

Conditions Générales de Ventes de la société TENOR

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les CGV) ont pour objet d'arrêter les relations contractuelles entre TENOR (ci-après « TENOR ») et son client (ci-après le « Client ») dans le cadre de la fourniture de prestations par TENOR (ci-après les « Prestations »).

Les CGV s'appliquent à toutes les relations contractuelles avec le Client et dans la mesure où des conditions dérogatoires n'ont pas été négociées et acceptées par les deux parties dans le cadre d'un document spécifique signé par TENOR et le Client.

Le Contrat est conclu avec le Client dès acceptation par TENOR de la commande (ci-après la « Commande ») émanant du Client traduisant et son acceptation expresse et écrite de la proposition technique et commerciale ou du devis émanant de TENOR.

Le Contrat entre TENOR et le Client est donc constitué par les documents contractuels suivants classés par ordre de priorité décroissant :

- La Commande acceptée par TENOR
- Les CGV
- Le devis ou la proposition commerciale émanant de TENOR.

En cas de contradiction entre des documents de rang différent, le document de rang supérieur prévaut.

2. DEFINITIONS

Pour l'exécution des présentes, les termes suivants sont définis comme suit :

Contrat : désigne la Commande telle qu'acceptée par TENOR, son devis ou sa proposition commerciale et les présentes CGV

Forfait : désigne un lot d'unités mesurant la consommation des services rendus par TENOR.

Solution : désigne le/les progiciel(s) ou logiciel(s) développé(s) par TENOR ainsi que les services associés, mis à disposition du Client par TENOR.

SAAS : « Software as a Service » désigne une solution logicielle ou progiciel hébergée et exploitée en dehors de l'organisation du Client, par TENOR, et accessible à la demande via un accès Internet. Elle peut également associée à des complémentaires rendus par TENOR.

Unité : mesure attribuée pour la réalisation d'une Prestation par TENOR et définie dans le devis ou la proposition commerciale

3. COMMANDE

La proposition technique et commerciale ou le devis adressé au Client par TENOR définit les Prestations réalisées par TENOR, ainsi que leur prix et conditions de paiement. Sauf accord écrit contraire, toute proposition technique et commerciale ou tout devis reste valable 2 mois à compter de sa date d'envoi.

En tout état de cause, TENOR n'est tenue par l'envoi d'une commande ou par l'acceptation d'un devis ou d'une proposition commerciale adressée, qu'après validation expresse de TENOR. Toutefois, en cas de commencement d'exécution de la commande par TENOR, à la demande du Client, ce commencement vaudra acceptation du devis ou de la proposition commerciale par le Client, selon les termes et conditions des présentes CGV. Le Client ne pourra apporter quelques modifications que ce soit sur la commande, devis ou proposition commerciale sans l'accord préalable de TENOR et sous la seule forme d'un avenant ou d'un accord écrit signé par les deux parties.

4. DUREE - RESILIATION

La durée du Contrat est indiquée à la Commande.

Sauf accord contraire expressément accepté par TENOR les contrats souscrits avec un Forfait d'Unités sont automatiquement résiliés sans notification de la part de l'une ou l'autre des parties dès lors que toutes les unités du forfait ont été consommées ou n'ont pas été consommées dans le délai d'un an commençant à courir à compter de la date de la passation de la Commande.

En cas de résiliation du Contrat, toute Unité non consommée ne peut donner lieu à remboursement ou à indemnité pour le Client.

En cas de manquement d'une Partie à ses obligations, le Contrat pourra être résilié à tout moment par la partie non défaillante après mise en demeure par lettre recommandée restée sans effet pendant soixante (60) jours.

En cas de résiliation du fait du Client ou non justifiée par un manquement du Prestataire, il sera facturé au Client, en sus de l'encours des Prestations, une indemnité de résiliation anticipée égale à cinquante pour cent (50%) du montant des Prestations restant à réaliser. Cette indemnité sera également due en cas de suspension des Prestations non prévue à la commande, sauf si cette suspension résulte d'un cas de force majeure pour le Client.

