

Envoyé en préfecture le 18/04/2023

Reçu en préfecture le 18/04/2023

Publié le 18/04/2023

ID : 074-217400530-20230411-D202304_20-DE



**CONTRAT DE SERVICES
ECOLE + SALLE POLYVALENTE - CERVENS
N° contrat CS3389/MB2302161023**

CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICE

Entre les soussignés :

- LE PRESTATAIRE DE SERVICES

La Société : **ESME SOLUTIONS**
Immeuble Le Zest
6-8 rue André Voguet
F-94200 Ivry sur Seine

Représentée par : Monsieur Jean-Christophe ROEHRIG, dûment habilité à l'effet des présentes,
D'UNE PART,

Et :

- L'UTILISATEUR

La Société : **MAIRIE**
1 place rouge
74550 CERVENS

Représentée par :
Agissant en qualité de :
(Rayer les mentions inutiles)
- propriétaire du système,
- locataire du site,
- exploitant du système,
- mandataire.

D'AUTRE PART,

Référence du site concerné : ECOLE ET SALLE POLYVALENTE - CERVENS

Après avoir exposé que :

Le PRESTATAIRE assure la fourniture de matériels, de logiciels et de services composant une installation de gestion technique de bâtiment commercialisée sous la marque ESME SOLUTIONS.

L'UTILISATEUR, ou l'utilisateur de ce dernier, a procédé à l'équipement du site désigné ci-dessus en systèmes commercialisés par ESME SOLUTIONS.

L'UTILISATEUR souhaite bénéficier d'un contrat de services du système d'une des marques commercialisées par ESME SOLUTIONS. Il est précisé que la réalisation des prestations à distance ne pourra être effective qu'après communication par l'UTILISATEUR au PRESTATAIRE de toutes les informations nécessaires à la connexion à distance sur le système concerné. Les coûts de mise en œuvre et d'abonnement de ces moyens de connexion ne sont pas inclus dans le présent contrat.

Il a été convenu ce qui suit :

Article 01 – DEFINITIONS :

Pour les besoins du présent accord, ses annexes, modules et/ou avenants qui en font (ou en feront) partie intégrante, les termes ci-après auront la définition suivante :

ADAPTATION

Mise en conformité du système avec l'évolution de l'environnement technique (évolution des matériels, des systèmes d'exploitation et des logiciels de base), comprenant en cas de besoin l'actualisation des données génériques ; ou la modification du système destinée à tenir compte d'un changement quantitatif des besoins de l'UTILISATEUR.

BOGUES

Défaut de conception ou de réalisation des logiciels/progiciels intégrés au système assurant la gestion technique du site se manifestant par des anomalies de fonctionnement ou des imperfections.

MISE EN SERVICE

Ensemble des opérations réalisées sur le site par le PRESTATAIRE et comportant :

- Une vérification de cohérence du système par rapport au schéma préétabli (devis),
- La mise en fonctionnement et le réglage du système proprement dit en fonction des prescriptions figurant dans le cahier des charges établi par le bureau d'études du client ou de l'installateur de l'affaire initiale,
- L'initiation du Responsable d'Exploitation désigné par l'UTILISATEUR au fonctionnement du système.

CENTRE D'INTERVENTION

Lieu où le PRESTATAIRE centralise le personnel technique amené à intervenir pour la réalisation des prestations visées aux présentes.

CONNEXION

Communication du système via une connexion ADSL, modem RTC, satellite, GSM, SDSL etc. avec un centre de réception d'appel.

DONNEES GENERIQUES

Données communes à l'ensemble des utilisateurs.

INCIDENT

Toute anomalie de fonctionnement du système.

INCIDENT NON BLOQUANT

Anomalie n'empêchant pas l'exploitation complète du système assurant la gestion technique du site.

INCIDENT SEMI-BLOQUANT

Anomalie ne permettant l'exploitation du système que pour une partie de ses fonctionnalités.

INDICENT BLOQUANT

Anomalie rendant impossible l'exploitation du système assurant la gestion technique du site.

LOGICIEL

Ensemble des programmes, procédés, règles et documentations relatifs au fonctionnement d'un ensemble de traitement de l'information.

MISE A JOUR

Version d'un logiciel comprenant les corrections d'anomalies, la prise en compte de l'actualisation des données génériques du programme ou encore la prise en compte des améliorations concernant sa simplicité d'utilisation ou sa rapidité d'exécution.

NOUVELLE VERSION

Version d'un logiciel comprenant, en plus d'une mise à jour, de nouvelles fonctionnalités ou la prise en compte de nouveaux besoins des utilisateurs.

MAINTENANCE PREVENTIVE

La maintenance préventive du système comprend les prestations destinées à réduire le nombre des pannes et à prolonger sa durée d'utilisation.

MAINTENANCE CORRECTIVE

La maintenance corrective comprend le diagnostic et la correction des défauts de fonctionnement du système, notamment des bogues.

PORTAIL DE SERVICES WEB

Interface utilisateur disponible à partir d'un logiciel d'exploration internet.

RESPONSABLE D'EXPLOITATION (INTERLOCUTEUR TECHNIQUE)

Personne désignée par l'UTILISATEUR, chargée d'assurer l'exploitation du système et de suivre le bon fonctionnement du système et des prestations visées aux présentes, disposant des pouvoirs nécessaires pour représenter l'UTILISATEUR à l'égard du PRESTATAIRE.

Le nom et les coordonnées du responsable d'exploitation, nommé par l'UTILISATEUR, sont communiqués au PRESTATAIRE au plus tard dans un délai de 30 jours suivant la date de signature du contrat.

Il s'engage à suivre la formation qui lui est destinée, délivrée par le PRESTATAIRE soit lors de la mise en service du système le cas échéant soit lors de la prise en charge du contrat. Les frais de formation ne sont pas inclus dans les prix des prestations détaillées dans le présent contrat et devront faire l'objet d'une commande complémentaire.

Tout changement de responsable d'exploitation, au cours de l'exécution du présent contrat, devra être signalé sans délai par l'UTILISATEUR au PRESTATAIRE.

SI

Le système d'information (SI) est l'ensemble des ressources qui permet de collecter, stocker, traiter et distribuer de l'information.

SITE

Lieu d'installation du système de gestion technique de bâtiment qui fait l'objet du présent contrat, site d'exploitation dont l'adresse est précisée en début du présent contrat.

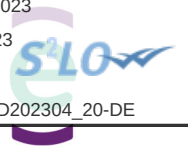
SYSTEME

(Système de gestion technique de bâtiment réceptionné sur le site)

Par système, il faut entendre un ensemble (matériels et logiciels enfouis) comportant une centrale de traitement et des terminaux intelligents ou non, communiquant les uns avec les autres par une liaison filaire ou radio. La centrale de traitement peut être reliée à un superviseur (ordinateur PC ou serveur).

