



21 rue des Soeurs  
B.P. 228  
51361 VITRY LE FRANCOIS CEDEX  
Tél : 03 26 62 18 18 – Fax : 03 26 62 18 19  
Email : info@presenceinfo.com  
www.presenceinfo.com

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La société PRESENCE INFORMATIQUE est une société par actions simplifiée au capital de 38 112 euros, dont le siège social est situé 21 rue des Sœurs 51300 Vitry-le-François, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Châlons-en-Champagne sous le numéro 348 246 596 (ci-après « le prestataire »).

### ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales déterminent les stipulations contractuelles applicables à la fourniture des services proposés par le prestataire à ses clients (ci-après « le client »). La signature du présent document entraîne l'entière adhésion du client à ces conditions générales et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs stipulations. Le prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions. Toutes modifications de ces conditions générales seront portées à la connaissance du client selon les modalités de l'article « RECLAMATIONS ». Les modifications entreront en vigueur, sauf opposition de la part du client, dans les trente (30) jours suivants la réception de cette notification. En cas d'opposition, il sera automatiquement mis fin au contrat, sans frais de résiliation de part et d'autre.

### ARTICLE 2 – DEFINITIONS

Dans le corps du présent contrat, chacun des termes qui suivent doit s'entendre au sens donné par sa définition. « Abonnement » : désigne l'ensemble des prestations fournies par le prestataire au client, conformément au devis, pendant la durée d'exécution du contrat ; « Equipement » : Matériel(s) informatique(s), périphérique(s) et ou logiciel(s) d'exploitation ou d'interface nécessaire(s) à l'utilisation et au fonctionnement du Logiciel ; « Anomalie » : tout défaut notamment de performance, bogues, erreurs se manifestant par des difficultés de fonctionnement empêchant en tout ou partie l'accès au logiciel par le client ; « Données » : désigne les données informatiques du client, personnelles ou non, constituées lors de l'utilisation du Logiciel du prestataire ; « Internet » : ensemble de réseaux informatiques et de télécommunication interconnectés, de dimension mondiale, permettant l'accès à des contenus par des utilisateurs, via des serveurs ; chaque élément de ce réseau appartient à des organismes privés et publics qui les exploitent en coopération, sans obligation bilatérale de qualité ; « Logiciel » : programme(s) informatique(s) mis à la disposition par le prestataire au client.

### ARTICLE 3 – CONFIGURATION MINIMALE

Le client est responsable de l'Equipement nécessaire à l'accès et à l'utilisation du Logiciel fourni par le prestataire. La configuration minimale pour l'utilisation du Logiciel du prestataire est définie dans le devis soumis par le prestataire au client en fonction des informations fournies par celui-ci. Si les mises à jour du Logiciel l'exigent, le prestataire informera son client d'une nouvelle configuration minimale, conformément aux stipulations de l'article « RECLAMATIONS ». Le client reconnaît avoir été informé que l'Equipement dont il est en possession doit avoir un niveau de performance minimum pour utiliser tout Logiciel mis à sa disposition par le prestataire, être apte au fonctionnement et exempt de vice(s) ou de bogues. Le client reconnaît également qu'il a été informé de la nécessité de faire évoluer cet Equipement dans le futur, si les différentes mises à Jour du Logiciel l'exigent. Il s'engage à faire le nécessaire afin que son Equipement soit toujours conforme à cette configuration minimale. Tout recours ou réclamation à l'encontre du prestataire est conditionné à l'utilisation d'Equipement(s) qui respecte(nt) le niveau minimum de performance requis dans la configuration minimale et à son bon fonctionnement.

### ARTICLE 4 – COMMANDE – INFORMATIONS PRE-CONTRACTUELLES

Le client assure avoir pris connaissance, préalablement à la signature des présentes, des informations disponibles sur le site internet du prestataire et sur les documents précontractuels concernant le Logiciel mis à disposition. Le client assure également avoir choisi librement le Logiciel, lequel est parfaitement adapté à ses besoins selon lui. Le client est seul responsable :

- de l'exactitude des informations qu'il communique lors de sa commande (nom, prénom, coordonnées, adresse, organisme OPCA compétent, etc) et des conséquences en découlant (retard, impossibilité d'accès au service, etc); en cas d'erreur ou d'inexactitude, tous les frais engagés par le prestataire, notamment pour le réenregistrement de la commande et/ou compléter le dossier, seront entièrement à la charge du client.
- du choix de son Equipement, ainsi que du choix des différents prestataires chargés d'assurer l'installation et/ou la maintenance de l'Equipement ;
- de la qualification du personnel ayant l'usage du Logiciel au sein de son entreprise.

