont le Client s'engage à prendre connaissance avant de s'engager vis-à-vis du Prestataire. Le Client dispose de la possibilité en cours de Contrat de réévaluer l'étendue des Services dont il souhaite disposer dans les conditions et limites définies à l'article 5.6 s'agissant du Pack. Il peut choisir, lors de sa souscription initiale ou lors de son renouvellement, de remplacer les Modules Complémentaires par des Applications non Extrabat de son choix, l'engagement du Prestataire étant exclusivement, dans ce cas, de communiquer au Client les caractéristiques des interfaces de l'Application pour permettre à l'éditeur de l'Application non Extrabat correspondante d'adapter, si nécessaire, les interfaces de ladite Application non Extrabat et ainsi lui permettre de s'interfacer avec l'Application.

Article 5.3 - Accès au Service

Le Service applicatif est accessible par le biais d'un portail de connexion à l'adresse suivante : https://www.myextrabat.com/
L'accès au portail de connexion se fait à partir d'un ordinateur fixe ou nomade ou, plus généralement, depuis les appareils capables d'accéder à ce type de réseau. La connexion est prévue pour se faire par le biais du navigateur Google Chrome ou Mozilla Firefox, l'Application a été spécialement optimisée pour ces navigateurs. Le Client a conscience qu'en ne faisant pas usage de ce type de navigateur, il ne peut pas reprocher au Prestataire que le Service ne satisfait pas au niveau de qualité de service défini en annexe. Le Service est développé pour permettre une connexion soit individuelle soit simultanée

d'Utilisateurs, en tout lieu disposant d'une connexion Internet et en tout temps 24/24h, 7/7j y compris les jours fériés, sauf exception (voir l'engagement de niveau de service, la volumétrie des Données et les services d'assistance et de maintenance).

Authentification

Chaque accès exige une authentification. L'authentification se fait par des Identifiants. Les Identifiants permettent de préserver la disponibilité, la sécurité et la confidentialité tant des Services applicatifs que des Données Client s'y trouvant. Chaque Utilisateur doit disposer d'Identifiants personnels.
Au moment de la souscription, le Prestataire met en place un compte Client (espace Client). Au travers de ce compte, le Client a la faculté, à sa seule discrétion, de créer, supprimer et de contrôler les Utilisateurs qu'il entend laisser user du Service en leur attribuant un Identifiant strictement personnel et confidentiel ainsi qu'un accès total ou restreint au Service.
Le Client dispose du droit d'attribuer autant d'Identifiants personnels que nécessaire dans la limite du nombre d' Utilisateurs qu'il a souscrit.
Le Client est le seul responsable de ses Utilisateurs. À ce titre il est responsable de la création et de la gestion des Identifiants pour et par ses Utilisateurs, et notamment du strict respect de leur confidentialité. De plus, il est également responsable de l'utilisation qui est faite des Services par ses Utilisateurs.
Il appartient au Client de mettre en œuvre les moyens et actions nécessaires au maintien de la confidentialité de tous les Identifiants, et de s'assurer que ceux-là ne sont utilisés que par les Utilisateurs pour lesquels ils ont été générés. En outre, le Client s'engage à faire en sorte qu'aucun tiers, d'aucune sorte n'accède au Service applicatif et à l'Application.
Dans l'hypothèse où le Client a connaissance qu'un tiers ou un personnel non autorisé accède au Service, il informe sans délai le Prestataire, puis par la suite procède à l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception pour confirmer l'information. Le Client est seul responsable en cas de vol, de perte (etc.). Dans pareille situation, il lui revient de supprimer immédiatement l'accès aux Services pour les Identifiants en cause et d'en générer de nouveaux s'il l'estime nécessaire. De manière similaire, il lui revient de supprimer les droits des Utilisateurs avec lesquels il n'a plus de relations contractuelles (exemple : employé licencié). À défaut, le Client demeurera responsable de l'utilisation qui sera faite du Service par ces personnes.

Article 5.5 – Modules Complémentaires /Hébergement de l'Application – Applications non Extrabat

5.5.1 Modules Complémentaires/Hébergement de l'Application

5.5.1.1 Modules Complémentaires

(i) Le Prestataire a retenu les Modules Complémentaires définis en annexe 3 qui interagissent avec les Modules au sein de l'Application. Il appartient au Client de déterminer librement, lors de sa souscription initiale du Service ou lors de son renouvellement, s'il souhaite en bénéficier afin de satisfaire à ses besoins tels qu'il les a lui-même identifiés ou s'il préfère utiliser des Applications non Extrabat.
Au jour de l'entrée en vigueur des présentes CGV, les coordonnées de l'ensemble des éditeurs concernés par les Modules Complémentaires figurent en annexe 3.

(ii) L'hébergement et la maintenance des Modules Complémentaires et des Données Client utilisées au sein de ces Modules Complémentaires pour remplir la finalité poursuivie par le Client sont effectués par l'éditeur, titulaire des droits de propriété, qui héberge directement ou indirectement le Module Complémentaire concerné ainsi que les Données du Client nécessaires à la finalité que ce dernier poursuit. L'éditeur concerné est un spécialiste de ce type de mission et à ce titre, il déclare qu'il offre une sécurité, une confidentialité, et une fiabilité, conformes aux règles de l'art du moment pour garantir les Données Client qu'il appartient au Client de vérifier notamment en consultant les conditions de l'éditeur concerné.
Le Client autorise le Prestataire à permettre aux Modules Complémentaires retenus ainsi qu'à ses éditeurs d'accéder aux Données du Client si cela est nécessaire à l'interaction des Modules Complémentaires concernés avec le Service sans que cela ne génère aucune responsabilité d'aucune sorte à la charge du Prestataire. Il incombe au Client de s'assurer que les conditions mises en œuvre par chacun des éditeurs concernés assurent une protection et un accès adéquats et conformes à la législation en vigueur aux Données du Client. Seules les conditions des éditeurs des Modules Complémentaires définissent les responsabilités en cas de communication, modification ou suppression des Données du Client par lesdits éditeurs, ou d'infraction aux lois et réglementations relatives à la protection des données à caractère personnel résultant de leur accès à ces données.

Les liens vers les conditions juridiques (y compris en matière de Données personnelles) appliquées par chaque éditeur tels que connues par le Prestataire à la date d'entrée en vigueur des présentes Conditions Générales figurent, pour simple information, en annexe 3.

(iii) Par exception identifiée à l'annexe 3, lorsqu'un Module Complémentaire est fourni par le Prestataire dans le cadre d'un contrat de distribution souscrit directement par ce dernier auprès de l'éditeur de ce Module Complémentaire et que le Client choisit de souscrire audit Module Complémentaire, ce dernier reconnait et accepte, à titre d'une autorisation générale, que l'éditeur correspondant est un sous-traitant du Prestataire (qualifié de sous-traitant ultérieur au titre du RGPD) et que le Prestataire l'a retenu car il lui parait répondre aux contraintes opérationnelles, légales et réglementaires applicables à l'hébergement et à la maintenance des Modules Complémentaires interfacés au sein du Service fourni. Le Prestataire peut fournir, sur demande du Client, de plus amples informations sur la prestation de l'éditeur dont le produit est distribué par le Prestataire et intégré comme Module Complémentaire. Toute modification par le Prestataire d'un éditeur dont il distribue le logiciel pour l'Application Extrabat fera l'objet d'une information formelle préalable du Client par tout moyen au choix du Prestataire. En cas d'opposition du Client, il sera alors en droit de résilier le Contrat conformément aux stipulations du dernier alinéa de l'article 33.1 des présentes Conditions Générales.

5.5.1.2 Hébergeurs

Au titre d'une autorisation générale, le Client accepte que le Prestataire recoure à tout sous-traitant (qualifié de sous-traitant ultérieur au titre du RGPD) qui lui parait répondre aux contraintes opérationnelles, légales et réglementaires applicables à l'hébergement du Service fourni.
L'hébergement de l'Application et des Données Client est effectué par un sous-traitant qui héberge l'Application (logiciel et base de données) ainsi que les Données du Client. Le sous-traitant est un spécialiste de ce type de mission et à ce titre il offre une sécurité, une confidentialité, et une fiabilité, conformes aux règles de l'art du moment pour garantir les Données Client.
Au jour de l'entrée en vigueur des présentes CGV, les coordonnées du sous-traitant en charge de l'hébergement figurent en annexe 3.
Le Prestataire peut fournir, sur demande du Client, de plus amples informations sur la prestation du sous-traitant.
Toute modification par le Prestataire de l'hébergeur auquel il recourt pour l'Application Extrabat fera l'objet d'une information formelle préalable du Client par tout moyen au choix du Prestataire. L'information préalable inclura les liens vers les conditions juridiques (y compris en matière de Données personnelles) appliquées par cet hébergeur et applicables au Client
En cas d'opposition du Client, il sera alors en droit de résilier le Contrat conformément aux stipulations du dernier alinéa de l'article 33.1 des présentes Conditions Générales.

5.5.2 Applications non Extrabat

Les Applications non Extrabat sont choisies librement par le Client afin de satisfaire à ses besoins tels qu'il les a lui-même identifiés. Le Prestataire n'a aucun lien avec les éditeurs de ces Applications non Extrabat, même s'il leur a fourni les caractéristiques des interfaces de l'Application. De même,

le Prestataire ne peut être considéré comme ayant un lien avec l'un quelconque des GAFAM (ou toute autre appellation ultérieure) fournissant la marketplace éventuellement utilisée pour l'Application non Extrabat retenus par le Client. Le Prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable en cas de communication, modification, corruption, perte ou suppression de Données du Client, ni en cas d'infraction aux lois et réglementations notamment celles relatives à la protection des données à caractère personnel applicables qui résulterait de l'accès par l'Application non Extrabat concernée ou son éditeur. De même, le Client déclare accepter toutes les conséquences y compris financières qu'une décision d'un GAFAM ou d'un des éditeurs d'Applications non Extrabat qu'il a choisies de retenir pourrait avoir sur l'Application et/ou le Service applicatif fourni par le Prestataire.

Article 5.6 - Ressources techniques, volumétrie des données

L'hébergement des Modules de l'Application est caractérisé par des ressources matérielles, notamment l'espace disque consommé par les fichiers du Client, l'espace utilisé par ses données, la puissance de calcul et la bande passante.
Tout abonnement initial souscrit à compter du 01/02/2025 sera soumis aux choix effectués par le Client dans le Devis (Modules/Modules Complémentaires/Pack applicable/Nombre d'Utilisateurs). S'agissant d'un abonnement antérieur au 01/02/2025 et toujours en cours à la prise d'effet des présentes Conditions Générales (01/07/2025), il se verra appliquer, dès le 01/07/2025, la règle définie à l'article 3 s'agissant du Pack applicable et du nombre d'Utilisateurs. De plus, dès la prise d'effet des présentes Conditions Générales (01/07/2025), tout dépassement par le Client de l'un des éléments composant l'abonnement au cours de la période d'abonnement entraine automatiquement et immédiatement l'incrémentation de l'abonnement du Client au Pack supérieur concerné, sans qu'il soit besoin d'une quelconque formalisation entre les Parties. Le complément de facturation sur la période de l'abonnement restant à courir sera alors dû au Prestataire à compter du 1er jour du mois civil suivant le dépassement et réglé par le Client en sus de l'abonnement précédemment facturé, au tarif alors en vigueur chez le Prestataire. Aucun retour à un Pack inférieur (y compris via la diminution du nombre d'Utilisateurs) ne peut intervenir sans un accord spécifique formalisé entre les Parties.