TICKETS

ESME SOLUTIONS propose la gestion des demandes et requêtes clients sous la forme de tickets.



Article 02 – DOCUMENTS CONTRACTUELS :

Les relations entre le PRESTATAIRE et l'UTILISATEUR seront régies par les seuls documents suivants, dans l'ordre de priorité décroissante :

- le présent contrat et ses modules et/ou avenants,
- les conditions générales de vente de produits et de services du PRESTATAIRE.

Article 03 – INTERVENTIONS SUR LE SYSTEME

CONDITIONS D'ACCES AUX PRESTATIONS DE SERVICES :

Pendant toute la durée du présent contrat, il est entendu que toutes les interventions sur le système doivent être le fait exclusif du PRESTATAIRE ou être dûment et préalablement autorisées par lui – à l'exception des actes d'administration pure du système (c'est-à-dire des opérations de réglage du système pour les fonctions désignées comme telles dans les notices d'utilisation).

L'UTILISATEUR s'interdit en conséquence de procéder, directement ou indirectement à une intervention sur le système (hors données d'exploitation) sans que l'intervenant n'ait été agréé expressément et nominativement par le PRESTATAIRE.

A défaut, l'UTILISATEUR sera déchu de ses droits au bénéfice des prestations et services visés aux présentes.

Article 04 – OBJET :

Le présent contrat définit les conditions dans lesquelles le PRESTATAIRE pourra assurer les services suivants, sur le système :

PRESTATIONS

L'accompagnement de vos sites

Hotline

Le détail des prestations figure dans les conditions générales du présent contrat.

Article 05 – DUREE :

Le présent contrat est conclu pour une durée d'une année à compter du 24 février 2023
La date de début des prestations ne prendra effet que dans un délai de 2 (deux) jours ouvrables suivant la réception par le PRESTATAIRE des moyens d'accès à distance au site (ex : numéro d'appel téléphonique) devant être mis en place par l'UTILISATEUR.

Le contrat pourra se proroger par reconduction express sans que la durée totale n'excède trois ans soit une fin de contrat 23 février 2026.

Article 06 – DELAIS :

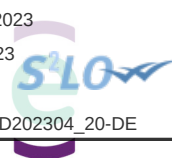
Les délais de prise en compte d'une demande d'intervention sont détaillés dans le paragraphe « Détails des prestations ».

Article 07 – COLLABORATION DE L'UTILISATEUR :

Le service de maintenance nécessite une collaboration active et régulière entre les parties, l'UTILISATEUR s'engage en conséquence à :

- Désigner un responsable d'exploitation qui sera l'interlocuteur direct du PRESTATAIRE,
- Se conformer exactement, lors de toute utilisation, aux notices d'instructions du système le cas échéant,
- Consigner par écrit, par fax ou par message électronique au PRESTATAIRE, les évolutions des conditions particulières de fonctionnement, les anomalies éventuelles et les modalités d'utilisation du système au moment de chaque sollicitation,
- Faire maintenir les éléments du système non couverts par le présent contrat, mais nécessaires au fonctionnement de l'ensemble,
- Faire suivre au responsable d'exploitation, à ses frais, les formations spécifiques correspondant au système installé sur le site avant toute utilisation de celui-ci,
- Informer le PRESTATAIRE de tout changement de configuration du système, par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception, en respectant un préavis de 2 mois.

Le PRESTATAIRE ne pourra être tenu pour responsable, à quelque titre que ce soit, des dégradations occasionnées par le non-respect de ces obligations.



Article 08 – PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT :

PRIX

Les redevances liées aux prestations de services sont fixées pour chacun des services correspondants dans le tableau de prix détaillé ci-après.

Choix	Prestations	Spécificités	Montant € HT
X	Hotline	Presation à distance	700,00 € HT

Années	Périodes contractuelles	Prestations retenues	Prix en € HT / An (hors révision)
Année 1	Du 24.02.2023 au 23.02.2024	Hotline	700,00 € HT
Année 2	Du 24.02.2024 au 23.02.2025	Hotline	700,00 € HT
Année 3	Du 24.02.2025 au 23.02.2026	Hotline	700,00 € HT

FACTURATION

Le PRESTATAIRE adressera ses factures à l'UTILISATEUR à la date anniversaire du contrat, terme à échoir, en y incluant les taxes en vigueur.

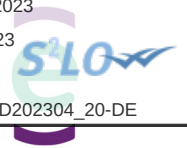
La première facture est établie à la date de prise d'effet du contrat.

PAIEMENT

Les factures sont payables à réception, sans escompte, par chèque ou virement.

En cas de retard de paiement, des intérêts seront appliqués au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera facturée. Le PRESTATAIRE se réservant également le droit de suspendre l'exécution de ses prestations, sans formalité préalable.

Le défaut de paiement des prestations de services à l'échéance fixée entraînera, quel que soit le mode de paiement prévu, une intervention contentieuse et l'application d'une indemnité de 15 % de la somme impayée.



Article 09 – REVISION DE PRIX :

Les prix du PRESTATAIRE sont susceptibles d'évoluer en fonction des indices suivants paraissant au B. O. C. C. R. F. (Bulletin Officiel de la Concurrence, Consommation, Répression des Fraudes).

Indice du coût de la Main d'Œuvre des Industries Mécaniques et Électroniques ;
Indice des prix des Produits et Services Divers « électroniques ».

Si une variation de l'un ou de l'autre de ces indices se produit, elle pourra entraîner une révision des prix par l'application de la formule :

$$P = Po (0,125 + 0,875 ((0,18*(FSD2/FSD2o)) + (0,82*(ICHT-IME/ICHT-IMEo))))$$

Dans laquelle :

P est le nouveau prix du contrat (prix révisé HT),

Po est l'ancien prix du contrat (prix de base HT),

ICHT-IME est l'indice du coût horaire du travail tous salariés des industries mécaniques et électriques au dernier indice connu lors de la facturation,

ICHT-IMEo est l'indice du coût horaire du travail tous salariés des industries mécaniques et électriques ayant servi à fixer Po. (valeur de l'indice connu le mois de la signature du contrat),

FSD2 est l'indice des prix des produits et services divers « électroniques » au dernier indice connu lors de la facturation,

FSD2o est l'indice des prix des produits et services divers « électroniques » ayant servi à fixer Po (valeur de l'indice connu le mois de la signature du contrat).

Article 10 – CONFIDENTIALITE :

Chacune des parties considérera comme strictement confidentielles et s'engage, sauf accord écrit et préalable, à ne pas exploiter et à ne pas communiquer à un tiers, toutes les informations dont elle aurait eu connaissance à l'occasion du présent contrat.

Ne seront pas couvertes par la confidentialité les informations qui deviendraient généralement connues parce qu'elles sont tombées dans le domaine public.