Les commandes ne sont parfaites qu'après établissement d'un devis ou contrat détaillant la prestation et acceptation expresse et par écrit des deux parties.

### ARTICLE 5 – PRESTATIONS

#### 5.1 – FORMATION

Le prestataire peut assurer une prestation de formation à l'utilisation du Logiciel auprès du client et/ou de son personnel. Cette formation nécessite des compétences minimales en informatique, la formation ayant uniquement pour objet de former à l'utilisation du Logiciel. Le client déclare et reconnaît que lui et son personnel disposent des compétences théoriques et pratiques en informatique nécessaires pour suivre la formation dispensée par le Prestataire. Toute information inexacte sur ce point relèvera de la responsabilité exclusive du client. Le volume horaire, le planning et le programme de cette formation sont définis entre le client et le prestataire, dans le cadre du devis. En cas de modification du planning, la partie au contrat sollicitant la modification devra prévenir préalablement l'autre partie au moins trois (3) jours à l'avance. Un nouveau planning devra être immédiatement redéfini entre les parties. Chaque groupe de formation ne pourra comporter qu'un groupe de cinq (5) personnes maximum. Le client devra désigner un référent pour chaque groupe de formation, chargé de le représenter durant la prestation. La formation aura lieu à tout endroit défini entre les parties, et, à défaut, au siège social ou l'agence du client. Une feuille de présence devra être signée par chacun des participants pour chaque demi-journée de formation. Toute réclamation concernant la réalisation de la prestation devra être réalisée, conformément à l'article « RECLAMATIONS », dans les quarante-huit (48) heures suivant la fin de la formation. A défaut de signature de l'attestation de fin de formation et/ou réclamation(s) dans les délais susvisés, le client sera présumé ne pas avoir d'observations ni de réserves sur la prestation réalisée. En cas de refus ou d'absence d'assiduité par le client et/ou le personnel à la formation, le prestataire décline toute responsabilité sur les difficultés d'utilisation et de prise en main du Logiciel.

## 5.2 – MISE A DISPOSITION ET INSTALLATION INITIALE DE LOGICIEL

Le présent contrat ne confère au client aucun droit de propriété intellectuelle sur le Logiciel, qui demeure la propriété entière et exclusive du prestataire ou de l'éditeur du Logiciel. Le prestataire concède seulement au client le droit non exclusif et non transférable d'utiliser le Logiciel commandé et ce, dans les limites des conditions d'utilisation définies par le prestataire ou l'éditeur. Les droits du client ne confèrent notamment pas la possibilité de :

- reproduire de façon permanente ou provisoire le Logiciel mis à disposition, en tout ou partie, par tout moyen et sous toute forme, y compris à l'occasion du chargement, de l'affichage, de l'exécution ou du stockage du Logiciel ;
- de traduire, adapter, d'arranger ou de modifier le Logiciel ou sa base de données ;
- d'effectuer une quelconque copie de tout ou partie du Logiciel ou sa base de données, sans l'autorisation du prestataire ;
- de modifier, notamment en décompilant, altérer, adapter, notamment en traduisant, arranger et plus généralement modifier tout ou partie du Logiciel.

Le Prestataire met à disposition du Client les fonctionnalités du Logiciel par le biais d'une installation initiale sur l'Équipement du client. Cette installation ne comprend pas la création ni la modification d'état de liste et de tableaux de bord non natifs dans le produit qui pourrait être sollicitée par le client. Ce type de prestation sera facturé, le cas échéant, en sus. A l'achèvement de la prestation d'installation initiale, le client recevra un bon d'intervention valant réception de la prestation, selon les modalités de l'article « RECLAMATIONS ». Toute réclamation concernant la réalisation de cette prestation devra être réalisée, selon les modalités de l'article « RECLAMATIONS » dans les quarante-huit (48) heures suivant la réception du bon d'intervention. A défaut de réclamation(s) dans les délais susvisés, le client sera présumé ne pas avoir d'observations ni de réserves sur la prestation réalisée. Le Logiciel est utilisé sous les seuls directions, contrôle et responsabilité du client. Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable des incidents dus à des erreurs, informations inexactes ou manœuvres anormales sur le Logiciel par le client, son personnel et/ou ses prestataires extérieurs. Le prestataire n'est pas responsable des dysfonctionnements imputables à l'Équipement du client ou au comportement des prestataires en charge de l'installation et/ou de la maintenance de l'Équipement. Le prestataire n'a pas vocation à se substituer à ces prestataires informatiques, et il ne peut être tenu de donner des indications sur l'utilisation de l'Équipement. Le client est seul responsable de l'usage qu'il fait des informations procurées et supporte les risques afférents à l'usage du Logiciel, ainsi qu'à la légalité des Données qu'il traite par le biais du Logiciel. Tout traitement, transmission, diffusion ou représentation d'informations ou Données via le logiciel par le client, sont effectués sous sa seule et entière responsabilité et dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires. Il est seul responsable des Données stockées, le cas échéant, sur le Logiciel et devra prendre toutes les dispositions nécessaires pour préserver l'intégrité de ses programmes et de ses données, notamment en mettant en œuvre les procédures de sauvegarde appropriées. Toute erreur imputable à la saisie par le client et/ou son personnel ne relève pas de la responsabilité du prestataire.