Le Client peut à tout moment suivre sa consommation réelle au sein de l'Application et décider d'intervenir ou non sur sa consommation (suppression de fichiers, compressions…).

D'une manière générale, quel que soit le Pack souscrit, le Client s'engage à n'utiliser le stockage ainsi mis à sa disposition que pour les besoins de son activité professionnelle. Il s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée ou élément prohibé, illicite, illégal, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle ainsi qu'il s'interdit tout agissement ayant ou susceptible d'avoir pour conséquence l'encombrement des serveurs du Prestataire, la dégradation de la qualité de service pour les autres clients du Prestataire… Il assume seul toute responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Lorsque le Pack souscrit est le plus élevé, le Client s'engage, en outre, à adopter un comportement et un usage raisonnables dans son utilisation du stockage ouvert ce, afin de permettre notamment que tous les clients de l'Application puissent utiliser leur propre Pack dans des conditions optimales.

Article 5.7 - Sauvegarde

Le Prestataire met en place plusieurs protocoles de sauvegarde, en vue d'assurer l'intégrité tant de l'Application (code source et base de données) que des Données du Client. L'Application, en elle-même, fait l'objet d'une sauvegarde notamment de son code source régulièrement. Cette sauvegarde est isolée sur un serveur externe protégé.
Les Données du Client font l'objet d'un protocole de sauvegarde spécifique afin de garantir et de prévenir toute altération. Les mécanismes de sauvegarde prévus par le Prestataire sont les suivants :

- L'Application (code source et base de données) : Réalisation de la sauvegarde de l'Application, notamment du code source de celle-ci sur un serveur protégé extérieur régulièrement. À cette première sauvegarde s'ajoute une sauvegarde de secours sur un serveur annexe au sein d'un data center.
- La base de données Client : La base de données du Client fait l'objet d'une sauvegarde en continu dans son intégralité, sur un serveur annexe.

Article 5.8 - Qualité du Service

Le Prestataire s'engage envers le Client à un certain niveau de qualité du Service qui est précisé dans l'annexe 1 : Niveau d'engagement de service.

Article 5.9 - Paramétrage

Mise en place des Services applicatifs

Le Prestataire se reporte, pour effectuer le paramétrage, à la volonté et aux exigences que le Client a fait connaître dans le document « Devis ». Dès lors, les équipes du Prestataire mettent en place les Services applicatifs suivant les demandes d'activation des modules fonctionnels formulées par le Client.
Une fois le paramétrage finalisé, les équipes entament la phase d'initialisation et procèdent à la « création d'un magasin ». Cette opération consiste dans l'organisation des données futures brutes du Client au sein de l'Application. Lorsque le Client souhaite que la « création d'un magasin » inclue également l'import de données brutes antérieures du Client, la faisabilité et les conditions opérationnelles et/ou financières sont à convenir entre les Parties au cas par cas. Les procédures de mise en place du Service et de « création de magasins » sont facturées et donnent lieu à un paiement unique au moment de la souscription. Le Client dispose, à compter de la mise en place du Service et de la création du/des magasins prévus au Devis, d'un délai de 5 (cinq) jours ouvrés pour valider cette prestation ou émettre ses réserves par écrit. Si les réserves correspondent à un défaut de conformité aux caractéristiques des prestations d'initialisation décrites au Devis, le Prestataire s'engage à procéder aux rectifications nécessaires. Dans le cas où les réserves correspondent à des besoins non définis au Devis, les Parties pourront convenir, par la signature d'un avenant aux présentes ou d'un nouveau contrat, des conditions notamment techniques et financières de réalisation des prestations nécessaires. En tout état de cause, à défaut de remarque formalisée et reçue dans le délai susvisé, les prestations effectuées sont réputées recettées. Aucune réserve ou remarque ultérieure, y compris lors de la validation de résultats postérieurs ne peut remettre en cause la recette prononcée sur un résultat antérieur.

Développement de fonctions spécifiques

Lorsqu'un Client souhaite disposer d'une fonctionnalité particulière non couverte par l'Application, il peut solliciter le Prestataire pour envisager son développement. Le Prestataire analyse le bien-fondé de cette demande au regard du besoin de l'ensemble de ses Clients. Si cette demande présente un intérêt par rapport à son plan produit, il peut choisir de procéder au développement de cette fonctionnalité conformément aux besoins de l'ensemble de sa clientèle et non par rapport au besoin spécifique du Client.
Dans l'hypothèse où le développement de la fonctionnalité est nécessaire pour le Client à bref délai, le Prestataire pourra, à sa discrétion, anticiper le développement concerné et répercutera les coûts de développement accélérés au Client (frais liés à la mise en place rapidement de la fonctionnalité).
A aucun moment, le Prestataire ne peut être considéré comme obligé de développer une fonctionnalité non couverte par l'Application.
La mise à disposition au sein du Service de cette nouvelle fonctionnalité peut conduire le Prestataire à procéder, le cas échéant, à une réévaluation du prix de la redevance d'utilisation périodique.
Dans tous les cas, les développements ne sont jamais exclusifs à un Client. De sorte que, les fonctionnalités développées pour répondre à la demande d'un Client ne lui sont pas réservées. Le Client sollicitant l'ajout d'une fonctionnalité peut seulement prétendre à se voir rendre disponible cette fonctionnalité dès que celle-ci est développée, sous réserve de son règlement du supplément de redevance éventuel.
Le Client n'acquiert aucun droit sur les développements de fonctionnalité même s'il doit régler les coûts de développement accélérés. Le Prestataire reste et demeure propriétaire de l'ensemble (développement) des évolutions de l'Application, y compris de celle résultant d'ajout de fonctionnalité en réponse à la demande d'un Client.

5.10 - Outils d'Analyse Statistique

Grâce au Service qu'il fournit à l'ensemble de ses clients dans le domaine couvert par les présentes CGV et sans préjudice de l'application des stipulations relatives à la confidentialité des Données, le Prestataire est à même d'établir un ou plusieurs Outils d'Analyse Statistique que toute personne (notamment le Client et les professionnels du secteur) peut consulter et choisir de mettre en œuvre. Ces Outils d'Analyse Statistique sont ou peuvent être établis grâce à l'extraction puis à la compilation de données génériques recueillies par l'Application dans le cadre du Service. Ils sont susceptibles d'utiliser des informations qui ne permettent aucune identification de personnes physiques ou morales, ni aucune pratique spécifique à un client. Toutefois, dans le cas où le Client ne souhaite pas voir utiliser ses données, il peut en faire part au Prestataire dans son espace d'échange au sein du Service.
A compter de la mise en œuvre d'un Outil d'Analyse Statistique par le Prestataire, le lien pour y accéder figurera sur le site web du Prestataire : https://www.extrabat.com.
La liste des données susceptibles d'être recueillies à ce jour figure en annexe 5.

Article 6 - Assistance Utilisateur :

Le Client et ses Utilisateurs bénéficient d'une assistance tout au long de l'abonnement au Service. Les conditions de cette assistance, intégrées aux présentes conditions générales et au Service retenu par le Client, sont précisées dans l'Annexe 2 : Assistance et maintenance.
En tout état de cause, il est spécifié dès à présent que l'assistance qui est fournie se limite aux fonctions de base strictement nécessaires au fonctionnement du Service. De sorte qu'au titre de cette assistance, le Prestataire assiste les Utilisateurs dans la prise en main du Service mais ne les forme pas.

Article 7 - Formation :

Le Prestataire est en mesure d'assurer, directement ou via ses sous-traitants, des actions de formation sur son Application au bénéfice du Client et de ses Utilisateurs. Il dispose à cette fin d'un catalogue des modules de formation susceptibles d'être assurés, définissant leurs conditions de délivrance. Le Client peut choisir soit de commander ponctuellement un ou plusieurs modules, soit de souscrire un abonnement périodique qui lui permettra de bénéficier, sur la période définie au Devis, d'un nombre défini de modules de formation figurant au catalogue du Prestataire ou de ses sous-traitants selon les conditions qui y sont également définies. En cas de souscription d'un abonnement périodique, la période et les modalités de renouvellement seront celles du Service souscrit par le Client.

Article 8 – Maintenance :

La maintenance de l'Application telle que définie en annexe 2 des présentes est incluse dans le Service retenu par le Client dans les conditions définies à ladite annexe. La maintenance des Modules Complémentaires est assurée par l'éditeur correspondant.

Article 9 - Acquisition de produits et de services non EXTRABAT :

Des tiers peuvent mettre à disposition des produits ou services tels que notamment des applications, des services de conseil, des périphériques... Toute acquisition de produits et services par le Client et tout échange de données entre le Client et tout fournisseur autre que le Prestataire, ou portant sur tout produit ou service non fourni directement par le Prestataire, ne concernent que le Client et le fournisseur en question. Le Prestataire ne garantit pas et ne fournit aucun service de support ou autre pour des produits ou services qu'il ne fournit pas directement ou pour des Applications non EXTRABAT, qu'ils ou qu'elles soient désigné(e)s ou pas par le Prestataire comme « certifié(e)s » ou par une autre appellation, sauf stipulation contraire exprès du Devis concerné.
Si le Client décide d'utiliser une Application non EXTRABAT avec un Service du Prestataire, il autorise le Prestataire à permettre à l'Application non EXTRABAT ainsi qu'à ses fournisseurs d'accéder aux Données du Client si cela est nécessaire à l'interaction de l'Application non EXTRABAT concernée avec le Service sans que cela ne génère aucune responsabilité d'aucune sorte à la charge du Prestataire. D'autres stipulations que celles du Contrat s'appliqueront entre le Client et les fournisseurs des Applications non EXTRABAT pour l'utilisation de ces Applications non EXTRABAT, et il incombe au Client de s'assurer que ces stipulations en place avec les fournisseurs d'Applications non EXTRABAT assurent une protection et un accès adéquats et conformes à la législation en vigueur aux Données du Client et définissent les responsabilités en cas de communication, modification ou suppression des Données du Client par les fournisseurs d'Applications non EXTRABAT, ou d'infraction aux lois et réglementations relatives à la protection des données à caractère personnel résultant de leur accès à ces données. Aucun fournisseur d'Applications non EXTRABAT ne doit être considéré comme un sous-traitant du Prestataire. De même, le Prestataire ne peut être considéré comme ayant un lien avec l'un quelconque des GAFAM (ou toute autre appellation ultérieure) fournissant la marketplace utilisée pour l'Application non EXTRABAT retenue par le Client. Le Prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable en cas de communication, modification, corruption, perte ou suppression de Données du Client, ni en cas d'infraction aux lois et réglementations notamment celles relatives à la protection des données à caractère personnel applicables qui résulterait de l'accès par l'Application Non EXTRABAT concernée ou son fournisseur. De même, le Client déclare accepter toutes les conséquences y compris financières qu'une décision d'un GAFAM ou d'un des fournisseurs d'une Application Non EXTRABAT qu'il a choisi de retenir pourrait avoir sur l'Application et/ou le Service applicatif

fourni par le Prestataire. Dans le cas contraire, il sera alors en droit de résilier le Contrat conformément aux stipulations du dernier alinéa de l'article 33.1 des présentes Conditions Générales.