L'obligation de confidentialité se continuera pendant une durée de 24 mois après l'expiration du présent contrat.

Tout manquement à cette obligation de confidentialité donnera lieu au versement de dommages et intérêts.

Article 11 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le PRESTATAIRE demeure titulaire des droits de propriété intellectuelle et industrielle relatifs à tout élément des services et solutions mis à disposition de l'Utilisateur.

Le Contrat ne confère à l'Utilisateur aucune droit de propriété sur les éléments susmentionnés. La mise à disposition temporaire des solutions dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme étant constitutive d'une cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle ou industrielle au bénéfice de l'Utilisateur.

Article 12 - NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL :

Chaque partie renonce, sauf accord écrit préalable de l'autre, à faire, directement ou par personne interposée, des offres d'engagement ou à recourir aux services de toute personne, qualifiée en informatique affectée par l'autre partie à l'exécution du présent contrat, même si la sollicitation est suscitée par celle-ci.

Cette renonciation est consentie pour toute la durée du présent contrat et pendant une période de 2 ans à compter de la fin du présent contrat.

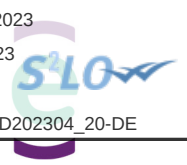
Tout manquement à cette obligation exposera la partie défaillante à payer à l'autre partie des dommages intérêts (prenant en compte notamment, les dépenses de sélection et de recrutement, les frais de formation du personnel concerné, les dommages résultant de l'inexécution des engagements déjà pris).

Toutefois, les stipulations prévues ci-dessus ne s'appliqueront pas en cas de survenance d'une procédure de liquidation ou de redressement judiciaire dans la mesure où l'administrateur judiciaire aurait refusé la poursuite du contrat.

Article 13 – ETHIQUE ET ANTICORRUPTION :

L'UTILISATEUR s'engage à lire et respecter les principes précisés dans la Charte de conduite des affaires du PRESTATAIRE, en Annexe et s'engage notamment selon les principes suivants:

- L'UTILISATEUR s'engage à ne pas avoir recours à n'importe quelle forme que ça soit de travail obligatoire ou forcé,
- L'UTILISATEUR s'engage à ne pas avoir recours au travail des enfants. Par enfant il faut comprendre toute personne âgée de moins de 16 ans ou toute personne dont l'âge est en dessous de l'âge légal minimum de travail ou en dessous de l'âge légal obligatoire d'aller à l'école,
- L'UTILISATEUR s'engage à respecter les lois et règlements relatifs aux salaires et heures de travail et notamment les lois et règlement concernant le salaire minimum, les heures supplémentaires et ceux concernant les éléments de rémunération,
- L'UTILISATEUR s'engage à ne pas faire de discrimination ethnique, sur la nationalité, l'âge, la religion, le genre, l'orientation sexuelle, le handicap, la santé, l'appartenance à un syndicat ou un parti politique. Les différences de rémunération, de promotion ou de licenciement doivent être strictement fondées sur des éléments inhérents à l'emploi visé,
- L'UTILISATEUR s'engage à respecter les normes d'hygiène et de sécurité applicables sur le lieu de travail,
- L'UTILISATEUR s'engage à respecter les lois, réglementations et standards applicables en matière d'environnement, et par exemple respecter les exigences en matière de recyclage, de traitement et de dépôt des déchets industriels, ou les exigences en matière d'émission d'air,
- L'UTILISATEUR s'engage à ce que ses salariés ne soient pas exposés à des situations pouvant entraîner des risques de conflits d'intérêts,
- L'UTILISATEUR s'engage à respecter les lois et réglementations concernant le trafic d'influence, la corruption et les pratiques commerciales interdites,



- L'UTILISATEUR s'engage à ne pas offrir de cadeaux, d'invitations ou de sollicitations, directement ou indirectement à quelqu'un dans le but d'influencer les décisions que cette personne pourrait prendre en sa faveur. Toutes sollicitations d'un avantage tangible ou intangible ou paiements de pot-de-vin doivent être strictement interdits.

Toute violation d'un des principes mentionnés ci-dessus constitue une base légale suffisante pour justifier une résiliation du contrat par le PRESTATAIRE, sans préjudice pour ce dernier de réclamer des dommages-intérêts.

Article 14 – RESPONSABILITE :

Le PRESTATAIRE s'engage à exécuter les obligations à sa charge avec tout le soin en usage dans sa profession et à se conformer aux règles de l'art du moment.

Toute action en réparation devra être engagée dans l'année de l'événement dommageable.

Le PRESTATAIRE ne pourra être tenu pour responsable :

- de tout dommage résultant de :
 - l'utilisation du système non conforme aux prescriptions du fournisseur, ou de façon générale, contraire aux précautions d'usage.
 - l'intervention d'un tiers ou de l'UTILISATEUR sur le système, de façon occasionnelle ou non, pour une opération de maintenance au sens du présent contrat.
- de tout préjudice indirect subi par l'UTILISATEUR tel que :
 - les pertes d'exploitation (perte de clientèle, perte de commande ou perte de chiffre d'affaire...)
 - le manque à gagner.

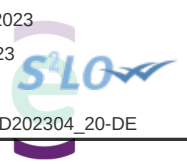
Au cas où la responsabilité du PRESTATAIRE serait retenue, le montant de l'indemnité mise à sa charge ne pourra excéder la valeur des sommes dues annuellement au titre du présent contrat.

A la responsabilité du CLIENT:

Sécurisation des outils numériques :

L'Utilisateur a la responsabilité de la mise en œuvre des recommandations et bonnes pratiques de l'ANSSI Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (<https://www.ssi.gouv.fr/>). L'Utilisateur a la responsabilité du maintien en condition opérationnelle et de sécurité de son système d'information. En cas de compromission du système d'information, le prestataire ne pourra pas être tenu pour responsable des dommages occasionnés si l'Utilisateur ne s'est pas conformé aux recommandations de l'ANSSI.

- Gestion des logins et mots de passe: L'Utilisateur a la responsabilité de la gestion des logins et mots de passe.
- Gestion des systèmes d'exploitation (hors option Cyber sécurité) : L'Utilisateur a la responsabilité de la gestion et des mises à jour de ses systèmes d'exploitation, logiciels et applications.
- Fourniture des systèmes de sécurité (hors prestation Cyber Sécurité) : L'Utilisateur a la responsabilité de la fourniture, de la mise en œuvre et de l'administration de ses systèmes de sécurité (Antivirus, Firewall, VPN, ou tout autre système garantissant le Maintien en Condition de Sécurité du système).
- Respect du délai de réponse Client : Le Prestataire se réserve le droit de clôturer toute demande ayant fait l'objet d'une réponse au client et pour laquelle aucun retour n'aurait été fait par l'Utilisateur dans la limite de trente jours.