5. LIVRAISON – RECEPTION

Sauf accord écrit préalable, la livraison aura lieu selon le calendrier convenu dans la Commande.

S'agissant de la livraison des Prestations ou d'une Solution, elle est considérée comme acceptée en l'absence de réserves écrites de la part du Client dans les 10 jours ouvrés à compter de la mise disposition ou de sa livraison. Dans l'hypothèse où le Client formulerait des réserves écrites, TENOR entreprendra toute action nécessaire pour lever ces réserves dans les meilleurs délais ou adressera au Client une réponse motivée expliquant la raison pour laquelle les réserves ne sont pas justifiées.

En cas de silence ou d'absence de réserve de la part du Client dans les conditions indiquées ci-dessus ou dès la levée des réserves, la réception d'une Solution et/ou des Services est considérée comme définitive

6. PRIX- FACTURATION - PAIEMENT-

Sauf mention écrite contraire convenue entre les parties les prix définis dans la Commande sont indiqués en euros et hors taxes.

Les prix transmis ne comprennent pas les éventuels frais de déplacement et d'hébergement du personnel en charge de la réalisation des prestations.

Les prix des prestations réalisées en dehors du territoire français n'incluent pas les taxes, retenues, droits et impôts affectant TENOR, ses biens ou son personnel. Le Client fait son affaire desdites taxes, retenues, droits et impôts locaux, en les prenant directement à sa charge ou en les remboursant à TENOR sur présentation de justificatifs.

Les prix des prestations sont révisable de plein droit le 1er janvier de chaque année par application de la formule suivante : $P = P_0 \times S/S_0$ dans laquelle :

P : Prix révisé

P0 : Prix en vigueur à la date de révision

S : Dernier indice SYNTEC ou tout autre indice qui serait substitué à cette date

S0 : Valeur de ce même indice au jour de la précédente révision.

Le Client dispose d'un délai de 5 jours calendaires à compter de l'émission de la facture pour faire part de toute réclamation relative aux factures émises par TENOR. Passé ce délai, les factures seront devenues fermes et définitives.

Sauf délai plus court convenu entre les parties, le Client verse le prix des Prestations à TENOR dans les 30 jours à compter de la date de paiement figurant sur la facture.

Tout retard de paiement entraînera l'exigibilité d'une indemnité forfaitaire de 40 euros au titre des frais de recouvrement (article L.441-6 du Code de commerce) et donnera lieu à l'application d'un intérêt de retard égal au taux moyen de la BCE à son opération de refinancement la plus récente augmenté de 10 points de pourcentage. Par ailleurs, si les frais de recouvrement exposés par TENOR sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire, ce dernier pourra demander une indemnisation complémentaire sous réserve d'en justifier le montant.

Le retard ou défaut de paiement total ou partiel entraînera en outre la possibilité pour TENOR de suspendre immédiatement toutes les commandes ou licences en cours, de rendre exigibles toutes les dettes non encore échues dues par le Client à quelque titre que ce soit et d'exiger un paiement comptant pour les livraisons à venir.

TENOR pourra également de plein droit et après mise en demeure restée infructueuse pendant 7 jours prononcer si elle le souhaite, la résiliation du Contrat, TENOR se réservant en outre le droit de conserver les paiements et éventuels acomptes antérieurement versés par le Client à quelque titre que ce soit.

7. COLLABORATION DU CLIENT

Pour assurer la bonne exécution des Prestations, le Client s'engage à : (a) communiquer dans des délais suffisants les données d'entrée complètes et valides, les méthodes habituellement utilisées, les procédures et règlements en vigueur, ainsi que toute contrainte spécifique résultant de son activité et/ou de la nature des Prestations ; (b) mettre à la disposition du Prestataire toutes les licences et autorisations nécessaires pour exécuter les Prestations ; (c) favoriser les contacts et les entretiens du personnel du Prestataire avec toutes les personnes concernées par les Prestations ; (d) informer immédiatement et par écrit le Prestataire de tout manquement constaté dans l'exécution des Prestations ; (e) désigner un interlocuteur technique compétent pour contrôler et réceptionner les Prestations dont la validation technique demeure sous la seule responsabilité du Client.

