

# Conditions générales de vente dexma-ing

DEXMA-ING est un éditeur de logiciels sur mesure et de logiciels web de gestion, qui diffuse ses logiciels en mode Software As A Service dit SaaS et en mode installation mono ou multi-postes. Le client, tel qu'identifié au devis ou facture DEXMA-ING, ci-après le Client, s'est déclaré intéressé à utiliser le logiciel édité par DEXMA-ING en relation avec son activité professionnelle et a accepté à cette fin le devis proposé par DEXMA-ING, dénommé le Devis. Le Client a convenu avec DEXMA-ING des modalités et fonctionnalités souhaités du logiciel objets du présent Contrat, ci-après le Logiciel. Le présent contrat est constitué des Documents de conception (s'ils existent), du Devis accepté par le Client (si devis préalable), des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les CGV) et de la Facture. Le Client déclare que les informations qu'il a communiquées dans le Devis sont exactes et réelles, et s'engage à informer par écrit DEXMA-ING de tout changement à leur propos. Le Contrat peut être modifié en chacun des documents qui le composent par DEXMA-ING pour tenir compte des évolutions des services offerts dans le cadre du présent Contrat, sur un plan juridique, économique et/ou technique mais sans remise en cause de l'économie fondamentale du Contrat.

## **1 / Objet – Description**

Le présent Contrat a pour objet la mise à disposition non exclusive par DEXMA-ING au bénéfice du Client pour ses besoins propres et personnels, du Logiciel en mode SaaS ou en installation sur site, développé sur mesure ou mutualisé.

## **2 / Durée**

Le présent Contrat prend effet à la date d'acceptation du Contrat par le Client pour une durée initiale minimale fixée au Devis. Dans le cas d'un logiciel SaaS le Contrat se renouvellera ensuite tacitement, de plein droit et indéfiniment par période d'un mois, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties un (1) mois au moins avant le terme par résiliation explicite.

## **3 / Mise en œuvre**

3.1 / Il revient au seul Client, à ses seuls frais et sous sa seule responsabilité, de se doter des moyens techniques, notamment accès Internet (matériel, logiciels, réseaux etc...), et de la compétence nécessaires pour accéder au Logiciel et effectuer toutes opérations permises, sans recours contre DEXMA-ING en cas de dommages résultant d'une mauvaise compréhension ou manipulation, y compris par exemple dans la passation ou l'annulation de commande ou encore dans l'effacement de données ou informations ou l'inscription de données ou informations incomplètes ou erronées.

3.2 / Le Client reconnaît avoir pris connaissance du Logiciel préalablement à la conclusion du présent Contrat et avoir ainsi disposé de toute l'information qui lui était nécessaire, notamment pour déterminer seul l'adéquation du Logiciel, logiciel standard, à ses besoins, excluant tout devoir de conseil ou d'alerte de DEXMA-ING.

3.3 / Dès conclusion du présent Contrat et dans ses meilleurs délais, DEXMA-ING met en place le Logiciel en collaboration avec le Client, cette phase s'achevant par la mise à disposition de du logiciel au Client. Les parties conviennent que dès cette mise à disposition, le Client dispose d'un délai de cinq jours ouvrables pour exprimer toutes réserves quant à la qualité ou la

conformité du Logiciel mis à disposition dans le cadre du Contrat. En cas de réserves exprimées par le Client, celles-ci, pour être recevables, doivent être d'une part écrites et notifiées par courriel à DEXMA-ING dans le délai précité et confirmées par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 48 heures à compter de leur notification, d'autre part précises et motivées. Le défaut d'une notification conforme dans les délais précités, atteste de la conformité du Logiciel au Contrat et de leur bonne qualité.

3.4 / Le Client peut solliciter de DEXMA-ING des prestations additionnelles, notamment la personnalisation du Logiciel aux couleurs et logos du Client ou autres. De telles prestations sont pleinement soumises au présent Contrat. Au titre de ces prestations, le Client s'engage à fournir à DEXMA-ING tout document décrivant de manière précise la prestation attendue. Aucune prestation additionnelle n'est due par DEXMA-ING si elle n'a pas préalablement et expressément acceptée par DEXMA-ING. Les conditions financières de ces prestations seront énoncées dans un nouveau devis établi par DEXMA-ING.