- Définition exigence SI Client: L'Utilisateur a la responsabilité de définir l'architecture de ses systèmes d'information qui devra permettre un accès stable et sécurisé. Si tout ou partie du système GTB est accessible au travers du SI de l'Utilisateur, celui-ci devra fournir au Prestataire l'ensemble des paramètres et/ou logiciels permettant d'accéder au système.
- Installation et mise en service d'une PMAD (Prise en Main A Distance) : L'utilisateur a la responsabilité de l'installation et du maintien d'un accès internet ainsi que d'un outil de prise en main à distance selon préconisation prestataire. Inclus dans l'option Pack de connexion à distance.
- Remplacement d'un équipement hors service : Le remplacement de tout équipement hors service et en dehors de la période de garantie fera l'objet d'un devis et son remplacement sera à la charge du client. Ne s'applique pas si un contrat avec option Fidélité a été souscrit.

Article 15 – SECURITÉ

Les produits et logiciels doivent être déployés et maintenus dans un système informatique sécurisé. Leur utilisation doit être réservée à des fins de gestion du bâtiment.

Une segmentation réseau (exemple : VLAN) permettant son isolement des autres utilités est vivement recommandée. Ce sous réseau doit être protégé par un système de firewall ou tout autre moyen équivalent et l'accès depuis l'extérieur à ce sous réseau (autre sous réseau, Internet...) doit être limité au strict nécessaire. L'utilisation d'un VPN est vivement conseillée.

Toute exposition sur Internet est à réduire au maximum (SAV) voire à prohiber (accès indirect).

La connexion de matériel sur les produits doit être faite en respectant les précautions d'usage et ne doit pas faire courir de risque aux produits et logiciels. Par exemple, l'utilisation de clefs USB est déconseillée afin d'éviter la propagation de code malveillant.

Chaque produit est logiciel a une période de maintenance proposée par son constructeur (marque de PC ou automates, éditeurs de logiciels d'exploitation ou logiciels métiers). Une attention particulière est à apporter quant à leur cycle de vie afin de ne pas avoir de brique qui n'est plus supportée par l'éditeur.

Toute personne étant amenée à interagir avec les produits et logiciels doit avoir été dument formée aux bonnes pratiques de sécurité pour ne pas faire courir de risque par son comportement.

Article 16 – CESSIION DU CONTRAT :

Le présent contrat ne pourra, en aucun cas, faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, du fait de l'UTILISATEUR sans avoir préalablement obtenu l'agrément du PRESTATAIRE.

Le PRESTATAIRE devra notifier sa réponse dans les 30 jours de la demande, le défaut de réponse s'interprétant comme une acceptation tacite.

Le PRESTATAIRE pourra librement refuser d'agréer le cessionnaire.

L'UTILISATEUR pourra librement céder le présent contrat à une filiale, ou dans le cadre d'une cession de son fonds de commerce ou d'une partie de son activité. Il devra, toutefois, en informer le PRESTATAIRE dans les 60 jours suivants la cession, par tout moyen de communication permettant une détermination de la date exacte de réception de la notification.

Le PRESTATAIRE pourra librement céder le présent contrat à une filiale ou dans le cadre d'une cession de son fonds de commerce ou d'une partie de son activité.

Article 17 – SOUS-TRAITANCE :

Le PRESTATAIRE pourra sous-traiter totalement ou en partie l'exécution du présent contrat.

Article 18 – FORCE MAJEURE :

La survenance de tout événement étranger à la volonté des parties, qu'elles ne pouvaient pas raisonnablement prévoir, éviter et surmonter, sera considérée comme constitutive d'un cas de force majeure, conformément à l'article 1218 du Code Civil et à la jurisprudence des tribunaux français. Seront notamment considérés comme cas de force majeure, dans la mesure où ils sont de nature à entraver l'exécution du contrat, sans que cette liste ne soit exhaustive les événements tels que :

- Le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit,
- Les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise,
- Le blocage des télécommunications,
- Le blocage des réseaux informatiques.

La force majeure pourra être invoquée pour justifier l'inexécution de toutes les obligations définies au présent contrat.

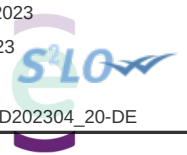
La partie défaillante informera l'autre de la survenance comme de la cessation d'un tel événement par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception, dans un délai de 15 jours à compter de la survenance ou de la cessation de l'événement.

A défaut d'avoir informé son cocontractant selon ces modalités, la partie défaillante ne pourra se prévaloir de la force majeure et subira les conséquences prévues par le présent contrat en cas d'inexécution fautive de ses obligations.

En cas d'impossibilité provisoire d'exécuter le présent contrat, provoquée par un événement de force majeure, son exécution sera suspendue, et sa durée sera prolongée d'autant au-delà du terme initialement prévu ; toutefois cette prolongation ne pourra excéder 3 mois.

En cas de dépassement de ce délai, ou lorsque la suspension excède une durée de 15 jours consécutifs, chaque partie pourra choisir de résilier le contrat.

En cas d'impossibilité définitive d'exécuter le contrat, provoquée par un événement de force majeure tel que défini ci-dessus, le présent contrat sera caduc.



Article 19 – EXTINCTION DU CONTRAT :

CADUCITE

Le contrat sera caduc en cas de destruction ou de disparition du système par cas fortuit.

La partie ayant eu la première connaissance de la cause de la caducité devra, sans délai, en informer l'autre, par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception.

Pour le cas où la cause de caducité du contrat ne serait que partiellement remplie, les parties se réuniront dans les plus brefs délais pour adapter le contrat.

Dans tous les cas, il n'y a lieu à aucun dédommagement.

RESILIATION SANCTION

En cas d'inexécution par l'une des parties de l'une quelconque de ses obligations contractuelles, la résiliation du présent contrat sera encourue de plein droit 30 JOURS après une mise en demeure restée infructueuse adressée par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception, précisant le ou les manquements reprochés ainsi que l'intention d'user de la présente clause, ce nonobstant la possibilité pour le PRESTATAIRE en cas de manquement de l'UTILISATEUR de suspendre l'exécution de ses obligations sans délai.

RESILIATION SAUVEGARDE

Le présent contrat sera résilié de plein droit, si bon semble à l'une des deux parties, 30 JOURS après une mise en demeure adressée à l'autre partie par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception, dans le cas où l'UTILISATEUR serait confronté à d'insurmontables difficultés financières ou dans le cas d'obsolescence du système objet du présent contrat.

Dans la mesure du possible, les opérations de maintenance commencées seront achevées.

Article 20 – INDEPENDANCE DES CLAUSES – TITRES :

Si l'une des stipulations du contrat est nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle entraînera la nullité du contrat dans son intégralité.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un des titres et le contenu de l'une des clauses, la clause prévaudra.