Article 10 – Utilisation du Service :

Article 10.1- Droit d'utilisation du Service et des Modules Complémentaires distribués par le Prestataire

Le Client ne se voit concéder que les droits énumérés dans les présentes Conditions Générales.
Le Prestataire concède au Client, qui l'accepte, un droit d'utilisation strictement personnel, non exclusif, non cessible, et non transmissible du Service applicatif et des Modules Complémentaires que le Prestataire distribue (cf annexe 3) retenus par le Client et ce, pour les besoins propres du Client.
De même, le Contrat ayant été conclu par le Prestataire intuitu personae, la titularité du Contrat, notamment, ne peut en aucune manière être transmise, cédée (etc.) à un Utilisateur du Client, même bénéficiant d'un Identifiant au titre du Contrat notamment et à un tiers quelconque, même en relation avec le Client.
Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre le Service applicatif conformément à sa destination, en mode SaaS par le biais d'une connexion au réseau Internet.
Le Client exerce ce droit par accès distant, au travers du réseau Internet, depuis les locaux du Client jusqu'à l'infrastructure mise en place par le Prestataire, et exclusivement pour l'utilisation des fonctionnalités de l'Application telles qu'elles ont été définies dans le Devis, et telles qu'elles constituent le Service applicatif.
Le droit d'utilisation concédé par le Prestataire sur les Modules Complémentaires qu'il distribue et que le Client a choisi de retenir est accordé à la condition expresse d'usage concomitant avec le Service.
Le Client est responsable de l'utilisation faite du Service pour son compte. Le Client s'engage à porter à la connaissance de ses Utilisateurs le contenu du Contrat et se porte fort de leur respect dudit contenu.
Ce droit est concédé pour toute la durée pendant laquelle le Service est souscrit (durée de l'abonnement), sous réserve de modification des présentes.
ATTENTION LE DROIT D'UTILISATION NE DONNE EN AUCUNE MANIÈRE LE DROIT POUR LE CLIENT DE DEMANDER LA DÉLIVRANCE D'UN EXEMPLAIRE DE L'APPLICATION.

Article 10.2 - Conditions de l'utilisation

Le droit d'utilisation à distance concédé au Client est subordonné au paiement intégral de la redevance périodique (abonnement) calculée selon les conditions stipulées au Contrat.
L'utilisation du Service est strictement réservée pour les besoins professionnels du Client. De manière générale, l'utilisation du Service applicatif doit être conforme, à l'ensemble des conditions d'utilisations prévues non seulement au sein des présentes Conditions Générales, mais également contenu au sein de l'Application.
L'utilisation est réservée aux seuls Utilisateurs du Client ayant suivi au préalable une formation leur permettant d'acquérir la base minimale de connaissance nécessaire à l'utilisation qu'ils feront du Service.
En dehors des cas prévus, l'utilisation qui ne serait pas expressément autorisée par le Prestataire au titre des présentes est illicite en accord avec les dispositions de l'article L122-6 du code de la propriété intellectuelle.
De sorte que le Client et ses utilisateurs sont dans l'interdiction absolue de procéder à toute mise à disposition directe ou indirecte de l'Application ou du Service au bénéfice d'un tiers, notamment par location, cession, prêt, à titre gratuit ou onéreux de le confier à un prestataire quelconque dans le cadre d'une externalisation sauf en cas d'accord écrit préalable du Prestataire. Sont interdits également toute forme d'utilisation de l'Application ou du Service aux fins de conception, de réalisation, de diffusion, ou de commercialisation d'une application ou d'un service similaire, équivalente ou de substitution. Le Client (et ses Utilisateurs pour lesquels il se porte fort) s'interdit toute adaptation, modification, correction, traduction, arrangement, diffusion, décompilation sans que cette liste soit limitative. En outre, sont prohibées toute reproduction, représentation ou diffusion ou distribution de tout ou partie de toute documentation éventuelle du Prestataire que ce soit à titre gratuit ou onéreux. Toute représentation du Service de manière similaire est interdite et toute utilisation en infogérance est exclue.
La mise à disposition de l'Application (en tant que Service), sous la forme d'un accès à distance par le biais du réseau Internet ne saurait être considérée comme une cession, au sens du Code de la propriété intellectuelle, d'un quelconque droit de propriété au bénéfice du Client.
Le Prestataire peut de plein droit, dès lors qu'il constate qu'un ou plusieurs Utilisateurs font un usage anormal, ou non conforme du Service, suspendre les accès correspondants, sans que cela n'engage sa responsabilité et/ou n'ouvre droit à rétention de redevance ou à une quelconque indemnité. Dans les cas les plus graves, à savoir une utilisation présentant un risque pour la pérennité du Service, le Prestataire peut, du seul fait de ce constat, résilier de plein droit le Contrat en application de l'article 1225 du Code Civil.

Article 11 : Garantie :

Le Prestataire garantit au Client qu'il est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les Modules de l'Application (code, interface, structure de la base de données, etc.) ainsi que sur toute documentation éventuelle, en accord avec des dispositions du Code de la propriété intellectuelle.
De ce fait, le Prestataire est seul habilité à accorder de manière discrétionnaire un droit d'utilisation comme prévu dans les présentes.

Article 12 : Propriété du Prestataire :

12.1 L'Application

Les Modules de l'Application (ainsi que la base de données), sont la pleine et entière propriété du Prestataire.
L'ensemble des éléments composant les Modules : code informatique, interfaces, bases de Données est et reste la propriété exclusive du Prestataire.
Pour rappel, les Modules Complémentaires s'interfaçant avec l'Application sont la propriété des éditeurs correspondants listés en annexe 3.

12.2 La documentation

Toute la documentation commerciale, technique éventuelle, les brochures, les publicités, supports de formation, transmis au Client par Prestataire sont, et demeurent, la propriété exclusive du Prestataire. Le Prestataire conserve les droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble de ces éléments.

12.3 La marque

Le Client n'acquiert aucun droit sur le nom « EXTRABAT ». Le nom « EXTRABAT » fait l'objet d'un dépôt de marque dont le titulaire exclusif est le Prestataire.

12.4 Savoir-faire

Le Prestataire conserve la propriété des méthodes, des développements, du savoir-faire, ou des outils qui lui sont propres ayant servi à exécuter les prestations. L'utilisation de ce savoir-faire par le Client ne constitue pas une divulgation qui en ferait tomber la protection. Le Client s'interdit donc d'utiliser et/ou de divulguer ce savoir-faire, directement ou indirectement, que ce soit à son profit ou au profit d'un tiers, en dehors du cadre du présent Contrat.

12.5 Absence de transfert des droits de propriété

En aucune manière, le droit d'utilisation concédé au Client n'entraine de transfert des droits de propriété au profit du Client. Dès lors, le Client se doit de respecter les droits de propriété sur les éléments précités et s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers aux droits de propriété intellectuelle du Prestataire ou de ses bailleurs de licence.
Le Client s'interdit toute reproduction de l'Application, de la documentation éventuelle, de tout élément du Service applicatif, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit et se porte fort du respect de cette interdiction par ses Utilisateurs.
Le Client s'engage à avertir immédiatement le Prestataire dès qu'il est témoin d'une atteinte aux droits de ce dernier par un tiers (exemple : acte de contrefaçon).
Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession même temporaire ou de toute autre dépossession même non définitive, ou dans le cadre de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

Article 13 : Transfert du code de l'Application :

Le Client n'acquiert aucun droit sur le code (y compris source) de l'Application et des Modules Complémentaires distribués. Le Client ne se voit, en aucune manière, remettre une copie du code y compris source.
Cependant une dérogation au présent article est prévue dans l'hypothèse où les conditions de l'article 34 – Cessation d'activité seraient remplies. L'étendue de cette dérogation est précisée au sein dudit article 34 – Cessation d'activité.

Article 14 - Sécurité :

14.1 Sécurité du Service

Le Prestataire, dans la limite de ses capacités et des règles de l'art en vigueur, met en œuvre les moyens nécessaires afin de garantir la sécurité de l'Application et du Service. En conséquence, il ne repose sur le Prestataire qu'une obligation de moyens. Dans la poursuite de cet objectif de sécurité, les deux Parties se doivent d'intervenir. Le Prestataire pour sa part, met en œuvre, dans la limite de ses capacités et des standards de la profession, les moyens techniques et organisationnels afin d'assurer la sécurité de l'Application et du Service. Dans cette optique, les équipes en charge du développement et de la maintenance des Modules travaillent continuellement à renforcer la sécurité de l'Application notamment en identifiant et en comblant les failles inhérentes à ce type de produits ou services. De plus, dans l'optique de rendre le Service le plus sécurisé possible, le Prestataire a recours, pour l'accès à une connexion sécurisée de type « https:// », standard de protection le plus fort à l'heure actuelle. De son côté, le Client veille au maintien de la confidentialité des Identifiants permettant l'accès au Service, et garantit la sécurité en veillant à ce qu'aucun tiers, ou personnel non autorisé ne puisse accéder au Service applicatif.
Le Prestataire ne peut être tenu responsable d'un accès non autorisé permis à cause de ou facilité par la défaillance du Client à son obligation de confidentialité et de vigilance.
De plus, le Client s'assure que lui et ses Utilisateurs n'opèrent pas de modification de l'environnement (a) ou de transmission de virus (b)

a) Modification des environnements

Sans l'accord exprès préalable du Prestataire, il ne doit être opéré aucune modification des environnements logiciels, matériels et périphériques (l'expression modification d'environnement est entendue comme tout ajout ou suppression de composants applicatifs ou matériels ou tout paramétrage pouvant affecter le fonctionnement normal des moyens informatiques).

b) Virus, chevaux de Troie, bombe logique

L'introduction, l'utilisation, la diffusion de tout dispositif logiciel ou matériel qui pourraient altérer l'accès ou l'utilisation du Service notamment en affectant ses fonctionnalités, ou le portail d'accès est interdit et est susceptible de relever de la loi n° 88-19 du 5 janvier 1988 relative à la fraude informatique dite loi Godfrain et à toute loi ultérieure dont l'objet serait similaire.
L'intégrité du serveur, ainsi que le portail de connexion Web doivent être respectés par le Client et par ses Utilisateurs. Ceux-ci ne doivent en aucune manière porter atteinte aux systèmes de traitement automatisé de Données.

Article 14.2 - Sécurité des Données

Les Parties s'engagent à mettre en œuvre l'ensemble des moyens, notamment techniques, à leur disposition afin d'assurer la sécurité des Données.
Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires, dans la limite de ses capacités pour assurer la sécurité de la base de Données client et pour préserver l'intégrité et la confidentialité des Données client dans les conditions et limites prévues par les stipulations des présentes CGV.
Le Prestataire en sa qualité de sous-traitant, s'engage à ne pas utiliser les Données personnelles en dehors du cadre du Contrat, à ne les utiliser que dans le respect des instructions du Client (responsable du traitement). Le Prestataire s'engage à ne pas céder ou divulguer, les Données personnelles figurant au sein de la base de Données hébergée pour le compte du Client si ce n'est pour les besoins de l'exécution du Contrat ou demande d'une autorité administrative ou judiciaire.
De son côté, le Client doit veiller à la sécurité de ses Données, et des éventuelles altérations qui pourraient être apportées notamment par ses Utilisateurs. Il doit ainsi notamment veiller à ne permettre l'accès au Service qu'aux Utilisateurs et doit prévenir le cas échéant le Prestataire contre un risque émanant d'un accès tiers.
Le Prestataire peut, et le Client l'accepte, donner à ses équipes techniques ou tiers sous-traitants un accès aux espaces Client et/ou Utilisateurs (espace où les Données Client sont exploités). Cet accès est admis pour les besoins suivants, cette liste n'est pas exhaustive :

- Injonction d'une autorité administrative ou judiciaire compétente
- Maintenance relevant d'un caractère d'urgence
- Service d'assistance sollicité par le Client ou par ses Utilisateurs

Article 15 - Faille de sécurité :

Dans l'hypothèse où une faille de sécurité viendrait à être découverte, le Prestataire met en œuvre la correction de celle-ci, dans les meilleurs délais, et dans la limite de ses capacités. Cependant, dans l'hypothèse où cette faille serait dite « majeure » à savoir une faille générant une violation des Données à caractère personnel du Client alors, dans le respect des dispositions de l'article 33-2 du RGPD, le Prestataire en informera le Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.