#### **4 / Modalités d'usage du logiciel.**

4.1 / DEXMA-ING communique au représentant légal du Client ou à toute personne désignée par lui, un identifiant et un mot de passe, ci-après le Code d'Accès Personnel, pour accéder au Logiciel. Le Client est le seul gardien et responsable du Code d'Accès Personnel et il s'engage à ne le communiquer à aucun tiers sous quelque prétexte que ce soit, et à le conserver strictement confidentiel. Le Client s'engage à informer DEXMA-ING sans délai et par lettre recommandée avec accusé de réception, dès qu'il en aura connaissance, de tout risque d'abus ou d'utilisation non autorisée de son Code d'Accès Personnel.

4.2 / Le Client déclare à DEXMA-ING des utilisateurs qui, sous sa seule responsabilité, sont seuls habilités à accéder à la Plate-forme et à utiliser le Logiciel, ci-après les Utilisateurs. Le nombre d'Utilisateurs figure au Devis et peut évoluer à la hausse contre une augmentation du prix convenu.

4.3 / Le Client et ses Utilisateurs ont la faculté de modifier, adapter le paramétrage du Logiciel, cette fonctionnalité étant standard et un des attraits majeurs du SaaS. Le Client est seul responsable des modifications ainsi opérées et il lui appartient de s'assurer que les Utilisateurs qui procéderaient à ces modifications sont habilités à cette fin et suffisamment formés, DEXMA-ING recommandant le suivi préalable d'une formation telle que stipulée ci-après.

4.4 / Les données hébergées par DEXMA-ING de même que l'utilisation du Logiciel par le Client pour ses besoins propres ou internes, sont de la seule responsabilité du Client. En particulier et notamment, DEXMA-ING ne peut être tenu aucunement responsable en cas d'utilisation du Logiciel avec des données du Client erronées produisant des résultats erronés. En outre, le Client s'engage à ce que les données hébergées respectent l'ordre public et le droit des tiers. A défaut, et s'il a connaissance d'une infraction à la présente disposition, par application de la Loi n° 2004-575 dite pour la confiance dans l'économie numérique ou Lcen, et en sa qualité d'hébergeur des données du Client, DEXMA-ING est en droit de procéder au retrait de toutes données incriminées, éventuellement de suspendre l'accès du Client au Logiciel sans autres formalités ni préavis, nonobstant la faculté qui lui est offerte de résilier pour faute le présent Contrat sans préjudice de la possibilité de solliciter la réparation du préjudice subi.

4.5 / L'usage du Code d'Accès Personnel par le Client, vaut preuve de l'utilisation du Logiciel par le Client, la présente disposition valant convention de preuve au sens de l'article 1316-2 du Code civil. De même l'usage constant du Logiciel prouve la conformité du Logiciel.

4.6 / DEXMA-ING garantit que les données hébergées du Client sont physiquement localisées en France, ou, à tout le moins, dans l'union Européenne.

4.7 / DEXMA-ING procède à des sauvegardes périodiques des données hébergées par le Client. Cependant, le Client a l'obligation de procéder au moins une fois par semaine à la sauvegarde de toutes données confiées à DEXMA-ING dans le cadre du présent Contrat ou à prendre toutes dispositions, selon la même périodicité, pour que ces données soient conservées par lui en dehors du Logiciel et à l'abri de tous incidents du Logiciel.

4.8 / Le Client bénéficie, le temps du Contrat, d'un support à l'utilisation du Logiciel aux jours et aux heures ouvrés de DEXMA-ING, du Lundi au Vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h, exclusivement par téléphone et voie électronique, aux coordonnées figurant sur le Site dexma.fr, consistant en une assistance à l'utilisation du Logiciel par le Client. Au titre de ce support, le Client s'engage à une description précise de la question, du problème soumis.

## **5 / Facturation et paiement**

5.1 / Le Devis prévoit les modalités financières de la relation entre parties pouvant comporter notamment, le développement, des frais de mise en œuvre, un abonnement, des redevances ou honoraires.

5.2 / Chaque facture est transmise au client par voie électronique. Il revient au Client de la transférer sur un moyen de sauvegarde durable de son choix et en toute hypothèse, il s'engage au moins à l'imprimer. La présentation par le Client de la facture sur support durable est une condition impérative pour toute contestation la concernant, à condition de plus que cette contestation soit notifiée à DEXMA-ING dans un délai de 90 jours à compter de son émission ; l'absence de contestation à la fin de ce délai vaut acceptation définitive et sans réserve par le Client.