Article 21– TOLERANCE :

Le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application de tout ou partie des engagements prévus au présent contrat, que ce soit de façon temporaire ou permanente, ne saurait valoir modification du dit contrat ni établir un droit quelconque sur l'autre.

Article 22 – REGLEMENT DES DIFFERENDS :

Le présent contrat est soumis au droit français.

En cas de litige, compétence expresse est attribuée au tribunal de Commerce du lieu du siège social du PRESTATAIRE, nonobstant la pluralité d'instances ou de parties, l'appel en garantie, et également en matière de référé.

Article 23 – ADAPTATION DU CONTRAT :

En cas de changement quantitatif ou qualitatif du site de l'UTILISATEUR, celui-ci s'engage à informer préalablement et complètement le PRESTATAIRE de ces évolutions, afin que ce dernier soit en mesure de lui proposer les adaptations au contrat ou des interventions en adéquation avec ces changements.

En cas de succès des négociations, les nouvelles conventions remplaceront le contrat initial à compter de leur signature.

En cas d'échec des négociations, les dispositions soumises à négociation seront réputées non écrites, les autres dispositions garderont leur force et leur portée, sauf à déséquilibrer gravement l'économie du contrat.

Article 24 – ELECTION DE DOMICILE :

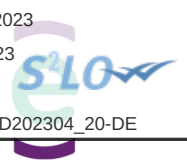
Pour l'exécution du présent contrat ainsi que de ses suites, les parties élisent respectivement domicile aux adresses indiquées en tête des présentes.

*Fait à Mortagne sur Sèvre
Le 16 février 2023*

En deux exemplaires originaux, un pour chacune des parties

LE PRESTATAIRE :
ESME SOLUTIONS

L'UTILISATEUR :
*Signature + paraphe de chaque page du
contrat et des avenants*



Détail des prestations

Hotline : l'assistance téléphonique

Objectif général :

- ✓ Apporter à l'UTILISATEUR une assistance et un appui technique
- ✓ Apporter à l'UTILISATEUR une aide à l'exploitation du système

Service Hotline

- Accès direct à la plateforme Services **ESME SOLUTIONS** durant les heures ouvrables du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 et le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00, hors week-end et jours fériés.
- Assistance téléphonique à l'UTILISATEUR pour l'utilisation de la GTB,
- Assistance au diagnostic, levée de doute de dysfonctionnement, (réalisée à distance avec l'aide de l'exploitant ou du responsable du site),
- Sauvegarde de la configuration du système installé sur demande de l'utilisateur afin de pouvoir reconstituer le système en place. A cet effet, **ESME SOLUTIONS** archivera dans ses locaux tous les fichiers utilisés par le système du site à l'exception de l'archivage des historiques.
- Constitution d'un dossier de suivi de la prestation comprenant :
 - ➔ Liste des interventions réalisées précisant la cause et l'action correctrice éventuelle.
- Les fiches d'intervention sont mises à disposition de l'UTILISATEUR sur son espace protégé du portail internet de services « powerbat.com » si souscription à la prestation Portail WEB
- Délai de prise en charge de la demande : 8 heures ouvrables.

Prérequis et obligations de l'UTILISATEUR :

- L'UTILISATEUR maintiendra un moyen de communication dédié exclusivement à la connexion de GTB de type ligne ADSL, SDSL, >=4G, etc.
- L'UTILISATEUR informera le PRESTATAIRE de toute modification apportée au système de GTB et aux installations gérées,
- L'UTILISATEUR garantit un accès permanent à la GTB par le PRESTATAIRE

LE PRESTATAIRE s'engage à :

- Prendre en charge les demande sous 8h dans le cadre d'un contrat Hotline standard. Le délai passe à 4h si option « délai réduit » souscrite
- Gérer les incidents sous forme de tickets Clients.

La prestation Hotline n'inclut pas :

- La modification et les réglages des programmes horaire du système GTB
- Le suivi énergétique des installations
- Le contrôle du fonctionnement de la GTB
- La gestion et des applications GTB et leurs dépendances (mises à jour, patchs correctifs et de sécurité)
- Les sauvegardes des applications

Conditions particulières

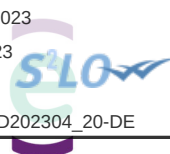
- Ce type de prestation est limitée à l'intervention exclusive sur les matériels et logiciels fournis par la société **ESME SOLUTIONS**,
- Les délais d'intervention sont garantis dans la mesure de la bonne disponibilité des équipements et de la mise à disposition d'un dossier technique complet,
- La réalisation des prestations de services à distance ne sont possibles que sous les conditions suivantes :
 - Hotline et Conduite : système accessible à distance,
 - Analyse et Accompagnement & déploiement : système accessible à distance via ADSL, SDSL, >=4G.
- La qualité de l'intervention sera donc liée à la précision des informations communiquées lors de la demande établie par fax ou par mail,
- Les prestations d'intervention sur site ne sont possibles que si la mise en service des équipements de GTB a été effectuée par son personnel ou tout organisme certifié par la société **ESME SOLUTIONS**. Les remarques formulées lors de la recette auront dû être supprimées ;
- Le délai pour l'intervention sur demande est au plus tard fixé à 14 jours sauf cas de force majeure ou retard du fait de l'Utilisateur,
- Dans le cas d'une intervention sur demande, toute demi-journée entamée sera facturée,
- Pour pouvoir être accessibles aux prestations détaillées dans le présent contrat, l'installation du système pris en charge doit répondre aux conditions suivantes :
 - Les ordinateurs seront alimentés par un dispositif de filtrage sauvegardé (onduleur),
 - L'alimentation de l'ensemble des équipements de la GTB sera protégée par un parafoudre approprié,
 - Les différents réseaux de communication TBTS seront posés selon les règles en vigueur,
 - L'installation doit répondre aux normes en vigueur et aux règles de l'art.



Annexes

Annexe 1 : « Conditions générales de vente de produits et de services du PRESTATAIRE »

Annexe 2 : Fiche de renseignements



ESME SOLUTIONS : CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRODUITS ET DE FOURNITURE DE SERVICES

Mises à jour au 31/03/2022

1. GENERALITES

1.1. Les présentes Conditions générales de vente de produits et solutions et de fourniture de services constituent, conformément à l'article L441-6 du Code de commerce, le socle unique de la négociation commerciale et s'appliquent à toutes les ventes et prestations de services effectuées par ESME SOLUTIONS («le Vendeur») en France Métropolitaine, quel qu'en soit le support, auprès de Clients professionnels à l'exclusion expresse des Clients consommateurs au sens de l'article liminaire du Code de la consommation («le Client»). Conformément à la réglementation en vigueur, ces conditions sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande. Les présentes Conditions générales sont expressément agréées et consenties par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance.

