



## Définitions

Dans le cadre des présentes conditions générales de vente, les termes ci-après, qu'ils soient écrits avec ou sans majuscule, sont définis comme suit :

- La « Société » : la société GESTIC FORMATION, SARL au capital de 7622,45 € - Siège social : ZAE Larnay, 1 Rue de La Tardiwerie, 86580 BIARD, 392 998 985 RCS POITIERS.

- Le « Client » : toute personne physique ou morale qui souscrit au contrat maintenance proposé par la Société pour les besoins de ses activités professionnelles.

« Les parties » : désignent ensemble la Société et le Client, sans que cette désignation collective n'emporte solidarité entre eux.

Le « Contrat de maintenance » ou « Le Contrat » : désignent l'ensemble constitué par les documents suivant : les présentes conditions générales de vente, les conditions particulières convenues entre les parties et leurs éventuelles annexes.

Les « Prestations de maintenance » ou les « Prestations » : prestations de maintenance de logiciels fournies par la société GESTIC FORMATION dans le cadre du Contrat.

## Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente fixent les conditions générales selon lesquelles la Société GESTIC FORMATION fournira au Client des prestations de maintenance.

Les présentes conditions générales complètent les conditions particulières de fourniture des prestations convenues entre la Société et le Client, ainsi que leurs annexes. En cas de contradiction entre les présentes conditions générales de vente et les conditions particulières, les secondes l'emportent sur les premières.

## Conditions d'intervention

### Objet des prestations

Les conditions particulières fixent de manière exhaustive la liste des logiciels objet des prestations de maintenance fournies par la Société.

À la demande du Client, et sur acceptation de la Société, la liste des logiciels objets des prestations pourra évoluer ; notamment par adjonction de nouveaux logiciels ou suppression de logiciels. Ces évolutions devront être constatées par un avenant écrit, signé entre les deux parties.

### Nature des prestations

Les prestations de maintenance fournies par la Société sont de nature exclusivement curative. Dans ce cadre, la Société GESTIC s'engage, dans les conditions définies au Contrat, à dépanner et/ou, le cas échéant, à installer par une nouvelle version tous logiciels défectueux visés en annexe au Contrat.

L'objet du Contrat est strictement limité aux prestations décrites ci-dessus. Il ne couvre pas en particulier les domaines suivants :

- la formation des utilisateurs ;
- les paramétrages des modèles d'impression, de formules, de rubriques de paye et de requêtes SQL ainsi que les réparations de fichiers endommagés.
- la défaillance du logiciel causée suite à une utilisation des produits non conforme aux dispositions prévues dans la documentation et dans les licences d'utilisation.
- l'assistance sur les imprimantes, ordinateurs ou tout autre logiciel et développements spécifiques (système d'exploitation etc.) non précisés au contrat.

### Logiciels et dommages exclus du contrat de maintenance

Sont exclus du contrat de maintenance :

- Les logiciels non désignés en annexe aux conditions particulières ;
- Les dommages résultant notamment d'un accident, d'une négligence, d'une malveillance, d'une utilisation impropre aux prescriptions techniques du constructeur, d'un défaut du réseau électrique, d'une intervention pratiquée sur le matériel du fait du Client ou d'un tiers et plus généralement de tout dommage dont l'origine est étrangère au logiciel lui-même ;
- la réalisation sur les logiciels de modifications techniques sollicitées par le Client ;
- la réparation ou le remplacement de tout élément du logiciel connecté à d'autres matériels, non conformes aux spécifications techniques de SAGE/EBP ;
- la réparation ou le remplacement des installations électriques extérieures au logiciel ou de tout autre élément périphérique non désigné en annexe.

Dans les cas ci-dessus, toute intervention de la Société fera l'objet d'un devis et d'une facturation distincte.

### Délais d'intervention

Le point de départ du délai d'intervention est l'appel du Client, réceptionné par la Société pendant les horaires de permanence téléphonique (9h-12h/14h15-17h30) pour signaler la panne à réparer. Ces horaires de permanence téléphoniques seront susceptibles de varier raisonnablement. La Société ne pourra être tenue pour responsable des dommages consécutifs à un retard dans l'intervention qu'en cas de perte majeure de service pour le Client et en tout état de cause pour un retard supérieur à 10% du délai convenu. En cas d'absence, l'appel du Client sera pris en compte : un technicien contactera le Client, au plus tard sous 48h pendant les horaires de permanence téléphonique (hors périodes de

congés), en prise en main à distance ou sous 72h en déplacement sur site

### Sites d'intervention

La Société intervient sur les sites indiqués aux conditions particulières.