5.3 / Le paiement au titre du présent Contrat se fait par paiement comptant, prélèvements ou virements automatiques. En cas d'impayé à l'échéance si les conditions concédées permettent un paiement à échéance, DEXMA-ING est en droit (i) de suspendre de plein droit l'accès du Client au Logiciel et à tous services fournis par DEXMA-ING au Client dans le cadre du présent Contrat, quarante-huit heures après une notification écrite, éventuellement adressée par courriel, rappelant au Client le terme échu et les sommes à payer et restée sans effet quant au paiement, (ii) de facturer un intérêt de retard portant sur toutes les sommes dues jusqu'à leur complet paiement, le taux s'élevant à deux fois le taux légal en vigueur à l'échéance DEXMA-ING pouvant également dans les mêmes conditions, prononcer la déchéance du terme de toutes les sommes dues, qui de ce fait, deviennent exigibles à première demande de DEXMA-ING (iv) de facturer tous frais de recouvrement notamment frais bancaires liés au rejet d'un paiement, (v) le tout sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts et de l'éventuelle résiliation ci-après stipulée.

## **6 / SLA, garanties – et responsabilité**

6.1 / Dans le cas d'un logiciel SaaS, DEXMA-ING s'engage à assurer un accès au Logiciel 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, avec une disponibilité de 96%, sous réserve des interventions de

maintenance préventive, que DEXMA-ING s'engage à réaliser à des heures creuses, c'est-à-dire où l'utilisation du Logiciel est minimale, et sauf cas de force majeure. En cas d'interruption de l'usage du Logiciel par la seule faute de DEXMA-ING, DEXMA-ING s'engage à indemniser le Client si celui-ci, d'une part, en fait la demande écrite par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de trois jours ouvrés après l'incident, d'autre part, s'il prouve avoir subi un préjudice réel, direct et personnel. Dans cette hypothèse, en cas d'indisponibilité inférieure à 4 heures, DEXMA-ING indemnise le Client par l'octroi d'une pénalité libératoire sous forme d'un crédit à déduire des prochaines factures représentant 1/5ème du montant mensuel dû par le Client à DEXMA-ING ; si l'indisponibilité dépasse 4 heures, le crédit s'élèverait à la moitié du montant mensuel dû par le Client à DEXMA-ING ; et si l'indisponibilité est supérieure à 48 heures, le montant de la pénalité libératoire sous forme de crédit se monterait au montant mensuel entier dû par le Client à DEXMA-ING.

6.2 / Dans le cas d'un logiciel installé, DEXMA-ING s'engage à assurer la bonne marche du logiciel dans un délai raisonnable à condition qu'un contrat de maintenance ait été souscrit par le client et que son paiement soit à jour.

6.3 / DEXMA-ING sera dégagé de tout ou partie de sa responsabilité découlant de l'article 6.1 et le Client l'accepte expressément, en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client lui-même, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des services convenus, soit à un cas de force majeure c'est-à-dire un fait reconnu comme tel par la Loi ou les Tribunaux. Dans tous les cas, DEXMA-ING ne garantit aucun dommage indirect, ni aucun préjudice découlant d'une éventuelle perte de chiffre d'affaires ou d'activité, la responsabilité de DEXMA-ING étant en tout état de cause limitée à six mois du prix de l'abonnement payé par le Client dans le cadre du présent Contrat.

6.4 / Le Client déclare être un professionnel, et s'engage à utiliser le Logiciel conformément aux instructions de DEXMA-ING

## **7 / Propriété intellectuelle et industrielle**

7.1 / Le présent Contrat ne transfère aucun droit de propriété ou privatif d'aucune sorte au Client au titre du Logiciel, sauf le droit d'usage en tant qu'utilisateur final pour ses besoins propres et personnels, durant le temps du présent Contrat du Logiciel, et de l'Espace Client dans le strict cadre du présent Contrat.