1.2. Toute condition contraire opposée par le Client sera, à défaut d'acceptation expresse du Vendeur, inopposable à ce dernier, et ce quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait pour le Vendeur ou le Client de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des clauses des présentes, ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de cette clause. La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes pour quelque motif que ce soit n'affectera en rien la validité des autres clauses de ces Conditions générales. Le Vendeur se réserve le droit de modifier unilatéralement, à son entière discrétion et à tout moment, tout ou partie des présentes. Les Conditions générales applicables seront celles en vigueur au jour de la commande.

1.3. Les relations contractuelles entre le Vendeur et les Clients sont régies exclusivement et par ordre de primauté par :
1) le contrat de service le cas échéant ;
2) les conditions particulières exprimées dans les documents commerciaux et techniques émanant du Vendeur, notamment ses offres, formulaires de bons de commande, accusés de réception, confirmations de commande, bons de livraison, factures, catalogues, tarifs, barèmes, etc. ;
3) les documents commerciaux et techniques émanant du Client dans la mesure où ceux-ci sont acceptés expressément et par écrit par le Vendeur ;
4) les présentes Conditions générales.

1.4. La date de validité des offres ou des devis du Vendeur est précisée sur ces documents. Passé ce délai, le maintien des conditions commerciales particulières du Vendeur exprimées dans l'offre ou le devis devra faire l'objet par ce dernier d'une confirmation écrite, notamment en matière de délai ou de prix.

2. INFORMATION PRECONTRACTUELLE

Le Client déclare s'être raisonnablement informé sur les produits, solutions et services proposés par le Vendeur. Le Client reconnaît également que le Vendeur lui a communiqué toutes les informations dont l'importance était déterminante pour son consentement.

3. ATTRIBUTION DE COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

IL EST EXPRESSEMENT CONVENU QUE POUR TOUT LITIGE RELATIF A TOUTE OFFRE EMISE OU TOUTE VENTE EFFECTUEE PAR LE VENDEUR ET QUI NE POURRAIT ETRE REGLEE A L'AMABLE, LE TRIBUNAL DE COMMERCE SITUÉ DANS LE RESSORT DU SIÈGE SOCIAL DE ESME SOLUTIONS SERA SEUL COMPETENT. LA PRÉSENTE CLAUSE S'APPLIQUERA DANS TOUTS LES CAS, Y COMPRIS EN MATIÈRE DE REPÈRE, DE DEMANDE INCIDENTE OU D'APPEL EN GARANTIE. LES INDICATIONS PORTÉES SUR LES TRAITEMENTS, FACTURES, AVIS OU CLAUSES CONTRAIRES DU CLIENT SAURONT PORTER DEROGATION A CETTE ATTRIBUTION DE COMPETENCE.

4. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE - CONFIDENTIALITÉ

4.1. Sauf stipulation contraire, le Vendeur reste propriétaire de toutes informations, de tous concepts (idées ou stratégies, méthodologies, etc.) y compris des brevets et du savoir-faire mis en œuvre dans le cadre de la fourniture de prestations de conception, d'études, de recherche et de développement, d'assistance technique, etc.

4.2. Sauf stipulation contraire, le Vendeur reste propriétaire des résultats obtenus dans le cadre des travaux de conception, d'étude, de recherche et de développement, etc.

4.3. Les logiciels et solutions développés par le Vendeur et contenus dans les systèmes vendus restent la propriété du Vendeur, seule leur utilisation est concédée au Client afin qu'il les exploite exclusivement sur le ou les sites désignés lors de la commande. De convention expresse, l'installation des logiciels sur un matériel informatique vaudra acceptation sans réserve de la licence d'utilisation jointe.

4.4. Le Client s'engage à traiter comme confidentiels toutes les informations et tous les documents commerciaux et techniques, ainsi que tous les objets qui lui sont confiés par le Vendeur et s'interdit de les communiquer et/ou transmettre de quelque façon que ce soit à des tiers, sauf autorisation écrite et préalable du Vendeur.

5. DELAIS DE LIVRAISON

5.1. L'exploitation par le Client de produits ou systèmes, nécessitant une mise en service sur leur site d'utilisation, implique automatiquement leur réception, commencement de la période de garantie contractuelle, et ce quelles que soient les réserves faites par ailleurs par le Client.

5.2. A défaut de délai contractuel de livraison des produits ou solutions ou de fourniture de prestations, le Vendeur doit les réaliser ou livrer dans le délai raisonnable et informer le Client de tout retard. Le délai de livraison commence à courir à compter de la confirmation de la commande par le Vendeur, à moins que l'exécution de la commande ne dépende de l'accomplissement d'une condition préalable tel que le paiement d'un acompte. Dans un tel cas, le délai de livraison commence à courir à partir de l'accomplissement de cette condition.

5.3. Il est expressément convenu que les délais de livraison mentionnés sur les documents commerciaux émanant du Vendeur ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sont en aucun cas des délais de rigueur. Ainsi, leur non-respect ne peut entraîner ni l'annulation de la commande, ni l'application de pénalités ou d'une quelconque indemnité.

Nonobstant ce qui précède, seul un retard de livraison supérieur à un délai raisonnable et pour toute autre cause qu'un cas de force majeure tel que défini au Code civil et par les tribunaux français et détaillé dans l'article 15 des présentes conditions, et après une relance écrite par lettre recommandée avec accusé de réception du Client, pourra justifier une annulation de sa commande, celui-ci ne pouvant toutefois réclamer une indemnité ou aucun dommage et intérêt au Vendeur.

5.4. Les délais de livraison sont suspendus et le Vendeur est exonéré de toute responsabilité dans les cas suivants :
- les retards dus à la fourniture par le Client ne seraient pas donnés en temps voulu ;
- les conditions de paiement n'auraient pas été respectées par le Client ;
- survenance d'un événement échappant au contrôle du Vendeur.

5.5. Le Vendeur se réserve la faculté de faire des livraisons partielles de produits ou de solutions.

6. RECLAMATIONS ET RETOURS DES PRODUITS ET SOLUTIONS

6.1. En l'absence d'un procès-verbal de réception signé contradictoirement, pour être valables, les réclamations relatives à des vices apparents, à la composition et à la quantité des produits ou solutions livrés ou leur non-conformité avec le bordereau de livraison doivent être formulées dans les 8 jours de la livraison des produits, ceci sans préjudice des dispositions à prendre vis-à-vis du transporteur, faute de quoi elles seront déclinées. Elles devront être faites avant toute transformation ou retour.

6.2. Aucun retour ou échange de produits n'est accepté sans l'accord écrit préalable du Vendeur. Dans ce cas, les produits sont à expédier à l'adresse indiquée par le Vendeur, franco de port, dans l'emballage d'origine et en bon état, sous l'entière responsabilité du Client. Une décote de 30 % est pratiquée sur le prix du produit retourné ou échangé.