Il appartient au Client, en tant que professionnel spécialiste de son domaine, de choisir avec la plus grande attention les services proposés par TENOR et de procéder, sous sa propre responsabilité, à toutes les vérifications nécessaires, notamment

quant à leur adéquation à ses besoins et à la réglementation applicable.

8. ACCES AUX SERVICES ET UTILISATION

Lors de la mise en service TENOR peut à être amenée à communiquer au Client par courrier électronique son code d'utilisation et son mot de passe initial lui permettant d'accéder aux services commandés. Le Client est seul responsable de la confidentialité et de la conservation de son ou ses mot(s) de passe. La responsabilité de TENOR ne saurait être engagée en cas d'utilisation abusive par un tiers du ou des mot(s) de passe du Client.

Pour accéder aux services, fournis par TENOR, le Client doit disposer d'une connexion internet qu'il doit souscrire auprès d'un fournisseur d'accès et doit avoir configuré son équipement informatique de façon adéquate. Ces opérations relèvent de la responsabilité exclusive du Client et de ses éventuels prestataires tiers. TENOR n'encourt aucune responsabilité au titre de l'acheminement des données.

TENOR s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer l'accessibilité, la permanence, la continuité de ses services dans les conditions décrites dans la Commande. TENOR est tenue d'une obligation de moyens, conforme aux usages professionnels et dans la limite des contraintes techniques liées à l'utilisation des réseaux de communication et de l'Internet.

TENOR n'encourt aucune responsabilité en cas d'interruption du service de brève durée pour les interventions de maintenance nécessaires afin d'assurer le bon fonctionnement des services proposés. Dans la mesure du possible, TENOR préviendra le client avant la mise en œuvre de ces interruptions.

9. PROPRIETE INTELLECTUELLE/ CONCESSION DE DROITS D'UTILISATION

Les droits de propriété détenus par TENOR ou utilisés par cette dernière pour exécuter et les Prestations et qui (a) soit antérieurement à la réalisation des Prestations, (b) soit développés indépendamment de celles-ci, (c) soit qui lui ont été concédés au terme d'une licence, ne sont pas transférés au Client.

Dans l'hypothèse où TENOR serait amenée à remettre des livrables au Client, ces derniers ne deviendront la propriété du Client qu'à compter du paiement intégral des Prestations.

TENOR déclare être en possession de tous les droits de propriété intellectuelle concernant les prestations de services qu'il exécute pour le compte du Client

Tout progiciel et/ou logiciel utilisés au titre des présentes reste la propriété de TENOR.

Lorsque que TENOR met une Solution à disposition du Client, ce dernier n'acquiert, qu'un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible des progiciels et/ou logiciels mis à disposition dans le cadre de la Solution, dans les territoires indiqués défini à la Commande.

La présente concession est accordée au Client en contrepartie du paiement d'une redevance dont le montant, la périodicité et la durée sont définis dans la Commande.

Dans le cadre de la concession de droits accordée au Client par TENOR le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété de TENOR et notamment :

- s'engage à n'utiliser la Solution que conformément à sa destination, c'est à dire conformément à sa documentation associée et pour les seuls besoins de l'activité du Client ;
- s'interdit de les mettre à la disposition de tiers, directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit, sous quelque forme et pour quelque cause que ce soit, à titre gratuit ou onéreux, sauf autorisation préalable, expresse et écrite de TENOR ;
- s'interdit de les recopier, les décompiler ou les adapter.

Conformément à l'article L122-6-1 du Code de la Propriété Intellectuelle, le Client s'engage à ne procéder à aucune reproduction des codes sources des progiciels et / ou logiciels concédés.

Le Client s'engage à ne pas utiliser la connaissance qu'il aurait pu acquérir lors de l'installation ou l'utilisation de la Solution à d'autre fin que l'interopérabilité et à l'exclusion de toute création, production ou commercialisation d'un progiciel dont l'expression et les principes de base seraient similaires à ceux de la Solution proposée par TENOR.