7.2 / Le Client déclare être titulaire des droits portant sur les données hébergées par DEXMA-ING dans le cadre du présent Contrat et il garantit et indemniserà à première demande DEXMA-ING de tous dommages, coûts, dépenses y compris le coût (frais et honoraires) de sa défense, DEXMA-ING ayant le choix de son défenseur, amendes ou indemnités de toute nature que DEXMA-ING subirait du fait d'une réclamation de tiers, y compris toute autorité administrative compétente, à raison d'un manquement du Client à l'égard des obligations qui lui incombent au titre des dispositions du présent article.

7.3 / Le Client autorise expressément DEXMA-ING à le faire figurer comme l'une de ses références commerciales et à faire usage de la dénomination et logo du Client à ce titre sur le Site, ainsi que dans tous ses supports et documents de communication et de marketing (réseaux sociaux, blog, communiqué de presse, retours d'expérience, ...).

7.4 / En cas de commande par le Client d'une prestation de personnalisation du Logiciel, il concède par les présentes à DEXMA-ING, au titre de ces travaux, le droit de reproduire tous logos, marques, signes distinctifs de toute sorte dont il déclare être titulaire d'un droit privatif au sens du Code de la propriété intellectuelle, et pour lesquels il apporte à DEXMA-ING la même garantie que celle stipulée à l'article 7.2. ci-avant.

7.5 / Dans le cas où DEXMA-ING ou un repreneur de ses actifs ne serait plus en mesure d'assurer la maintenance du produit, le client pourra sans transfert de la propriété intellectuelle du logiciel, faire modifier le code des programmes afin d'assurer la continuité de son usage.

7.6 / Dans le cas d'une réalisation 'sur mesure' avec facturation du développement, le client pourra obtenir sur simple demande le code source de l'application pour le modifier ou le faire modifier pour son usage propre uniquement, à l'exclusion d'un usage commercial (revente ou location du logiciel à des tiers).

## **8 / Loi Informatique et Liberté**

Le Client est considéré comme seul responsable de traitement au sens de la Loi Informatique et Libertés modifiée du 6 Janvier 1978 au titre des données hébergées dans le cadre de l'utilisation du Logiciel et du présent Contrat, ce qui le contraint seul au respect s'agissant de ces données, de la Loi précitée, notamment le respect de toutes formalités préalables obligatoires auprès de la Cnil qui lui incombent. Par ailleurs, le Client est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression de données qui le concernent, en adressant toute réclamation par Lettre recommandée avec Accusé de Réception au siège social de DEXMA-ING, en se référant explicitement aux dispositions du présent article pour permettre à DEXMA-ING d'assurer un traitement ponctuel.

## **9 / Terme du contrat et réversibilité**

9.1 / Chaque partie pourra mettre fin au présent Contrat en cas de manquement de l'autre partie à une disposition essentielle du présent Contrat, et un mois après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie, exposant le ou les griefs de manière détaillée et visant la disposition du Contrat concernée. En cas de résiliation pour faute du Client par DEXMA-ING, cette résiliation entraîne automatiquement et de plein droit la déchéance du terme pour toutes autres sommes dues par le Client à DEXMA-ING, qui deviennent payables immédiatement, même avant la date d'échéance convenue.

9.2 / Aux termes du Contrat, le Client peut demander de manière écrite et expresse à DEXMA-ING d'opérer une réversibilité consistant en la remise par DEXMA-ING des données hébergées du Client dans un espace de type Ftp où le Client pourra télécharger les données hébergées. Le Client peut demander cette réversibilité durant le temps du Contrat et au plus tard huit jours après son terme, quelle qu'en soit la cause, et l'accès aux données étant réservées au Client pendant une durée de cinq jours ouvrés, toutes données hébergées du Client étant détruites au-delà de ces délais.

## **10 / Formation**

10.1 / DEXMA-ING recommande la formation des Utilisateurs du Client au Logiciel. La formation des Utilisateurs est réalisée par DEXMA-ING dès que le Logiciel est opérationnel,

éventuellement à distance, aux jours et aux heures ouvrés de DEXMA-ING et sur convocation de DEXMA-ING. Les objectifs de la formation sont d'accompagner les Utilisateurs dans la prise en main du Logiciel, c'est-à-dire constitue une aide aux Utilisateurs mais ne doit aucunement aboutir à substituer DEXMA-ING au Client dans l'utilisation du Logiciel. La formation peut s'accompagner de la remise de supports voire tutoriels vidéos, remis par DEXMA-ING au Client, qui restent la propriété pleine et entière de DEXMA-ING et ne peuvent aucunement être reproduits ou représenter en dehors de la formation par le Client et ses Utilisateurs. Cette formation sera facturée au client aux conditions négociées au cas par cas.