7. PRIX

7.1. Les prix sont établis en Euros et s'entendent hors-taxes. Le Vendeur se réserve le droit de modifier les prix de vente à tout moment sans préavis. Le produit sera facturé sur la base du tarif en vigueur au moment de la livraison.

7.2. Pour les fournitures additionnelles, les prix et nouveaux délais sont discutés spécialement entre le Vendeur et le Client. En aucun cas, les conditions pour les fournitures additionnelles ne peuvent préjudicier à celles de la commande principale.

7.3. Les prix s'entendent franco de port pour une livraison en France Métropolitaine par moyen de transport choisi par le Vendeur. Une demande spécifique de transporteur par le Client, notamment pour une livraison en express, donne lieu à facturation du port, il en est de même pour les livraisons hors France Métropolitaine.

7.4. Le montant minimum de facturation est de 150 Euros HT.

7.5. Le Vendeur se réserve le droit d'exiger une garantie de paiement avant toute confirmation de commande.

8. RESERVE DE PROPRIÉTÉ DES PRODUITS ET SOLUTIONS

JUSQU'AU PAIEMENT COMPLET ET ENCAISSEMENT EFFECTIF DE LEUR PRIX, LE VENDEUR RESTE PROPRIÉTAIRE DES PRODUITS ET SOLUTIONS QU'IL FOURNIT ET AURA LA FACULTÉ D'EN REPRENDRE POSSESSION. Il est entendu que la simple remise d'un titre créant une obligation de payer, traite ou autre, ne constitue pas un paiement, la créance originaire du Vendeur sur le Client subsistant avec les garanties qui lui sont attachées, y compris la réserve de propriété, jusqu'à ce que le titre de paiement ou l'effet de commerce ait été effectivement payé. La présente clause n'empêche pas que les risques des produits et solutions soient transférés au Client dès la livraison. Tant que le prix n'aura pas été intégralement payé, le Client devra individualiser les produits et ne pas les mélanger avec d'autres marchandises de même nature provenant d'autres Vendeurs. Le Client ne pourra pas non plus procéder ni à la revente anticipée d'un tiers des produits acquis en vertu des présentes, ni à la modification des produits notamment par adjonction de nouveaux éléments tant que leur prix n'aura pas été intégralement réglé. Le Client est tenu de fournir, à la demande du Vendeur, tous les renseignements utiles concernant l'état des produits dont ce dernier se réserve la propriété.

9. PAIEMENT

9.1. Les délais de règlement sont fixés à 45 jours fin de mois date de facture. Toutefois, en cas de première commande ou de circonstance de nature à aggraver le risque d'insolvabilité du Client, les factures sont payables à la commande. Dans tous les cas, le paiement s'entend à la mise effective des fonds à disposition du bénéficiaire. Aucun escompte ne sera accordé pour paiement anticipé. Le retard de paiement entraînera l'application de pénalités de retard par application aux sommes dues d'un taux correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur, et en tout état de cause au moins égal à 1,5 % par mois de retard. Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera facturée. Le Client devra rembourser toutes les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues y compris les honoraires d'avocat et d'officier ministériel.

9.2. Les conditions de paiement sont spécifiques et sont précisées dans les documents commerciaux du Vendeur accompagnant les présentes conditions générales de vente, notamment dans ses contrats de services, offres, formulaires de bons de commande, accusés de réception, confirmations de commande, bons de livraison ou factures, sans que cette liste ne soit limitative.

9.3. Le retard de paiement, même partiel, entraînera de plein droit l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues au Vendeur, même au titre de factures non-encore échues. En outre, le Vendeur se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses propres obligations jusqu'au complet paiement des sommes échues.

9.4. En cas de retard de paiement excédant un délai de 30 jours, la vente de produits ou solutions ou la fourniture de services pourra être résolue de plein droit par le Vendeur, aux torts du Client, huit jours après une mise en demeure de payer restée en tout ou partie sans effets. En cas d'intervention contentieuse, une indemnité de 15 % sera appliquée sur la somme impayée.

9.5. Les dispositions ci-dessus s'appliqueront sans préjudice de tous autres dommages et intérêts auxquels pourrait prétendre le Vendeur.

10. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE SERVICE

Le Vendeur et le Client s'engagent à respecter l'ensemble des obligations mises à leur charge dans le contrat de services associé ou dans la documentation commerciale associée.

11. GARANTIE

11.1. Garantie des produits et solutions

Sous réserve des conditions spécifiques de la gamme de produits à laquelle ils appartiennent, les produits fournis par le Vendeur sont garantis contre tout vice de construction ou défaut de matière première pendant une période maximale d'un an à compter de la date de livraison. Si la livraison est différée pour une cause indépendante de la volonté du Vendeur, la période de garantie commencera à courir le jour où la livraison aurait dû être effectuée. La garantie des produits-logiciels est limitée à la correction des erreurs reproductibles, pour permettre une exécution des instructions contenues dans le programme, objet par remise d'une nouvelle version.

11.2. Garantie des services

Le Client, en sa qualité de professionnel, est seul responsable de la consultation et du choix des Services fournis. Conformément aux dispositions légales, le Vendeur garantit le Client contre tout vice vicié, provenant d'un défaut de conception ou de fourniture desdits Services à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client.

11.3. **Limitations de garantie** La garantie est limitée, au choix du Vendeur, à la réparation ou au remplacement par des éléments équivalents de tous éléments des produits affectés d'un vice caché préexistant à la livraison. Il est entendu que la garantie ne prend pas en compte les prestations de déplacement et/ou d'intervention. Elle ne s'applique ni aux remplacements ni aux réparations qui résulteraient :

- de l'usage normale des produits, des détériorations ou accidents qui proviendraient de défauts de surveillance ou d'entretien,
- d'une utilisation défectueuse ou excessive des produits, ou dans le cas où la cause de la détérioration des produits leur serait étrangère, comme : travaux de

construction défectueuse, non-respect des préconisations de câblage, influences chimiques, atmosphériques, électriques ou autres, ne provenant pas du fait du Vendeur.

La garantie est exclue si le Client modifie, incorpore ou répare le produit ou modifie la solution logicielle et ses algorithmes d'origine. Les pièces remplacées redeviendront la propriété du Vendeur. Le remplacement des pièces pendant la période de garantie ne peut avoir pour effet de prolonger le délai de garantie des produits. Sauf stipulation contraire, les produits d'occasion et les pièces de rechange ne bénéficient pas de la garantie contractuelle de présent article. Pour permettre de remédier à une fois constaté, le Client doit accorder au Vendeur le temps et les facilités requises, le Vendeur étant déchargé de toute responsabilité si le Client refuse de les lui accorder. Le cas échéant, les produits défectueux sont à renvoyer à l'adresse indiquée par le Vendeur, franco de port pour y être analysés. L'entretien normal de l'installation n'est pas compris dans cette garantie et fait l'objet d'un contrat spécifique. En tout état de cause, la garantie légale de caractère impératif s'applique conformément à la réglementation en vigueur.