Lors de chaque intervention, il est établi un rapport d'intervention signé et tamponné par le Client et la Société. Un exemplaire de ce rapport est remis au Client.

### Réparation/dépannage

Lors de son intervention, la Société conseillera au Client le meilleur choix à opérer sur les logiciels défectueux au regard de l'état de la technique. Sa responsabilité sera définitivement dérogée si le Client ne suit pas son avis. Les délais de remplacement et/ou de réparation des logiciels défectueux par la Société dépendront des logiciels disponibles et/ou des versions de ses fournisseurs et/ou de la complexité de l'avarie. Lors de son intervention, la Société indiquera au Client un délai pour la réparation ou le remplacement du logiciel.

Ce délai ne pourra qu'être indicatif et le Client ne pourrait en aucun cas tirer grief d'un éventuel retard.

### Responsabilité

Dans le cadre du Contrat, la Société ne pourra être tenue responsable des dommages directs ou indirects dont la cause serait due à la défectuosité ou non-conformité des logiciels ou matériels ou à tout élément extérieur et non à l'exécution de sa mission de maintenance. En tout état de cause, dans le cadre du Contrat, la Société est tenue à une obligation de moyens et sa responsabilité sera limitée à la moitié de la redevance annuelle payée par le Client l'année de la réalisation du dommage. GESTIC Formation n'est en aucun cas responsable des éventuelles erreurs de développement observées dans les logiciels et qui pourraient être corrigées dans les nouvelles versions mises à disposition par les éditeurs. A cet effet, il est vivement recommandé de procéder à une sauvegarde systématique des données avant interventions.

Il est par ailleurs rappelé que les logiciels objets du contrat sont utilisés sous les seuls directions, contrôle et responsabilité du Client.

### Force majeure

La responsabilité des parties ne pourra en aucune façon être engagée si le non-respect du contrat et/ou de l'une des obligations découlant des présentes conditions résulte d'un cas de force majeure.

Outre les cas généralement considérés par les tribunaux français comme des cas de force majeure, sont, dans le cadre du contrat liant la Société et le Client, considérés comme cas de force majeure tout événement ou circonstance hors de contrôle raisonnable de la partie empêchée ou non occasionné par une faute ou une négligence de cette partie, ayant pour effet d'empêcher ou de retarder l'exécution par cette partie des obligations stipulées au Contrat.

### Confidentialité

Les informations concernant le Client ou relatives à son activité dont la Société aura connaissance à l'occasion de sa mission seront strictement confidentielles et ne pourront être divulguées et/ou communiquées à des tiers sans l'autorisation écrite préalable de la partie sauf à ce que cette divulgation ou communication s'impose à la Société en application des articles 434-1 et 434-3 du Code Pénal.

De manière générale, chacune des parties s'engage à garder confidentiels tous documents, informations, données, quels qu'en soient la nature et l'objet, dont elle a eu connaissance dans le cadre de l'exécution des présentes.

### Données personnelles

Dans le cadre de la fourniture des services de maintenance objet du Contrat, la Société pourra avoir accès, en qualité de sous-traitant, à des données à caractère personnel au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif aux données à caractère personnel. La Société pourra ainsi être amenée à procéder, pour le compte du Client, à des traitements de telles données (en particulier les données relatives au membre du personnel du Client, aux clients, fournisseurs ou prestataires de celui-ci et plus généralement de toute personne physique dont les traitements des données personnelles serait nécessaire pour la bonne exécution des prestations). Il est bien entendu que le Client demeure dans ces cas responsables du traitement, aux seules fins de fourniture des services objets du Contrat pour la durée prévue au Contrat. La Société garantit qu'elle met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour préserver la sécurité, l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité de ces données à caractère personnel auxquelles elle pourrait accéder ou qui pourraient lui être communiquées dans le cadre de l'exécution du Contrat. Plus généralement, la Société garantit le respect des obligations légales et réglementaires lui incombant en matière de protection des données à caractère personnel.

### Non sollicitation de personnel

Le Client s'engage à ne pas solliciter directement ou indirectement le personnel de la Société au titre d'une éventuelle collaboration professionnelle. En cas d'infraction à la présente clause, le Client sera redevable envers la Société d'une somme, à titre de dommages et intérêts, équivalent à un an de rémunération brute, charges comprises, du salarié sollicité. Cet engagement est valable pendant toute la durée du Contrat et demeurera en vigueur pendant deux (2) ans après l'expiration ou la résiliation du Contrat, pour quelque motif que ce soit.