10.2 / Sur demande du Client, des formations sur site peuvent être dispensées par DEXMA-ING, les modalités de la formation en présence faisant alors l'objet d'une convention spéciale entre parties, aux conditions tarifaires en vigueur de DEXMA-ING à la date de la commande, frais de déplacement, d'hébergement et de restauration le cas échéant, en sus.

## **11 / Divers**

11.1 / Le savoir-faire de DEXMA-ING, y compris le fonctionnement du Logiciel, de l'Espace Client, est strictement confidentiel et réservé au seul usage du Client à l'exclusion de tout tiers. Les données hébergées par le Client dans le Logiciel sont et restent la propriété pleine et entière du Client et DEXMA-ING s'engage à les conserver strictement confidentielles.

11.2 / Le débiteur d'une obligation née du présent Contrat en sera excusé s'il justifie d'un cas de force majeure. De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure les catastrophes naturelles, les grèves totales ou partielles ou lock-out, épidémies, pénurie ou blocage des moyens de transport ordinaires, pénurie de matières premières ou composants, incendie, tempête, tremblement de terre, inondation, dégâts des eaux ou autres dégâts subis affectant l'exécution du Contrat, restrictions gouvernementales ou légales, et plus généralement, toute situation indépendante de la volonté de la partie affectée l'empêchant d'exécuter l'obligation considérée aux conditions prévues. Si la force majeure a un caractère momentané, l'exécution sera suspendue pendant le délai pendant lequel l'exécution de l'obligation en question est ainsi empêchée, ce retard étant ainsi excusé. Si la situation de force majeure ou le retard excusé perdure au-delà d'un délai de quatre vingt dix jours (90) jours, chaque partie pourra y mettre fin si elle le juge approprié, sans indemnité ni compensation à l'autre partie. Sera en toute hypothèse excusé, et le client l'accepte sans recours contre DEXMA-ING, tout retard provenant en tout ou partie (a)- de l'interruption totale ou partielle des réseaux de télécommunications, ainsi que (b)- la carence ou manquement de contractants de DEXMA-ING tels que fournisseurs ou sous-traitants.

11.3 / Le Client ne peut aucunement céder le présent Contrat, ni partiellement, ni en totalité, ni mettre à disposition de quiconque, même à titre temporaire, quelle que soit l'opération juridique, le Logiciel, le Site, l'Espace Client.

11.4 / Tout document fourni par le Client à DEXMA-ING tel que notamment, expression de besoins, étude, cahier des charges, est, même si DEXMA-ING y a répondu, dénué de tout caractère contractuel et n'entre pas dans le champ du présent Contrat, lequel a pour objet la mise à disposition dans les conditions rappelées ci-avant, d'un Logiciel standard que le Client doit évaluer pour s'assurer qu'il est adapté à ses besoins.

11.5 / DEXMA-ING peut sous-traiter à sa convenance, tout ou partie du présent Contrat, dès l'instant où, d'une part, il reste responsable de la bonne exécution du Contrat vis-à-vis du

Client, d'autre part, que le sous-traitant désigné est informé et accepte les obligations mises à la charge de DEXMA-ING au titre du présent Contrat.

## **12 / Règlement des différends**

Le présent contrat est soumis à la loi française. En cas de litige sur son interprétation et / ou exécution, et sauf le cas d'impayé qui autorise la saisine directe du Tribunal compétent, les parties conviennent de tenter de trouver le règlement amiable du litige dans un délai d'un mois, la partie la plus diligente invitant l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception détaillant le ou les griefs et les dispositions contractuelles qu'elle considère violées, à une réunion devant se tenir à l'adresse du siège social de DEXMA-ING, dans un délai minimal de cinq jours ouvrés. En cas d'échec de la tentative de règlement amiable, le litige sera soumis exclusivement au tribunal compétent de Marseille, nonobstant appels en garantie ou pluralité de défendeurs, y compris pour les mesures d'urgence ou conservatoires.