Article 16 - Collecte des Données personnelles relatives au Client :

Il est nécessaire que soient collectées certaines informations pour effectuer la souscription et permettre l'utilisation du Service applicatif.
Ces informations seront traitées par les personnes habilitées au sein de la société, et seront hébergées sur les serveurs du Prestataire, ou le cas échéant sur les serveurs de l'Hébergeur. Le destinataire de ces Données est la société du Prestataire ainsi que les sociétés appartenant au groupe et les partenaires commerciaux du Prestataire.
Le Client accepte que les informations le concernant soient collectées, conservées et transférées aux services intéressés, conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit RGPD et la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés modifiée. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des Données, de limitation, de traitement, de portabilité, d'opposition le concernant (art.15 à 21 du RGPD). Pour exercer ce droit, le Client doit adresser sa demande à : EXTRABAT France SAS – 49 Boulevard Besson Bey – 16000 ANGOULEME.

Article 17 - Traitement des Données personnelles Client :

Aux fins d'utilisations des Services applicatifs, certaines Données doivent être transmises, certaines de ces Données peuvent relever d'un caractère personnel. Dès lors, il revient au Client en tant que responsable du traitement des Données de s'acquitter des obligations prévues par la législation en vigueur. Le Prestataire en sa qualité de sous-traitant lui fournit, à ce titre, la déclaration de conformité unilatérale figurant en annexe 4.

Article 18 - Exploitation des Données Client :

Le Client est, et demeure, le seul propriétaire des Données qui sont transmises pour l'usage du Service applicatif. Néanmoins, à défaut d'avoir notifié au Prestataire son opposition à l'utilisation des données génériques dont la liste en vigueur au jour de l'entrée en vigueur des présentes CGV figure en annexe 5, le Prestataire est en droit de recueillir lesdites données aux seules fins d'établissement d'un Outil d'Analyse Statistique.
En outre le Client est aussi, le cas échéant, responsable éditorial. En conséquence, de par sa qualité de responsable, il se doit de veiller à la licéité, à la qualité, à la pertinence, des Données transmises et plus généralement de l'ensemble des éléments transmis pour l'utilisation du Service applicatif. Il est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via le Service applicatif ou stockés sur son espace disque au sein de l'Application.

Article 19 - Garantie contre recours :

Le Client garantit au Prestataire qu'il a accompli et respecté l'ensemble des obligations lui incombant en tant que responsable du traitement des Données selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur et qu'il a informé les personnes concernées de l'usage qui est fait desdites Données personnelles, et de leurs droits (droit d'accès, de rectification, etc.). De même, il garantit au Prestataire qu'il respecte et respectera pendant toute la durée du Contrat l'ensemble des obligations lui incombant en tant que responsable du traitement des Données et qu'il utilisera l'Application selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur. À ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant de personnes dont les Données personnelles seraient utilisées, reproduites et hébergées via le Service applicatif.

Du fait de sa qualité de responsable de traitement, le Client garantit en outre être le titulaire de l'ensemble des droits de propriété, notamment intellectuelle, et qui lui permettent de faire usage de ces Données et des contenus.

En conséquence, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable, du fait de la non-conformité des Données ou contenus au regard des dispositions législative et réglementaire ou à l'ordre public.

Le Client s'engage, en son nom et se porte fort pour les personnes travaillant pour son compte, à ne pas contourner ou tenter de contourner le système de protection intégré dans la base de Données.

Article 20 - Réversibilité :

En cas de cessation du Contrat quel qu'en soit la cause, le Client est en droit de réclamer la restitution des Données lui appartenant. A ce titre, sur demande exprès préalable du Client, le Prestataire s'engage à permettre au Client d'accéder au Service et d'exporter ses Données selon la procédure standard offerte par l'Application, pendant un délai maximum qui, sauf accord contraire exprès des Parties est fixé à 20 (vingt) jours ouvrés à compter de la date effective de cessation du Contrat. A défaut de demande écrite préalable et écrite du Client avant le terme du Contrat, le Prestataire procédera, dans les semaines suivant la cessation du Contrat, à la destruction définitive des Données du Client.
IL EST DONC ESSENTIEL POUR LE CLIENT DE MANIFESTER SA VOLONTE DE RECUPERER SES DONNEES AVANT LA FIN DE SON ABONNEMENT.

Article 21 - Obligations du Prestataire :

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre, dans la limite de ses capacités, l'ensemble des moyens techniques, organisationnels, et humains conformément aux usages dans sa profession quant à l'exécution de ses obligations contractuelles.
Au titre des présentes, le Prestataire est tenu d'une obligation de moyen.

Article 22 - Obligations du Client :

Le Client reconnaît avoir disposé de l'ensemble des informations et conseils lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Application et du Service applicatif à ses besoins et de l'ensemble des prérequis à sa charge nécessaires au fonctionnement du Service.

22.1 Collaboration

Le Client s'engage à transmettre, de manière précise et sous son entière responsabilité, les informations nécessaires à l'exécution du Contrat. Le Client garantit l'exactitude des informations qu'il transmet, et signale, immédiatement, toute modification de ces informations.
Le Client est tenu d'une obligation de collaboration active et continue avec le Prestataire. Le Client devra procéder à la transmission et à la communication des éléments mis à sa charge, nécessaires à l'exécution du présent Contrat, dans les plus brefs délais.
Le Client a des obligations spécifiques liées à l'accomplissement des prestations d'assistance et de maintenance qui seront prévues dans l'annexe 2 détaillant ces prestations.

22.2 Paiement

Le Client s'engage à régler dans leur intégralité les frais de souscription, la redevance contractuelle d'utilisation (abonnement selon Pack et nombre d'Utilisateurs souscrits ou applicable – cf article 3 et 5.6 supra) ainsi que toute prestation souscrite dans les conditions fixées à l'article «Conditions financières».

22.3 Respect des droits

En accord avec les stipulations portant sur les droits de propriété notamment intellectuelle grevant les divers éléments, le Client s'engage au respect de ces droits et se porte fort du respect de ces droits par ses Utilisateurs, salariés et plus généralement tout tiers auquel il aurait laissé l'accès au Service.

22.4 Utilisation responsable

En accord avec les stipulations sur l'utilisation du Service, le Client veille à faire un usage licite de l'Application, et notamment veille à ne pas faire un usage qui risquerait d'entraîner une atteinte au bon fonctionnement ou à la sécurité de l'infrastructure. Le Client fait en sorte et s'assure tout au long du Contrat que ses Utilisateurs sont formés à utiliser le Service, et font un usage conforme aux stipulations contractuelles et aux règles de fonctionnement de l'Application.
Le Client est responsable des dommages que ses Données, lui-même, ou ses Utilisateurs pourraient causer au Prestataire, à un tiers, à l'infrastructure, au Service, à l'Application et garantit le Prestataire contre tout recours qui pourrait être exercé contre lui par un tiers.

Article 23 - Responsabilité du Prestataire :

Il est expressément rappelé que le rôle du Prestataire se limite à permettre l'utilisation du Service applicatif, en aucune façon le Prestataire n'a de rôle plus actif que celui-ci. De sorte qu'il n'intervient pas, ni directement, ni indirectement dans la gestion (de l'entreprise) du Client, ou dans l'utilisation du Service.
Il est rappelé au Client que le Prestataire ne peut pas être tenu pour responsable des difficultés, ou défaillances résultant des moyens nécessaires pour accéder au Service et notamment des réseaux (Internet).
Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable ni d'un cas de force majeure, ni du fait dommageable d'un tiers, de son Hébergeur ou d'un éditeur de Module Complémentaire hors les Modules Complémentaires dont il est distributeur (cf. annexe 3), ni du fait du Client et de toute personne dont il assume la responsabilité.
Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée dans les cas de préjudices indirects. Les Parties conviennent que constitueront dans leurs relations contractuelles un préjudice indirect les préjudices financiers, commerciaux, perte de clientèle, perte d'une chance, perte de bénéficie, atteinte à l'image de marque, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, reconstitution de Données, action dirigée contre le Client du fait d'un tiers, etc.
Dans l'hypothèse où la responsabilité du Prestataire aurait été reconnue par une décision définitive d'une juridiction compétente au titre du Contrat, le montant lié à l'indemnisation pouvant lui être réclamée serait expressément limité au montant des sommes effectivement payées à ce dernier par le Client au cours des 6 mois précédant la survenance du dommage. Les Parties affirment que ce montant n'est pas dérisoire, et qu'il est le reflet de leur commune volonté.
ATTENTION : Dans le cadre de la prestation d'assistance, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable des ajouts, modifications, suppression, transmission des Données du Client dès lors qu'il agit pour le compte et sur ordre du Client ou de l'un de ses Utilisateurs ou au-delà des engagements de ses sous-traitants ultérieurs tels qu'ils sont définis en annexe 3.
Dans ces hypothèses le Client ne pourra réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre du présent Contrat.
Les Parties conviennent expressément que le présent article s'appliquera même dans l'hypothèse de la résiliation ou de la résolution du Contrat et pour quelque cause que ce soit.
Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses Utilisateurs, de ses employés, de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

Article 24 - Force majeure :

Dans le cas où l'exécution du Contrat ou de toute obligation incombant au Prestataire au titre des présentes est empêchée, limitée, dérangée pour des circonstances relevant de cas de force majeure c'est-à-dire des cas imprévisibles ou irrésistibles alors le Prestataire sera dispensé de ses obligations.
De façon exprès, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, pandémies, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, blocage des télécommunications, guerre, guerre civile, et tout autre cas indépendant de la volonté exprès des Parties empêchant l'exécution normale du Contrat.
La Partie constatant l'évènement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation. La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Article 25 - Assurance :

Le Prestataire a souscrit aux polices d'assurance nécessaires afin de se prémunir des risques liés à l'exercice de son activité. En outre, le Prestataire s'engage à donner tout justificatif au Client, si celui-ci en fait la demande écrite.

Article 26 - Assurance du Client :

Le Prestataire recommande au Client de souscrire et de maintenir pendant toute la durée du Contrat à une police d'assurance lui permettant de se prémunir contre les risques éventuels liés à l'utilisation du Service (exemple : perte ou altération des Données).