Le Client reconnaît expressément que le Contrat ne lui transfère aucun droit de propriété intellectuelle sur les éléments composant la Solution.

Tout manquement du Client aux dispositions du présent article, permettra à TENOR de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, et ce sans préjudice de tous dommages-intérêts, un mois après la réception par le Client d'une lettre recommandée avec accusé de réception, notifiant les manquements constatés.

10. SAUVEGARDE DES DONNEES

La sauvegarde des données du Client dépend de la nature de des Prestations souscrites.

En cas de services délivrés en mode SAAS, TENOR pourra proposer, tant que le contrat est en vigueur la conservation, le stockage et la sauvegarde des données du Client sur son système informatique jusqu'à 200 jours pour les messages EDI et pour la durée légale d'archivage en ce qui concerne les factures. En cas de résiliation du contrat, pour quelque cause que ce soit, TENOR ne sera plus responsable de la sauvegarde de ces données.

Si la Solution est hébergée au sein du système d'information du Client, ce dernier est seul responsable de la sauvegarde des données qu'il traite ou conserve et reconnaît que relèvent de sa responsabilité le fait de :

- réaliser des sauvegardes de ses données à un rythme régulier et adapté à son activité ;
- vérifier le contenu des sauvegardes effectuées ;
- utiliser des supports de sauvegarde adéquats.

Le Client doit en tout état de cause, prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de son système d'information et notamment en ce qui concerne la protection contre les virus et autres procédés hostiles d'intrusion.

11. DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles du Client sont et restent sa propriété. TENOR ne possède et n'acquiert aucun droit concernant ces données personnelles hormis celui de les utiliser pour réaliser les services définis par le Contrat. TENOR s'engage à ne pas vendre, louer, transmettre, exploiter ou disposer sous quelle qu'autre forme que ce soit les données personnelles du Client.

Dans le cadre de l'exécution du contrat, TENOR fera application de sa politique de traitement des données personnelles, conformes aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD ») issu de la loi Informatique et Libertés de 1978 modifiée et disponible sur demande.

En tout état de cause, TENOR s'engage à traiter les données personnelles conformément aux instructions reçues du Client, pour les seuls besoins de l'exécution du Contrat.

Conformément aux dispositions de la réglementation précitée, TENOR s'engage à prendre toutes précautions nécessaires afin de préserver la sécurité des informations et des données personnelles et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées ;

TENOR ne conservera pas les données personnelles pour une durée plus longue que celle nécessaire à l'accomplissement de ses prestations.

TENOR ne procédera à aucun transfert des données personnelles en dehors de la France sans avoir préalablement obtenu l'accord écrit du Client et, le cas échéant, avoir mis en place l'ensemble des mesures nécessaires pour encadrer un tel transfert.

12. CONFIDENTIALITE

Pendant la durée des Prestations et 5 (cinq) ans au-delà, chacune des parties s'engage à prendre toute mesure utile pour protéger la confidentialité et conserver dans de bonnes conditions de sécurité les documents, quels qu'en soient la forme et le support, qui lui seront confiés.

Chacune des parties s'engage à appliquer et faire appliquer à ses collaborateurs, le secret professionnel absolu sur les informations communiquées par une partie à l'autre partie pour les besoins de la Prestation ainsi que celles dont ses préposés auront, ou pourront avoir, connaissance à l'occasion de la réalisation des Prestations, et à prendre toutes mesures nécessaires pour en préserver la confidentialité à l'égard des tiers.

13. NON-SOLLICITATION

Chacune des parties renonce à engager ou à faire travailler par personne interposée, tout collaborateur de l'autre partie, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur. Cette renonciation est valable pendant toute la durée des Prestations augmentée d'une durée minimum de douze (12) mois à compter de leur achèvement.

Sauf dérogation expressément négociées et acceptées par les parties, dans le cas où une des parties ne respecterait pas les dispositions ci-dessus, elle s'engage à indemniser l'autre partie des dommages résultant, notamment mais non seulement, de la perte de savoir-faire, des engagements déjà pris pour son compte, des dépenses de sélection et de recrutement, des frais de formation, en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale aux appointements bruts que ce collaborateur aura perçus au total pendant les douze (12) mois précédents son départ.