### Durée du contrat - Clause résolutoire

Le Contrat est conclu pour la durée fixée aux conditions particulières. Il se renouvellera ensuite d'année en année par tacite reconduction à moins que l'une des parties ne notifie à l'autre son intention de ne pas le reconduire, par lettre recommandée avec avis de réception adressée au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration du contrat ou de la période de reconduction en cours. Il est expressément convenu qu'à défaut pour le Client de respecter une de ses obligations découlant du présent contrat, et 15 jours après une sommation adressée par LRAR, rappelant la présente clause et restée infructueuse, le Contrat sera résilié de plein droit, sans qu'il soit besoin de former aucune demande en justice. En cas de résiliation anticipée aux torts du client, toutes les redevances payées par ce dernier resteront définitivement acquises à la Société et les redevances à échoir jusqu'au terme du Contrat seront immédiatement exigibles et devront être réglées par le Client dans les 15 jours de la date d'effet de la résiliation.

### Délai de paiement - Escompte - Indexation

Le prix des Prestations est fixé dans les conditions particulières de vente. Le montant de la redevance annuelle sera réévalué chaque année à la date anniversaire du contrat en fonction de la variation de l'indice SYNTEC. L'indice de référence est le dernier indice SYNTEC publié au jour de la signature du contrat.

Le prix est payable comptant à réception de la facture (sauf autre délai mentionné sur la facture ou par prélèvement mensuel SEPA. Toute somme exigible non payée à la date prévue, entraînera une suspension des prestations et produira au profit de la Société, de plein droit et sans mise en demeure préalable, des intérêts de retard égaux à 3 fois le taux d'intérêt légal et l'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé. Nonobstant le paiement d'intérêts, la Société pourra user de la faculté de résiliation prévue ci-dessus en cas de retard de paiement.

Dans ce cas, l'exécution du contrat sera suspendue pour une durée égale à celle de la force majeure. Si le cas de force majeure dure plus de deux mois, chacune des parties peut résilier tout ou partie du contrat sans être tenue à aucun dommages et intérêts envers son cocontractant, à charge d'en aviser celui-ci par LRAR.

### Reserve de propriété - transfert des risques

Le transfert de propriété de nos produits est suspendu jusqu'à leur complet paiement par le client, en principal et accessoires, même en cas d'octroi de délais de paiement. Toute clause contraire est réputée non écrite. Tout élément d'individualisation des produits (marque apposée, indication sur emballage, emplacement spécial pour le stockage des produits) doit être soigneusement maintenu de telle sorte que la propriété de GESTIC FORMATION sur toutes les produits livrés soit toujours déterminable, y compris en cas de revente. Cependant, sauf notre accord exprès, toute opération de revente des produits est interdite en cas d'ouverture d'une procédure collective de l'acheteur. En cas de non-paiement par le client à l'échéance, notre société pourra revendiquer les produits aux frais et risques du client et tout acompte antérieurement payé restera acquis à notre société à titre de clause pénale.

En revanche, le transfert des risques de perte et de détérioration des produits sera réalisé dès la remise des produits commandés au transporteur en vue de leur livraison au client.

### Référence

La Société est autorisée à faire figurer le nom du client sur la liste de ses références commerciales.

A ce titre, le Client autorise expressément la Société à citer son nom, accompagné éventuellement de sa marque, logo ou tout autre signe distinctif y attaché et à fournir à la Société, sur demande de cette dernière, les justificatifs de droit de propriété, de reproduction et de caractéristiques des graphiques attachés audits signes distinctifs.

### Cession - Transmission

La Société pourra librement sous-traiter tout ou partie des prestations à tout éditeur, constructeur ou prestataire compétent de son choix et pourra également céder ses droits et obligations au Contrat. Le Contrat ne peut être cédé ou transféré par le Client à un tiers, quel qu'il soit, sans l'autorisation écrite préalable de la Société.

### Conditions de renonciation aux présentes

La renonciation par la Société à l'application d'une ou plusieurs clauses des présentes ne pourra en aucun cas être tacite et devra résulter d'une décision expresse et écrite de sa part. Une telle renonciation ne pourrait être que limitée à un contrat donné et ne pourrait concerner une ou plusieurs clauses non expressément visées, ou la/les même(s) clause(s) mais dans le cadre de l'exécution d'un autre contrat entre les parties.

### Droit applicable et Compétence

Les présentes conditions générales sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français. Tout litige relatif ou découlant des présentes ou de l'exécution du contrat conclu entre les parties et qui ne pourrait être réglé à l'amiable sera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Poitiers, quel que soit le siège social ou la résidence du client. En cas de litige, la loi française sera dans tous les cas la seule applicable.