Article 27 - Confidentialité :

Sous réserve des stipulations des présentes CGV relatives à l'établissement des Outils d'Analyse Statistique, les Parties s'engagent réciproquement à tenir confidentiel l'ensemble des informations qu'elles reçoivent de l'autre Partie.
À titre non exhaustif, les éléments suivants doivent être considérés comme confidentiels : le «Devis», les conditions tarifaires (si existantes), l'ensemble de la documentation (technique, commerciale…) les échanges sous quelque forme que ce soit avec l'autre Partie (courrier électronique, téléphonique, etc.), plus généralement toutes les informations ou toutes Données communiquées par les Parties sous forme orale ou écrite dans le cadre de la prestation.
Les Parties s'engagent réciproquement à ne pas divulguer les informations confidentielles qu'elles reçoivent à un tiers autre que les Utilisateurs ayant besoin de les connaître pour pouvoir utiliser le Service.
Les Parties s'engagent à protéger les informations confidentielles contre toute forme de divulgation, copie, de reproduction, de duplication, en partie ou en totalité, lorsque de telles divulgations, copies, reproduction, duplication ne sont pas directement liées à l'exécution des présentes.
En dehors d'une faute commise par l'une des Parties, les Parties ne sont pas tenues de l'obligation de discrétion sur les informations qui seraient ou tomberaient dans le domaine public.
Les Parties ne sont pas tenues de l'obligation de discrétion dès lors que la divulgation des informations s'est faite sous l'injonction de la loi ou sur ordre d'une juridiction compétente.
L'obligation de discrétion découlant des présentes Conditions Générales demeure en vigueur tout au long de la vie du Contrat et cinq ans après son terme, quel qu'en soit la cause.
Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel ou Utilisateur, et par leur préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.
Le Prestataire informe le Client que son personnel est assujetti à une clause de discrétion.

Article 28 - Absence de Garantie contractuelle :

Avant la conclusion du Contrat, le Client a eu la possibilité d'apprécier qu'aussi bien l'Application, les Modules Complémentaires que les Services proposés par le Prestataire étaient en mesure de correspondre à ses besoins que ce soit en termes de fonctionnalité que de finalité. En conséquence de quoi, le Prestataire ne fournit aucune garantie de conformité du Service applicatif aux besoins propres du Client. Le Prestataire garantit seulement que l'Application et le Service sont conformes à leurs spécifications fonctionnelles et techniques. En aucune façon, le Prestataire ne saurait garantir que l'Application est exempte d'Anomalie ni que les Anomalies pourront être corrigées. Aucune garantie n'est accordée au Client s'agissant des Modules Complémentaires.

Article 29 - Conditions financières :

29.1Souscription au Service

Lors de la souscription au Contrat, certaines prestations (mise en place du Service applicatif, « création de magasins » - import éventuel des Données du Client, formations) sont susceptibles d'être facturées par le Prestataire ou son revendeur agréé dès la signature du Devis et sont, dans ce cas, payables à réception de facture en euros. Le montant de la souscription au Contrat est indiqué sur le(s) Devis applicables.

29.2 Redevance d'utilisation périodique

En contrepartie de l'accès et de l'utilisation du Service applicatif, le Client devra s'acquitter d'une redevance dont la périodicité et le montant sont déterminés dans le « Devis » ou selon le tarif applicable du Prestataire.
Le montant de la redevance est calculé en fonction de l'étendue du Service applicatif choisi par le Client (modules retenus), du Pack applicable, du nombre d'Utilisateurs souscrit, de l'abonnement éventuel de formation et des coûts de maintenance et d'assistance que ce Service entraîne. Le montant dû au titre du dépassement d'un des éléments composant le Pack en vigueur et/ou le nombre d'utilisateurs souscrit est fixé conformément aux stipulations de l'article 5.6 des présentes CGV et intégré à la redevance.
La redevance est facturée par le Prestataire ou son revendeur agréé et payable en euros, terme à échoir. Les dates des termes pourront être précisées dans le « Devis ».
La redevance est due dans son intégralité, quelle que soit la date de démarrage ou de fin d'utilisation du Service et ce, quel que soit son degré d'utilisation par le Client.

29.3 Facturation

La souscription éventuelle et la redevance périodique d'utilisation font l'objet de factures distinctes.
Les factures pourront indiquer également les coûts complémentaires ou prestations annexes qui ont été fournis au Client, comme la réalisation d'une ou plusieurs formations ponctuelles ou hors abonnement, le déplacement d'un technicien (les frais de déplacement éventuels sont facturés au réel sur la base de justificatifs qui seront fournis au Client).
Le Prestataire se réserve le droit de répercuter, sans délai et sans information préalable, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale, ou toute augmentation de taux des taxes existantes, à la date de leur entrée en vigueur légale.

29.1 Règlement

Pour recouvrer les montants qui lui sont dus, le Prestataire est expressément autorisé par le Client à effectuer, par l'intermédiaire de l'établissement bancaire de son choix, des prélèvements automatiques sur le compte bancaire indiqué par le Client.
À cet effet, le Client s'engage à remettre au Prestataire une autorisation de prélèvement intitulée « Mandat de prélèvement SEPA » dûment complétée et signée concomitamment à la signature du Devis. La référence unique de Mandat dite « RUM » communiquée par le Prestataire devra être conservée par le Client. Toute demande relative au mandat (modification des coordonnées bancaire ou révocation) devra impérativement préciser le numéro RUM et être adressée au service Clients du Prestataire à l'adresse de son siège social.
Les éventuels frais relatifs à la mise en place ou au rejet d'un prélèvement automatique par l'établissement bancaire désigné par le Client sont à la seule charge de ce dernier.

Article 30 - Retard/incident de paiement :

Les sommes facturées sont dues dans leur intégralité à la date d'établissement de la facture et payables dans un délai de 10 (dix) jours ouvrés à compter de la date de réception de facture, sauf stipulation contraire.
Il appartient au Client de faire en sorte que le compte bancaire sur lequel les prélèvements automatiques doivent être effectués soit régulièrement et suffisamment approvisionné au jour du/des prélèvements pour permettre le règlement des sommes dues. A défaut, toute somme due au Prestataire par le Client sera de plein droit, à compter de la date d'exigibilité et jusqu'à la date du paiement, porteuse d'intérêts de retard sur la base de d'un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Conformément à la législation en vigueur, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros sera par ailleurs automatiquement appliquée à chaque facture en situation de retard de paiement sans qu'aucune notification ne soit nécessaire, le Prestataire se réservant néanmoins le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs à ce montant. De même, le Client sera redevable de l'ensemble de frais financiers et de recouvrement afférent au retard ou à l'incident de paiement sans préjudice de toute réclamation de dommages et intérêts pour le préjudice causé au Prestataire.
En outre, le Prestataire pourra se prévaloir des stipulations de la clause de résiliation.
De même, le Prestataire pourra, dès constatation du défaut de règlement à l'échéance et ce jusqu'au règlement complet des sommes, intérêts et indemnité forfaitaire dus, suspendre de plein droit, l'accès au Service ainsi que toutes prestations en cours et ce, quelque soient leur nature et leur niveau d'avancement. Cette suspension ne pourra pas être considérée comme une résiliation du Contrat du fait du Prestataire, ni ouvrir un quelconque droit à remboursement ou indemnité pour le Client.

Article 31 - Révision des tarifs :

L'ensemble des tarifs du Prestataire (dont notamment ceux indiqués sur le Devis, la redevance d'utilisation applicable) sont révisés une fois par an.
Le Client sera informé par écrit (par courriel ou tout autre moyen que le Prestataire juge approprié) de la date d'application de cette révision. Dans l'hypothèse où les tarifs viendraient à évoluer au-delà de l'évolution de l'indice Syntec (les indices de référence étant celui de la date de prise d'effet du Contrat et le dernier indice connu à la date de la révision), le Client pourra manifester son éventuel refus à ces nouveaux tarifs, en le notifiant par écrit au Prestataire avant la date de d'application de cette révision. Dans cette hypothèse, le Contrat sera résilié de plein droit avec effet au terme du jour précédant l'application de cette révision sans que cela ouvre droit à une quelconque pénalité au profit de l'une ou l'autre des Parties.
DE CONVENTION EXPRES ENTRE LES PARTIES, LA REVISION, LIMITEE A L'APPLICATION DE L'EVOLUTION DE L'INDICE SYNTEC, EST CONTRACTUELLE ET APPLICABLE SANS QU'IL SOIT BESOIN DE RECUEILLIR LE CONSENTEMENT PREALABLE DU CLIENT.

Article 32 - Modification des stipulations contractuelles :

Les présentes Conditions Générales sont susceptibles d'être modifiées ou aménagées à tout moment par le Prestataire afin de renforcer notamment l'adéquation de ces conditions avec les produits ou services commercialisés.
Dans l'hypothèse où les présentes se verraient modifier de quelque manière que ce soit, sans préjudice des stipulations particulières applicables selon l'article 31 ci-dessus, elles seraient soumises à approbation du Client suivant la procédure suivante :

- Le Prestataire informe le Client par écrit (par courriel ou tout autre moyen que le Prestataire juge approprié) que les Conditions Générales évoluent à l'issue d'un délai de préavis de trente (30) jours sauf si la loi oblige le Prestataire à appliquer immédiatement ces modifications sans attendre la fin du délai de préavis.
- Dans l'hypothèse où le Client refuse les modifications, il s'engage à le notifier par écrit au Prestataire avant la fin du préavis. Le Contrat sera résilié de plein droit avec effet le jour ouvré suivant la réception du courrier correspondant sans que cela ouvre droit à une quelconque pénalité au profit de l'une ou l'autre des Parties. Le Prestataire procède ensuite au remboursement prorata temporis des sommes perçues au titre de la période restant à courir entre le 1er du mois suivant la date d'effet de la résiliation et la fin de la période d'abonnement en cours.
- Le défaut de réception par le Prestataire d'une notification écrite de refus avant l'échéance du délai de préavis ou l'utilisation du Service par un Utilisateur quelconque du Client au-delà de cette date limite valent acceptation sans réserve et application immédiate des nouvelles conditions.

Article 33 - Résiliation :

En cas d'application du présent article, la procédure de réversibilité sera mise en œuvre conformément à l'article 20 - Réversibilité.

Article 33.1 - Résiliation contractuelle

Chacune des Parties peut résilier de plein droit le présent Contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception en notifiant sa volonté avant la date d'échéance de la période en cours et en respectant un préavis au moins égal à

- Un mois pour tout contrat dont la période (initiale ou de renouvellement) est inférieure ou égale à deux mois
- la moitié de la durée de la période (initiale ou de renouvellement) pour tout contrat d'une durée supérieure à deux mois.

Avant le terme effectif du Contrat, le Client devra avoir adressé une demande écrite au Prestataire afin que puisse être opérée la procédure de réversibilité décrite au présent Contrat dans les meilleures conditions.