14. HYGIENE ET SECURITE

TENOR se conformera également au règlement intérieur du (des) site(s) du Client sur le(s) quel(s) il est susceptible d'intervenir en exécution du Contrat.

15. PERSONNEL

Le Prestataire s'engage à ce que le personnel qui réalise les Prestations dispose des qualifications et compétences requises pour la réalisation des Prestations.

Il assure l'encadrement et la surveillance de son personnel qui reste en toute circonstance sous son autorité hiérarchique, et ce même si le personnel du Prestataire est amené à recevoir des remarques et directives techniques du Client en raison des nécessités des Prestations.

TENOR garantit au Client que son personnel en charge de la réalisation de tout ou partie de la commande, est régulièrement employé au regard des dispositions du code du travail et plus particulièrement au regard du dispositif légal visant à lutter contre le travail dissimulé prévu aux articles L.8222-1, L.8251-1 et suivants du code précité, ou à toute législation postérieure qui s'y substituerait. TENOR garantit au Client que dans l'hypothèse il aurait recours à du personnel de nationalité non française, ce personnel est autorisé à travailler en France au regard de l'ensemble de la législation et réglementation applicable. TENOR reconnaît être le seul responsable du paiement de toutes les taxes, prélèvements obligatoires, contributions de Sécurité Sociale, charges, assurances et autres paiements dus par lui au titre de l'emploi de son personnel.

16. RESPONSABILITES - ASSURANCES

TENOR s'engage à exécuter le Contrat avec ses meilleurs moyens et selon les modalités prévues au Contrat.

Toute modification dans les conditions de réalisation des prestations dont le Client sera à l'origine, tels que notamment : le retard dans la fourniture de données d'entrée, données d'entrée incomplètes ou inexactes, dès lors qu'elles ont des conséquences pour TENOR notamment en termes de coûts, délais, ou moyens engagés ne pourront être imputées à la responsabilité de ce dernier.

TENOR a souscrit et s'engage à maintenir en vigueur toutes les assurances nécessaires pour couvrir les responsabilités qui pourraient, le cas échéant, être mises à sa charge. Il est entendu toutefois que l'éventuelle mise en œuvre de la responsabilité de TENOR pour quelque cause que ce soit sera limitée au montant hors taxes de la Commande défectueuse, payé par le Client. Le Client reconnaît que la responsabilité de TENOR ne pourra en aucun cas être engagée en cas de dommages indirects.

TENOR fournira, à première demande du Client, les attestations d'assurance justifiant de la couverture des risques correspondants.

17. FORCE MAJEURE

Si l'exécution d'une obligation contractuelle est empêchée, restreinte ou retardée par un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence française, la partie débitrice de l'obligation sera exonérée de toutes responsabilités consécutives à l'empêchement, à la restriction ou au retard concerné.

18. DISPOSITIONS GENERALES

Le Prestataire est autorisé à faire état, pour les besoins de sa communication, des Prestations réalisées pour le Client et du nom du Client en terme général, à l'exclusion des informations confidentielles et sauf indication contraire et écrite du Client.

Au cas où une partie des présentes CGV serait considérée nulle ou non applicable, les parties acceptent que les autres termes du contrat restent en vigueur. En outre, les parties conviennent d'entamer immédiatement des négociations afin de remplacer la partie nulle ou non applicable en conservant la signification de cette clause.

TENOR est autorisé à sous-traiter, tout ou partie de l'exécution de la Commande.

Le Client n'est pas autorisé à transférer le bénéfice du présent Contrat sans avoir obtenu l'accord préalable et écrit de TENOR.

19. LOI APPLICABLE-LITIGES :

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tous les différends qui naitraient entre elles concernant la validité, l'interprétation et l'exécution des présentes conditions générales ou du Contrat. A défaut de parvenir à une solution amiable, les parties font attribution de compétence exclusive au tribunal compétent du ressort de la Cour d'appel de Lyon et ce, y compris en cas de référé.