11.4. Sur option, la garantie sur site (pièces, main-d'œuvre et déplacement) pourra être proposée.

12. RESPONSABILITÉ - ASSURANCE

12.1. Cas Générique

Les obligations contractuelles du Vendeur ne découlent que des conventions conclues conformément aux dispositions stipulées aux présentes Conditions Générales et notamment ses articles 1 à 3.

A compter de la livraison du matériel ou de la fourniture du service, le Client devra s'assurer contre tout risque, notamment de dommage et de perte. Le Client devra également souscrire à une assurance appropriée couvrant tous dommages pouvant découler de sa responsabilité civile de professionnel, de maître d'œuvre et/ou d'entrepreneur général.

12.2. Limitations de responsabilité

De convention expresse, la responsabilité du Vendeur est exclue en cas de survenance d'un événement échappant à son contrôle et notamment par suite d'une force majeure ou d'un cas fortuit ainsi qu'en cas de négligence ou faute du Client.

Quelles que soient la nature du dommage invoqué et/ou les modalités de l'action mises en œuvre par le Client, la responsabilité du Vendeur ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et estimée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit, pour autant que de telles limitations ou exclusions soient compatibles avec les dispositions légales en vigueur, de caractère impératif.

12.3. Limitations de responsabilité applicables aux solutions

Il est entendu que les systèmes mis en place par le Vendeur sont réputés exempt de virus informatiques. Le Vendeur décline toute responsabilité en cas d'introduction de virus informatiques après la mise en service, ainsi qu'en cas de mauvaise utilisation du système ou de défaut d'installation des mises à jour du système d'exploitation et des logiciels constituant le système par le Client entraînant un préjudice.

13. RESILIATION DU CONTRAT - ANNULATION DE LA COMMANDE

13.1. Le non-respect de l'une quelconque des obligations du Client autorise le Vendeur à résilier automatiquement et sans formalités, en tout ou partie, le contrat concerné si le Client, malgré une notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception du Vendeur, n'y remédie pas dans les huit jours de sa réception.

En ce qui concerne les conditions applicables aux produits et solutions, ledit manquement du Client autorise également le Vendeur à reprendre les produits ou solutions déjà livrés, à demander des dommages et intérêts en réparation du préjudice subi, et à conserver, à ce titre, au minimum, les sommes déjà versées, ou en l'absence d'acompte versé, à facturer à titre d'indemnité au minimum 10 % de la valeur de la commande.

13.2. Ceci est également applicable en cas d'annulation totale ou partielle de la commande décidée unilatéralement par le Client.

14. DONNEES PERSONNELLES

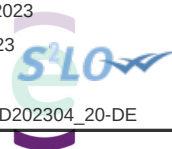
Pour fournir ses services et vendre ses produits, des données personnelles sont collectées et traitées par le Vendeur qui agit en tant que responsable de traitement, s'engage à ce que les données soient recueillies et traitées conformément à la réglementation en vigueur sur la protection des données à caractère personnel, qui désigne en particulier : Le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles (RGPD), la Directive 2016/680 du 27 avril 2016 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les autorités compétentes ainsi que l'ensemble des lois nationales transposant ces réglementations européennes, les délibérations et recommandations de la Commission Nationale d'Informatique et Libertés (CNIL) ou de toute autorité de contrôle ou de supervision. Ces données personnelles sont également utilisées par ESME SOLUTIONS dans le respect de sa Politique de confidentialité (disponible sur simple demande).

Les données personnelles sont traitées par le Vendeur notamment pour vendre ses produits et fournir ses services et gérer sa relation avec le Client. Les données personnelles du Client sont accessibles aux salariés du Vendeur qui interviennent dans la gestion de la relation Client technique et commerciale dans la limite de leurs fonctions. Ces données peuvent être transmises aux sous-traitants et partenaires du Vendeur auxquels le Vendeur fait appel dans le cadre de l'exécution de ses traitements. Le Vendeur s'engage à ce que ses sous-traitants soient en conformité avec la réglementation en vigueur sur la protection des données à caractère personnel. Les données personnelles ne sont pas utilisées par le Vendeur à des fins de revendre ni à des fins contraires à la réglementation en vigueur. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation et d'effacement de ses données personnelles. En outre, il dispose d'un droit d'opposition et d'un droit à la portabilité de ses données. Le Client pourra exercer ces droits par e-mail à l'adresse suivante : egide@esme-solutions.com, ou en envoyant un courrier à l'adresse suivante : ESME SOLUTIONS - DPO - Immeuble Zest, 6-8 rue André Voguet, 94200 IVRY sur SEINE

Enfin, le Client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de l'autorité de contrôle de son pays de résidence, soit la CNIL pour la France.

15. FORCE MAJEURE

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable si l'exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations au titre des présentes découle d'un cas de force majeure tel que défini au Code civil. Il est notamment compris les événements suivants : les tremblements de terre, l'incendie ou l'inondation des locaux d'exploitation du Vendeur, la tempête, le blocage des moyens de transport, les grèves totales ou partielles, le lock-out de l'entreprise, le blocage total ou partiel des télécommunications ou des réseaux informatiques, des mesures gouvernementales entraînant l'arrêt de l'activité du Vendeur ou encore des difficultés d'approvisionnement ou la rupture de stocks des fournisseurs ou sous-traitants éventuels du Vendeur. Le Vendeur constatant l'événement devra sans délai informer le Client de son impossibilité à exécuter sa prestation. La suspension des obligations 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. L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de 90 jours. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de 90 jours, le contrat de vente pourra être résilié par le Vendeur ou le Client.



Annexe 2 : « Fiche de renseignement »

Adresse de facturation

Fonction :

Adresse :

N° SIRET :

N° Téléphone :

N° Fax :

E-mail :

Contact Technique sur le site

Fonction :

Adresse :

N° Téléphone :

N° Fax :

E-mail :

Contactez-nous

Esmé solutions

contact@esme-solutions.com

Rejoignez-nous sur notre page LinkedIn



Service commercial : 0 808 80 04 43

Support technique : 0 808 80 04 41

Service réalisation : 0 808 80 04 53

Autres demandes : 0 808 80 04 61

Siège social, Ile de France-Nord

Immeuble Zest

6-8 rue André Voguet

F-94200 Ivry-sur-Seine

Siège administratif et financier, France Ouest

ZI du Puy Nardon

54 rue Eugène Freyssinet

F-85290 Mortagne-sur-Sèvre

France Sud-Est

7 rue Roland Garros

F-38320 Eybens

Philippines

La fuerza Compound Gate 1

2241 Chino Roces Avenue

Makati City, Philippines 1231