Le Contrat peut également être résilié, de plein droit, suivant le refus du Client en cas de modification des stipulations contractuelles dans les conditions définies à l'Article 32 ci-dessus ou de modifications des tarifs au-delà de l'application de l'indice Syntec dans les conditions définies à l'Article 31 ci-dessus. ***IL APPARTIENT, DANS CE CAS, AU CLIENT DE FORMALISER IMMEDIATEMENT SA DEMANDE DE REVERSIBILITE AUPRES DU PRESTATAIRE.***

Article 33.2 - Résiliation pour faute

Les deux Parties disposent de la faculté de résilier le Contrat en cas de manquement de l'autre Partie à ses obligations contractuelles. Ainsi toute défaillance non réparée dans un délai de trente (30) jours à compter de la lettre de mise en demeure avec avis de réception notifiant le manquement en cause et mentionnant expressément l'application de la présente clause entrainera résiliation de plein droit du Contrat, ce sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts auxquels la Partie non défaillante pourrait prétendre.
En application de l'article 1225 du Code Civil, constitue une inexécution susceptible d'entrainer la résolution du Contrat l'absence de règlement par le Client de l'une quelconque des sommes dues au Prestataire, le non-respect par le Client de ses obligations quant à l'attribution et à la confidentialité des Identifiants ainsi que le non-respect des droits d'utilisation octroyés au titre du Contrat et des droits de propriété du Prestataire.

La résiliation, ou la fin pour quelque raison que ce soit, du Contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par le Prestataire

ou par le revendeur agrée. Il est par ailleurs rappelé que tout mois entamé est dû dans son intégralité.

Article 34 - Cessation d'activité :

Dans l'hypothèse où, du fait d'une procédure enclenchée à l'encontre du Prestataire (redressement, liquidation judiciaire ou toute autre situation légale l'empêchant de poursuivre durablement son activité commerciale), le Contrat était résilié et que l'activité du Prestataire était définitivement abandonnée sans qu'aucun repreneur ne se manifeste, le Client peut obtenir que lui soit communiquée une copie du code source des Modules de l'Application, afin que celui-ci puisse continuer, et ce par ses propres moyens et à ses frais, à en faire usage de l'Application. Dans le cas où un repreneur se manifeste (quel que soit la forme de la reprise), le Client déclare reconnaitre expressément qu'il ne pourra bénéficier de la procédure de communication du code source, et ce, même s'il ne souhaite pas poursuivre avec ce repreneur. Aucune prestation, assistance, conseil… d'aucune sorte ne sera fourni au titre de la remise du code source.
En tout état de cause, l'utilisation du code source ne sera autorisée que pour les besoins propres du Client et dans le cadre strict du maintien en condition opérationnelle desdits Modules de l'Application. Aucune exploitation commerciale ne pourra être entreprise. Le Client ne pourra permettre l'accès au code source à des tiers, en aucune circonstance.

Article 35 - Non- sollicitation de personnel :

Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre Partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les dix (10) mois qui suivront sa cessation.
En cas de manquement à cette obligation résultant d'une des Parties, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à cinq (5) fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

Article 36 - Domicile des Parties :

Pour l'exécution du Contrat et sauf stipulations particulières, les Parties conviennent de s'adresser toute correspondance à leur domiciliation respective. Le domicile étant l'adresse figurant sur le « Devis ».

Article 37 - Tolérance :

Les Parties conviennent réciproquement que le fait pour l'une des Parties de tolérer une situation n'a pas pour effet d'accorder à l'autre Partie des droits acquis. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

Article 38 - Cession :

Le Contrat est conclu par le Prestataire intuitu personae. Par conséquent, le Client n'est pas autorisé à céder, transférer, déléguer, ou licencier le Contrat ainsi que les droits et obligations en découlant, sous quelque forme que ce soit, sauf accord préalable et écrit de Prestataire.

Article 39 – Sous-traitance :

Le Prestataire pourra sous-traiter tout ou partie des prestations dans les conditions définies à la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 sans que ceci ne le dégage, de quelque manière que ce soit, des responsabilités qu'il assume au titre de l'exécution de ses obligations contractuelles vis-à-vis du Client.
Le Client reconnait avoir agréé le recours par le Prestataire à l'hébergeur et aux éditeurs dont les noms figurent en annexe 3.

Article 40 - Nullité :

La nullité d'une des clauses du Contrat en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du Contrat qui garderont leur plein effet et portée.

Article 41 - Titres :

En cas de difficultés d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistants.

Article 42 - Publicité et promotion :

Le Client accepte que le Prestataire puisse faire figurer parmi ses références les travaux accomplis dans le cadre du présent Contrat ainsi que le nom du Client à titre de référence sur quelque support que ce soit.
Le Prestataire pourra également, à l'occasion de manifestations, dans les colloques, et publications spécialisées sur les marchés professionnels, dans ces brochures publicitaires, ainsi que sur son site Internet, ses documents commerciaux et/ou plaquettes se prévaloir des prestations fournies au Client.

Article 43 - Procédure Amiable :

En cas de litige né de la formation, de l'existence, de la validité du présent Contrat ou relatif à son exécution, sa résiliation, à son interprétation ou à l'une quelconque de ses clauses (ou de l'un de ses avenants) et préalablement à tout recours en justice, les Parties décident de se soumettre à une procédure amiable. A ce titre, toute Partie qui souhaiterait mettre en jeu ladite procédure et ce, préalablement à la saisine d'un tribunal compétent devra notifier une telle volonté à l'autre Partie par courrier recommandé avec accusé de réception, par lettre recommandée avec accusé de réception, en indiquant les éléments du conflit. Les Parties conviennent qu'une première réunion de négociation réunissant des interlocuteurs habilités à négocier devra intervenir dans un délai maximum de dix (10) jours

ouvrés à compter de la réception du courrier recommandé visé au paragraphe précédent.
Chacune des Parties pourra se faire assister d'un conseil en veillant à en informer l'autre Partie au moins cinq (5) jours ouvrés avant la date de cette réunion (nom, qualité et coordonnées du conseil). Les Parties s'obligent à négocier dans un esprit de loyauté et de bonne foi un accord amiable. En cas de conciliation, les Parties s'engagent à signer un accord transactionnel et confidentiel. L'accord transactionnel devra intervenir au plus tard avant le terme du délai visé à l'alinéa ci-après et précisera de manière exprès si les présentes continueront à s'appliquer. Si, au terme d'un délai de 1 mois et demi (1.5 mois) prenant effet à la date de réception du courrier recommandé visé à l'alinéa 1 du présent article, les Parties ne parvenaient pas à s'entendre et à signer un accord transactionnel, le différend sera soumis par la Partie la plus diligente à la juridiction compétente désignée à l'article ci-après. Durant tout le processus de négociation et jusqu'à son issue, les Parties s'interdisent d'exercer toute action en justice l'une contre l'autre pour le conflit, objet de la négociation. Par exception, les Parties sont autorisées à saisir la juridiction des référés ou à solliciter le prononcé d'une ordonnance sur requête. Une éventuelle action devant la juridiction des référés ou la mise en œuvre d'une procédure sur requête n'entraîne, de la part des Parties, aucune renonciation à la présente clause de procédure amiable, sauf volonté contraire exprès.

Article 44 - Loi applicable / Langue du Contrat :

Le présent Contrat est soumis à la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme, et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires.
Dans le cas où le Contrat ou l'un quelconque des documents contractuels est rédigé en une langue étrangère ou plusieurs langues, seule la version française fait foi.

Article 45 - Attribution de compétence :

A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE ENTRE LES PARTIES, TOUS DIFFERENDS ENTRE ELLES RELATIFS A L'EXISTENCE, LA VALIDITE, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION ET LA RESILIATION DU PRESENT CONTRAT (OU DE L'UNE QUELCONQUE DE SES CLAUSES), SERONT DE LA COMPETENCE DU TRIBUNAL DE COMMERCE D'ANGOULEME, NONOBSTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES PAR VOIE DE REFERE OU DE REQUETE.

Annexe 1

Engagement de niveau de service (SLA)

Le présent document complète les conditions générales. Les termes utilisés dans les présentes ont, sauf indication contraire, la même signification que ceux exposés dans les conditions générales.
L'engagement de niveau de service s'applique exclusivement aux Modules de l'Application.

§1.1 - Disponibilité du Service :

Le Service est ouvert 24h/24, 7j/7, tous les jours de l'année (sur la base de 365 jours par an) et est disponible (cela signifie qu'il est possible d'accéder au Service, mais également de l'utiliser) au moins 99,825% du temps hors période de maintenance planifiée par le Prestataire ou par l'Hébergeur et sauf période de maintenance d'urgence du Prestataire ou de l'Hébergeur.

§1.2 - Sauvegarde :

Le Prestataire met en œuvre une procédure de sauvegarde complète de l'Application Extrabat, mais également de la base de Données du Client.
Le Client assure que la base de Données Client fait l'objet d'une sauvegarde dans son intégralité en continu, sauvegarde hébergée dans un serveur annexe pour plus de sécurité.
En conséquence de quoi, le Prestataire s'engage, en cas d'Anomalie, à rétablir les Données du Client, dans l'état de leur dernière sauvegarde, dans un délai n'excédant pas 72 heures ouvrées après demande formelle du Client, sous réserve que le Client ait transmis sa demande formalisée au Prestataire dans un délai n'excédant pas 2 (deux) jours ouvrés après la survenance de l'Anomalie correspondante.

§1.3 - Interruption :

Il est parfois nécessaire pour le Prestataire (ou pour l'Hébergeur dans le cadre de la maintenance des serveurs) d'interrompre ou de limiter la disponibilité du Service applicatif pour procéder à une maintenance planifiée (le Client a été prévenu de l'accomplissement d'une procédure de maintenance), une maintenance préventive ou une maintenance d'urgence.
Par principe, le Prestataire effectue des mises à jour régulières qui n'impliquent pas d'interruption ou de limitation du Service. Cependant dans des cas rares, le Prestataire peut être amené à effectuer une procédure de maintenance nécessitant un court laps de temps d'indisponibilité du Service. Dès lors, le Prestataire fait en sorte d'effectuer ce type de procédure entre 17h et 9h du lundi au vendredi (ouvrés), les week-ends ou les jours fériés ou chômés légaux en France métropolitaine afin de minimiser l'impact de l'indisponibilité. De plus, le Prestataire informera le Client dès lors qu'il effectuera une procédure de maintenance nécessitant un temps d'indisponibilité, dans la mesure du possible.
Il est parfois nécessaire pour l'Hébergeur de procéder à la maintenance des serveurs, celui-ci s'est engagé à effectuer ce type de procédure dans la mesure du possible à des horaires minimisant l'impact pour les clients du Prestataire. De plus, dès lors que la procédure est suffisamment planifiée à l'avance le Prestataire informe les clients de ce type de procédure.
Néanmoins, le Prestataire (de son fait ou de celui de l'Hébergeur) est parfois dans l'obligation d'interrompre ou de limiter la disponibilité du Service applicatif sans préavis et sans pouvoir informer préalablement ses Clients notamment dans une situation de maintenance d'urgence. Dans cette situation le Prestataire fait en sorte de minimiser l'impact lié à l'interruption de la disponibilité et est en mesure d'informer les clients par le biais de son assistance.
Le temps d'indisponibilité, résultant de la maintenance planifiée, ou d'urgence ne sera pas comptabilisé comme temps d'indisponibilité s'il n'excède pas 12h ouvrées consécutives. En cas de dépassement, seul le temps de dépassement sera comptabilisé.