## 5.3 – MAINTENANCE

Le prestataire peut s'engager à assurer au profit du client une prestation de maintenance dont les caractéristiques sont détaillées ci-après. Le Prestataire assure la surveillance et la maintenance du Logiciel et à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour en assurer le fonctionnement, selon les modalités des présentes conditions générales, le tout dans le cadre d'une obligation de moyen. La prestation de maintenance des systèmes comprend :

- une maintenance corrective : Les prestations de maintenance corrective consistent dans la correction ou, par défaut et par exception, au contournement de tous bogues ou anomalies bloquantes qui apparaîtront dans l'utilisation conforme des systèmes. Le Prestataire s'engage à corriger toutes anomalies bloquantes ou non dans les délais fixés au sein du présent contrat. La maintenance corrective comprend exclusivement les modalités suivantes : la mise à disposition d'une assistance téléphonique, de 9H à 12H et de 14H à 17H, du lundi au vendredi sauf jours fériés. En cas d'indisponibilité, le prestataire s'engage à rappeler dans les vingt-quatre (24) heures ouvrés de l'appel du client. En cas d'échec de l'assistance téléphonique, le client pourra solliciter une assistance sur place. Toute intervention sur place fera l'objet d'une facturation complémentaire, définie d'un commun accord avec le client.
- une maintenance évolutive : Cette maintenance comprend la mise à disposition des évolutions majeures mises à la disposition du prestataire par l'éditeur du Logiciel. Elle ne comprend pas les installations du Logiciel, hors installation initiale, ni l'installation des mises à jour.

## ARTICLE 6 – DUREE

La formation est conclue pour la durée prévue dans le devis ou contrat, en fonction des besoins du client. La mise à disposition du logiciel et la maintenance sont conclues pour une durée d'un (1) an, à compter de la souscription du devis. A défaut de dénonciation du contrat au moins trois (3) mois avant le terme du contrat, selon les modalités de l'article « RECLAMATIONS », la convention sera tacitement reconduite pour une durée d'un (1) an. La résiliation fautive devra s'effectuer conformément aux stipulations des articles « RECLAMATIONS » et « SUSPENSION - RESILIATION ».

## ARTICLE 7 – TARIFS – CONDITIONS DE REGLEMENT

Le prix des différentes prestations est précisé dans le devis. La facturation est effectuée selon les modalités suivantes :

- Formation : facturation une fois la formation dispensée.
- Installation du logiciel : facturation une fois l'intervention réalisée.
- Maintenance : facturation annuelle et forfaitaire à la date anniversaire du contrat.

Le montant convenu pour la mise à disposition du logiciel et la maintenance est annuel et forfaitaire, quel que soit, notamment, le nombre d'interventions effectuées dans le mois au titre de la maintenance. Les tarifs s'entendent nets et hors taxes (HT). Le prestataire est soumis à la possible modification des tarifs, sans préavis, par l'éditeur du logiciel. Le tarif à destination du client pourra donc être modifié, sans préavis, par le prestataire, en cas de modification des tarifs de l'éditeur à destination du prestataire, afin de toujours préserver la marge commerciale de celui-ci, ce que le client reconnaît et accepte. Les taxes sont appliquées en sus selon la réglementation en vigueur. Au cas où celles-ci seraient modifiées, les variations prendraient effet dès leur mise en application. Une facture est établie par le prestataire et remise au client, ou communiquée par le prestataire au client par courrier postal ou courrier électronique. Les paiements s'entendent comptants, nets, sans escompte ni rabais, à la date de règlement figurant sur la facture. Les paiements reçus par le prestataire s'imputent par priorité sur les intérêts du capital et sur les prestations les plus anciennes faites par le prestataire au profit du client. En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le client au-delà de la date de règlement figurant dans la facture, le prestataire sera en droit de facturer des pénalités de retard dont le taux est 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. Le prestataire sera également en droit de facturer l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé par décret. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le prestataire peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