§ 1.4 - Exonération :

L'engagement de niveau de service ne peut pas être applicable dans les situations qui ne sont pas sous le contrôle du Prestataire. Notamment, dans les cas où l'indisponibilité est liée au réseau Internet, (existence d'aléas techniques inhérents à Internet), réseau électrique, mauvais fonctionnement des Modules Complémentaires et Applications non Extrabat et plus généralement tout élément échappant au contrôle direct du Prestataire. Dans de tels cas, le Prestataire ne peut être tenu pour responsable.
De la même manière, le Prestataire n'est pas en mesure d'assurer le respect de l'engagement de niveau de Service :

- dans une situation ou l'indisponibilité résulterait de la plateforme matérielle ou logicielle (l'indisponibilité résultant des serveurs de l'Hébergeur, de l'environnement logiciel, par exemple le système d'exploitation (Windows, Mac OS) ou le navigateur internet (Chrome, Firefox))…
- en cas de mauvaise utilisation du Service (hypothèse du non-respect des conditions générales ou de la charte utilisateur), d'un acte, commis par un personnel autorisé ou non ou encore par un tiers.

§1.5 - Défaut dans le niveau de Service :

En cas de non-respect du niveau de Service par le Prestataire de son fait exclusif et hors cas d'exonération, le Client a la possibilité de demander, suivant les conditions du §1.6 ci-dessous, le versement d'une pénalité libératoire qui sera déduite de la facture ultérieure.
Le Calcul du temps d'indisponibilité se fait sur la base d'une année civile (du 1er janvier au 31 décembre, 365 jours, 24h/jour). Le montant de la pénalité est déterminé selon le barème suivant :

Taux d'indisponibilité calculé sur l'année	Montant de la pénalité exigible par le Client
Entre : 99,825% - 99,72%	10% du montant HT de la dernière redevance mensuelle de l'année en cours réglée par le Client au Prestataire et couvrant l'accès et l'utilisation du Service (cf article 29.2).
Entre : 99,71% - 99,6%	50% du montant HT de la dernière redevance mensuelle de l'année en cours réglée par le Client au Prestataire et couvrant l'accès et l'utilisation du Service (cf article 29.2).
< 99,6%	100% du montant HT de la dernière redevance mensuelle de l'année en cours réglée par le Client au Prestataire et couvrant l'accès et l'utilisation du Service (cf article 29.2).

§ 1.6 - Demandes en réparation :

Le Client doit soumettre sa requête visant la demande d'application de pénalité par écrit au siège du Prestataire. Cette demande doit parvenir au plus tard le 31 décembre de l'année où les indisponibilités ont été constatées, le tampon de la poste faisant foi. À défaut d'un strict respect de cette procédure, le Client perdra son droit de revendiquer une pénalité pour non-respect des engagements de service.
Le Client expose sa requête, le Prestataire dispose d'un délai de 30 jours pour contester la demande et fournir les éléments prouvant que l'engagement a été totalement ou partiellement tenu.
Le Client reconnait expressément, par dérogation aux stipulations de l'article 23 des conditions générales, que le versement par le Prestataire d'une pénalité pour non-respect des engagements de service constitue la pleine, entière et exclusive réparation du préjudice subi en cas de non-respect du niveau de Service tel que déterminé dans le présent document. Cette pénalité présente, selon la volonté des deux Parties, un caractère compensatoire et libératoire. Les Parties ont consenti à cette indemnisation, dès lors celle-ci ne pourra être considérée comme excessive ou dérisoire.

§1.7 - Indisponibilité :

Dans le cas où le Client est dans l'impossibilité d'accéder au Service, il s'engage à prendre immédiatement contact avec l'assistance du Prestataire.

Annexe 2

Assistance et Maintenance

Le présent document complète les conditions générales. Les termes utilisés dans les présentes ont, sauf indication contraire, la même signification que ceux exposés dans les conditions générales.

Pendant toute la durée du Contrat, le Prestataire accompagne le Client afin de lui permettre de faire usage du Service.
À ce titre le Prestataire et ses équipes apportent une assistance lors de l'utilisation des fonctions (mais non à l'utilisation du Service), mais également mettent à disposition du Client des mises à jour.
L'assistance fournie par le Prestataire ne s'exécute, et cela le Client l'a compris, que par le biais des réseaux de communication téléphonique ou Internet.
Le Prestataire rappelle au Client qu'il est impératif qu'il mette en place une protection antivirus sur les postes au travers desquels le Service va être utilisé. Le Prestataire ne sera pas tenu responsable des indisponibilités, erreurs, Anomalies, difficultés d'accès lié à un logiciel malveillant sur l'un des postes que le Client utilise pour le Service. De même le Client doit utiliser le Service et l'Application dans sa dernière version en vigueur et appliquer immédiatement les patchs de sécurité qui pourraient être délivrés pour le système d'exploitation ainsi que pour le navigateur par lesquels il use du Service.

Description des Prestations d'Assistance et de Maintenance

2.1 - Assistance :

L'assistance permet à l'Utilisateur de joindre l'équipe technique du Prestataire afin d'obtenir une réponse rapide à une difficulté qu'il peut connaître dans l'utilisation d'une fonction du Service, cette assistance ne constitue aucunement une assistance à l'utilisation opérationnelle du Service. Ce service d'assistance sera exécuté par le revendeur si le Client s'est fourni auprès de celui-ci. La maintenance restera exécutée par le Prestataire.

Procédure

Le Client et ses Utilisateurs se conforment à la procédure d'assistance établie.
Le service d'assistance fonctionne selon le mécanisme de « tickets ». Directement depuis l'Application il est possible de solliciter l'assistance d'un technicien, par le biais de la création d'un ticket. De plus, une hotline est accessible au numéro indiqué au sein de l'Application, et permet de solliciter un technicien dans les situations les plus délicates. L'assistance est fournie du lundi au vendredi de 8h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00, hors jours fériés ou chômés légaux français.
ATTENTION, LES COUTS ÉVENTUELS DE CONNEXION AU SERVICE, NOTAMMENT TÉLÉPHONIQUE, SONT À LA CHARGE DU CLIENT.
L'Utilisateur qui entend solliciter l'assistance s'engage à toujours privilégier l'accès à l'assistance par ticket et à limiter ses demandes à une difficulté réelle dans l'utilisation d'une ou plusieurs fonctions du Service non résolue grâce aux assistances antérieures ou aux éventuelles FAQ du Prestataire afin d'éviter tout risque d'engorgement des services techniques. Tout recours abusif à l'assistance ouvre droit à facturation par le Prestataire à son tarif en vigueur au jour de la demande.
Lorsque l'assistance est sollicitée, l'Utilisateur expose clairement le problème rencontré. À ce titre, il fournit l'ensemble des détails ayant mené à la difficulté ou au problème rencontré. Et il communique l'ensemble des éléments permettant la reproduction du problème présumé.
Le service d'assistance peut, lors de l'assistance et à titre exceptionnel, accompagner l'Utilisateur dans l'utilisation d'une fonction par exemple la création d'un devis. Le Client reconnaît alors que les équipes techniques ne fournissent en aucun cas, à ce titre, une assistance à l'utilisation du Service et renonce à rechercher la responsabilité du Prestataire à quelque titre que ce soit, pour cette assistance. Le Prestataire s'engage à répondre au ticket d'assistance dans les meilleurs délais. Attention, les équipes techniques ne répondront qu'aux seuls tickets qui n'ont pas déjà fait l'objet d'une réponse antérieure, que ce soit dans le cadre de des FAQ mises à disposition du Client et de ses Utilisateurs ou d'une réponse déjà fournie par les équipes techniques.

Communication avec l'équipe technique

Lorsque le Client ou un de ses Utilisateurs contacte l'équipe technique, il lui est demandé de s'identifier, afin d'attester notamment qu'il détient les droits d'accès au Service applicatif, et qu'il peut procéder à la modification des Données Client. Cette étape est impérative, à défaut d'identification, le service d'assistance ne pourra être fourni.
Le Client ou les Utilisateurs qui sollicitent l'assistance des équipes techniques du Prestataire s'engagent à se comporter de manière courtoise et respectueuse. Aucune forme de violence (insulte, menace) ne sera tolérée.
Le respect des stipulations ci-dessus est impératif pour l'exercice de l'assistance, à défaut la prestation d'assistance ne pourra être délivrée.

2.2 - Maintenance :

La maintenance des Modules de l'Application est incluse dans le Service fourni au Client. La Prestation de maintenance se compose de la maintenance préventive, de la maintenance corrective, et de la maintenance évolutive incluant la maintenance réglementaire dans les conditions définies ci-après. La Prestation de maintenance consiste en la mise en ligne des releases, corrections, extensions, nouvelles fonctionnalités pour les Modules de l'Application auxquels le Client a souscrit.

Maintenance préventive

La maintenance préventive permet au Client de profiter d'une Application toujours performante et fiable. Les équipes techniques du Prestataire développent en permanence des correctifs afin de résoudre les bugs ou Anomalies qu'elles peuvent détecter. Dans l'optique de maintenir l'Application fonctionnelle, le Prestataire procède à son entretien régulier. A ce titre, les équipes techniques vérifient et analysent l'Application afin de corriger d'éventuelles Anomalies ou de prévenir des Anomalies potentielles et se chargent d'optimiser l'Application.
Dès lors que les équipes techniques ont procédé à des modifications au sein du code de l'Application, celui-ci est transmis aux serveurs afin de mettre l'Application à jour et délivrer pour l'ensemble des Clients les dernières modifications.
Dans l'exécution de cette prestation, et notamment durant la phase de mise à jour, le Client ne subit, normalement, pas de temps d'indisponibilité. À titre d'exception, il peut arriver qu'un temps d'indisponibilité résulte de la mise à jour. Dans ce cas, afin de minimiser l'impact de ce temps d'indisponibilité, la mise à jour de l'Application est effectuée après 17h. Dans pareille situation, le Prestataire informe le Client dans la mesure du possible afin que celui-ci puisse prendre les mesures nécessaires.

Maintenance corrective

La prestation de maintenance corrective consiste en la correction de toute Anomalie reproductible qui apparaît lors de l'accès ou de l'utilisation du Service.
Les équipes techniques du Prestataire, bien que mettant leur savoir-faire en œuvre en amont afin d'éviter toute Anomalie, ou bug ne peuvent malheureusement pas éviter l'apparition de bugs au cours de la vie de l'Application. Afin de pallier cela, le Prestataire met en place une maintenance corrective de l'Application. La maintenance corrective vise la correction d'une Anomalie reproductible qui a été rencontrée par un Client ou par ses Utilisateurs. Le Client ou ses Utilisateurs notifient à l'équipe technique, par l'ouverture d'un ticket, l'existence de l'Anomalie, sa nature, le contexte de son apparition et toute information permettant de qualifier ladite anomalie afin que celle-ci puisse entreprendre l'ensemble des opérations de qualification visant dans la mesure du possible la correction de cette dernière.
Lorsque l'Anomalie est constatée par le Client ou ses Utilisateurs, ils doivent décrire avec précision et exhaustivité le problème rencontré.
Dès que l'équipe technique reçoit notification (ouverture d'un ticket) de l'existence d'une Anomalie ainsi que les informations nécessaires à sa reproduction puis à sa qualification, elle démarre son intervention en vue de la prise en compte de l'Anomalie correspondante.
On distingue 3 types d'anomalies :

- L'Anomalie est dite bloquante dès lors qu'elle rend le Service indisponible.
- L'Anomalie est dite semi-bloquante, dès lors qu'elle rend le Service partiellement indisponible (certaines fonctionnalités du Service ne sont pas utilisables)
- L'Anomalie est dite mineure dès lors qu'elle rend l'utilisation du Service moins facile.