## ARTICLE 8 – RECLAMATIONS

Chaque partie devra communiquer à l'autre le nom du responsable de la société investi du pouvoir de décision ainsi que, le cas échéant, le nom de la personne habilitée à formuler ou recevoir les réclamations de l'autre partie concernant l'exécution du contrat. Les réclamations doivent être formulées dans les délais prévus dans les présentes conditions générales. Celles-ci pourront être formulées par tout moyen permettant de justifier de la bonne réception par la partie adverse (courrier recommandé, courrier électronique ou remise contre décharge). Le prestataire ne pourra être tenu d'éventuels dommages indirects, accessoires ou incidents résultant d'un manquement dans l'exécution, y compris et sans que ce soit limitatif des pertes de programmes ou de données, des pertes de profits ou des manques à gagner. Dans le cas où la responsabilité du prestataire est engagée, le montant des dommages-intérêts éventuels dus au client quels que soient le montant et la nature du préjudice qu'il a subi, toutes causes confondues, ne pourra être supérieur au total de la facturation annuelle émise par le prestataire pour l'exécution du présent contrat.

#### **ARTICLE 9 – SUSPENSION - RESILIATION**

Le client reconnaît et accepte que le prestataire se réserve le droit de suspendre et de résilier immédiatement et de plein droit l'Abonnement du client en cas de non-respect par celui-ci des présentes Conditions, étant précisé que cette résiliation ou suspension n'emportera, pour le client, aucun droit de réclamer au prestataire quelques dommages et intérêts que ce soit. Le prestataire se réserve dans ce cas la possibilité de demander des dommages et intérêts en fonction du préjudice subi si la suspension ou la résiliation est imputable au client, outre le manque à gagner résultant de la faute du client à son égard. Le client reconnaît, par ailleurs, avoir été averti que la résiliation des présentes, peut conduire à l'arrêt des droits d'utilisation du Logiciel, selon son mode de commercialisation.

#### **ARTICLE 10 – CESSIION – SOUS TRAITANCE**

Le prestataire se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelle que forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat. Le prestataire se réserve par ailleurs le droit de sous-traiter tout ou partie de la prestation, mais demeurera responsable à l'égard du client. Le client ne pourra céder ou sous-louer l'Abonnement du prestataire.

#### **ARTICLE 11 – LITIGES**

TOUT LITIGE RELATIF A LA CONCLUSION, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA CESSATION DU PRESENT CONTRAT AVEC DES CLIENTS COMMERCANTS SERA SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE CHALONS-EN-CHAMPAGNE, EXCLUSIVEMENT COMPETENT, NONOBTANT L'APPEL EN GARANTIE OU LA PLURALITE DE DEFENDEURS.

#### **ARTICLE 12 – LANGUE DU CONTRAT – DROIT APPLICABLE**

De convention expresse entre les parties, les présentes conditions générales et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **ARTICLE 13 – ACCEPTATION DU CLIENT**

Le client, en signant le devis, certifie avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sur le site [www.presenceinfo.com](http://www.presenceinfo.com)

En acceptant les présentes conditions générales lors de sa commande, le client reconnaît :

- qu'il maîtrise l'outil informatique ;
- qu'il connaît le mode de fonctionnement du réseau Internet, ses caractéristiques et ses limites ;
- qu'il s'est assuré que le ou les services auxquels il a souscrit sont de nature à répondre à ses besoins ;
- qu'il sait et a conscience de ce que les transmissions de données sur le réseau Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses ;
- qu'il sait et a conscience de ce que les réseaux utilisés sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;
- qu'il sait et a conscience de ce que les données circulant sur le réseau Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels et, plus généralement, d'informations confidentielles ou sensibles dont il pourrait prendre l'initiative s'effectue à ses risques et périls ;
- qu'il connaît bien les codes de conduite, usages et règles de comportement admis sur le réseau Internet ;
- qu'il connaît l'aléa relatif à la gestion de logiciel et de l'informatique, qui génère parfois des pannes ou bogues ne relevant pas de la responsabilité du prestataire, s'agissant d'événements de force majeure ou, à tout le moins, d'événements difficilement prévisibles par le prestataire.

Les présentes conditions générales sont expressément agréées et acceptées par le client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales, qui seront inopposables au prestataire, même s'il en a eu connaissance.

Date, Accord du client et signature