Si l'Anomalie notifiée au Prestataire est mineure alors la correction interviendra par le biais d'un Patch correctif, qui sera délivré dans le futur, sans qu'aucun délai maximal ne soit prévu.
Si l'Anomalie notifiée au Prestataire est semi-bloquante alors le Prestataire met tout en œuvre dans la limite de ses capacités pour remédier à l'Anomalie dans les meilleurs délais. Si possible le Prestataire propose une Solution de contournement.
Si l'Anomalie notifiée au Prestataire est bloquante alors celui-ci procède à une procédure de maintenance immédiate, celle-ci ayant pour objectif de résoudre l'Anomalie le plus rapidement possible dans le respect des délais mentionnés dans l'engagement de qualité notamment.
À défaut, le Prestataire peut dans l'attente de la résolution définitive du problème et lorsque c'est possible préconiser une Solution de contournement pouvant impliquer notamment des régressions fonctionnelles sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée de ce fait.

Maintenance évolutive / Mises à jour et nouvelles versions / Maintenance réglementaire

Les équipes techniques du Prestataire développent de manière régulière de nouvelles « releases ». Les « releases » sont de nouvelles versions de l'Application. Celles-ci apportent à l'Application de nouvelles fonctionnalités, des améliorations, ou des contenus, etc.
Durant toute la durée de l'abonnement, le Prestataire met en œuvre au sein de l'Application les nouvelles releases que ses équipes techniques ont développées.
Certaines releases peuvent avoir pour objet de procéder à l'ensemble des modifications rendues nécessaires par les évolutions légales ou réglementaires correspondant aux traitements relatifs à la mise en œuvre des applications informatiques éditées par le Prestataire. La maintenance réglementaire est réalisée par le Prestataire en tenant compte de ses propres contraintes de développement internes et des délais imposés pour la prise en compte de l'évolution concernée et en accordant la priorité aux évolutions légales ou réglementaires impératives, applicables à l'ensemble des Clients du Service par rapport aux besoins individuels.

Maintenance d'urgence

Dans le cas où la maintenance est impérative afin de maintenir la sécurité de l'Application, ou qu'elle résulte d'une situation d'Anomalie bloquante, alors elle sera dite maintenance d'urgence. Dans cette hypothèse, le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour résoudre, et accomplir cette maintenance dans les délais les plus brefs, ou à proposer, lorsque c'est possible, une Solution de contournement et à tenir informé le cas échéant le Client.
Le Prestataire exécute la maintenance dans le respect des délais pouvant être prévus dans l'engagement de qualité.

Obligations spécifiques aux prestations d'assistance et de maintenance

Le Client s'engage à prévenir le Prestataire immédiatement dès lors qu'il a connaissance d'une Anomalie, touchant aux Modules de l'Application sans attendre qu'elle s'aggrave.
Le Client s'engage à ne pas s'immiscer dans la prestation du Prestataire sous peine d'être fautif et d'exonérer du moins partiellement le Prestataire de ses obligations.
Toute faute du Client entraînera un allègement des obligations du Prestataire. Pourra être considéré comme fautif le fait de refuser

d’utiliser le Service dans l’état de sa dernière version en vigueur.

Exclusions

Les prestations d’assistance et de maintenance exécutées par le Prestataire ne pourront être assurées et la responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée à ce titre notamment dans les cas suivants :

- La personne sollicitant l’assistance ou la maintenance soit refuse toute forme de collaboration dans la résolution des Anomalies constatées, soit n’est pas en mesure de répondre aux questions posées par l’équipe du Prestataire (absence de réponse, etc.)
- Demande par le Client de développement de nouveaux programmes ou de maintenance adaptative
- Demande de formation du personnel du Client intervenant sur le Service (y compris les Utilisateurs)
- Les incidents ou Anomalies résultant d’une erreur de manipulation, de négligence manifeste, d’une utilisation anormale ou non conforme ainsi que l’assistance à la correction des résultats issus de ces erreurs clients
- Sollicitation par une personne qui n’est pas ou n’est plus un Utilisateur autorisé par le Client
- Utilisation du Service non conforme à sa destination, aux consignes ou plus généralement au Contrat (ex : l'accès au Service est ouvert à d'autres personnes que les Utilisateurs du Client
- Demande de formation au titre de l’assistance ou de la maintenance
- Demande d’intervention sur les autres applications/logiciels constituant l’environnement logiciel et permettant l’utilisation du Service ou sur une Application non EXTRABAT
- Anomalie résultant d’une Intervention non autorisée du Client, d’un utilisateur ou d’un tiers
- Anomalie générée par le matériel y compris périphérique du Client ou de ses équipements d’accès réseau même fourni par le Prestataire
- Anomalie résultant non pas de l’Application, mais des serveurs d’hébergement. Le Prestataire met en œuvre, dans ce cas, le service de maintenance conclu entre lui et la société de l’Hébergeur.
- Instabilité, bug ou anomalie provoquée par l’environnement matériel/Application (Exemple : ordinateur ou navigateur Internet), par une défaillance des réseaux de communication électronique (Internet, Téléphone), électrique..., ou par le fait que l'environnement chez le Client n'est pas maintenu en parfait état de fonctionnement
- Interventions consécutives à la non-utilisation du Service dans sa dernière version en vigueur pour l’ensemble des Clients du Prestataire, sauf accord exprès préalable de ce dernier
- …

Dans l’hypothèse où le Client ou ses Utilisateurs sollicitent l’assistance ou la maintenance dans de tels cas, le Prestataire sera en droit de décliner la demande ou de l’effectuer dans le cadre d’une prestation séparée donnant lieu à facturation des interventions effectuées au tarif en vigueur au jour de leur réalisation.

S’agissant des Modules Complémentaires, aucune prestation de maintenance n’est assurée par le Prestataire. S’agissant d’assistance, exclusivement sur demande formelle du Client, le Prestataire limite son intervention à la seule vérification au sein de l’Application que les paramétrages relatifs au(x) Modules Complémentaires concernés sont bien renseignés.

Annexe 3

LISTE DES SOUS-TRAITANTS ULTERIEURS ET MESURES DE SECURITE EN VIGUEUR

3.1 Modules Complémentaires

Au jour de l'entrée en vigueur des présentes CGV, les éditeurs des Modules Complémentaires susceptible d'être interfacés avec l'Application Extrabat sont :

(i)
Oodrive (signature électronique)
iSendPro (SMS)
Mailjet (emailing)
Brevo (emailing)

Les conditions d'application par ces éditeurs de la règlementation en vigueur en matière de Données personnelles sont consultables à l'adresse suivante :
Oodrive (signature électronique) : https://www.oodrive.com/fr/politique-de-confidentialite/
iSendPro (SMS) : https://www.isendpro.com/rgpd.php
Mailjet (emailing) : https://www.mailjet.com/fr/ressources/centre-apprentissage/rgpd/
Brevo (emailing) : https://www.brevo.com/fr/rgpd/

Les conditions juridiques applicables à l'octroi des droits d'utilisation et de maintenance sont exclusivement celles de l'éditeur correspondant, consultables à l'adresse suivante :
Oodrive (signature électronique) : https://www.oodrive.com/fr
iSendPro (SMS) : https://www.isendpro.com/cgv.php
Mailjet (emailing) : https://www.mailjet.com/fr/contact/vente/
Brevo (emailing) : https://www.brevo.com/fr/contact/

Les mesures de sécurité en vigueur appliquées par chaque éditeur sont disponibles à l'adresse suivante :
Oodrive (signature électronique) : https://www.oodrive.com/fr/politique-de-confidentialite
iSendPro (SMS) : https://www.isendpro.com/sla.php
Mailjet (emailing) : https://www.mailjet.com/fr/legal/politique-confidentialite/
Brevo (emailing) : https://www.brevo.com/fr/features/data-security/

(ii) Modules Complémentaires dont le Prestataire est distributeur :

RC Soft (Comptabilité) – Editeur T.D.I. SERVICES, Zone Industrielle N°3 79 Rue Maryse Bastié 16340 L'ISLE D'ESPAGNAC. https://www.tdi-services.fr/entreprise-informatique-angouleme/.

Les conditions d'application par ces éditeurs de la règlementation en vigueur en matière de Données personnelles sont les suivantes :
T.D.I. SERVICES : https://www.tdi-services.fr/politique-de-confidentialite/

Toute modification ou ajout d'éditeur obéit aux règles définies à l'article 5.5.1.1 (iii) des CGV.

3.2 Hébergement

Au jour de l'entrée en vigueur des présentes CGV, l'hébergeur de l'Application Extrabat ainsi que de ses Données est AWS.
Les conditions d'application par AWS de la règlementation en vigueur en matière de Données personnelles sont consultables à l'adresse suivante : https://aws.amazon.com/fr/compliance/gdpr-center/
Les conditions juridiques applicables à l'hébergement sont exclusivement celles de l'Hébergeur, consultables à l'adresse suivante:

- AWS : https://aws.amazon.com/fr/legal/

Les mesures de sécurité en vigueur appliquées par AWS – Amazon Web Services, Inc. P.O. Box 81226 Seattle, WA 98108-1226 USA sont disponibles à l'adresse suivante https://aws.amazon.com/fr/security/

Toute modification d'hébergeur obéit aux règles définies à l'article 5.5.1.2 des CGV.

Annexe 4

Garantie de conformité au RGPD pour la sous-traitance de Données personnelles

EXTRABAT France, en sa qualité de sous-traitant au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, déclare :

- qu'il présente les garanties requises quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD (règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016) et garantisse la protection des droits de la personne concernée,
- qu'il traitera les Données personnelles conformément au RGPD et aux instructions du Client, responsable du traitement,
- qu'il respectera scrupuleusement les obligations mentionnées à l'article 28 du RGPD et, plus généralement, l'ensemble des règles imposées par le RGPD pour le traitement de Données personnelles,
- que ses propres sous-traitants ont déclaré respecter les exigences du RGPD (règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016) et garantir la protection des droits de la personne concernée (cf annexe 3).

Caractéristiques du traitement de Données personnelles

- Objet du traitement : Traitement d'informations commerciales et comptables dans le cadre de la solution Extrabat
- Durée du traitement : Durée du Contrat (cf article Durée des CGV)
- Nature et finalité du traitement : Permettre de gérer au quotidien l'entreprise du client
- Type de Données à caractère personnel : Nom, prénom, adresse, code postal, ville, téléphone, mail et toute information que le client considère nécessaire au bon fonctionnement de son entreprise
- Catégories de personnes concernées : Clients (personnes physiques et individuelles et personnes morales)

Fait à Angoulême,

Prise d'effet : Date de signature du Devis par le Client

EXTRABAT France SAS

Signature



Annexe 5

Données susceptibles d'être recueillies pour la constitution d'un Outil d'Analyse Statistique des usages de la profession

Au jour de l'entrée en vigueur des présentes CGV

- Volume installé ou réalisé sur année N-1 et N-2
- Nombre de ventes par type de prestation
- Variation du nombre de devis, de commandes, de factures
- Délai moyen de paiement des factures
- Montant moyen des dûs clients sur les trois dernières années
- Panier moyen des factures en fonction des journaux de vente (prestation, rénovation, boutique, sav)
- Augmentation du nombre d'analyse de l'eau
- Variation du CA Total sur les trois dernières années N-2, N-1 et N
- Statistiques de SAV
- Pourcentage de contrats de services en vigueur