

Conditions Générales de Vente et de Services

Ce document présente les conditions générales de vente et de services de la société AvenAo Solutions 3D, applicables à compter du 1^{er} juillet 2024.

1. Dispositions communes

1.1. Champ d'application - Commandes

Toute commande acceptée par la société AVENAO SOLUTIONS 3D, société par actions simplifiée, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Versailles sous le numéro 443 618 855 R.C.S, ayant son siège social au 41 avenue des trois Peuples 78180 Montigny le Bretonneux, ci-après dénommée « AVENAO », est définitive et est exclusivement régie par le Contrat conclu entre AVENAO et le Client. Le Contrat est constitué des documents contractuels suivants, à défaut de tout autre, présentés par ordre hiérarchique de valeur décroissante :

- La proposition commerciale d'AVENAO et ses annexes, incluant le Bon de commande, et les éventuelles dérogations aux Conditions Générales de Vente et de Services (Conditions Particulières)
- Selon le produit commandé, tout document de transaction faisant référence aux conditions d'utilisation des logiciels,
- Les présentes Conditions Générales de Vente et de Services.

En cas de contradiction entre des stipulations des différents documents, celles contenues dans le document de rang supérieur prévaudront pour les obligations se trouvant en conflit d'interprétation

En cas de contradiction entre des documents de même rang, le plus récent prévaudra.

Toute dérogation au Contrat devra faire l'objet d'un accord écrit, signé par un représentant dûment habilité d'AVENAO et du Client.

AVENAO a transmis au Client une proposition commerciale et/ou de la documentation présentant les logiciels et/ou les services vendus, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance. Il appartient au Client, notamment sur la base de ces informations, de s'assurer de l'adéquation des produits et services à ses besoins propres.

Les commandes sont réputées faites à la signature par le Client de la proposition commerciale.

Pour les logiciels édités par des tiers et distribués par AVENAO, leur utilisation pourra en outre être soumise à la signature de conditions de licences séparées entre l'éditeur et le Client.

Les commandes de produits ou de services seront indépendantes les unes des autres.

1.2. Conditions financières

Les prix facturés au Client font l'objet d'un devis détaillé inclus dans la proposition commerciale et/ou dans un bon de commande, signé par le Client.

Sauf convention contraire, après versement d'un acompte de 30% de la somme Toutes Taxes Comprises sur les logiciels, prestations intellectuelles et matériels à la commande, les factures sont payables 30

jours après la date de facturation, au siège d'AVENAO, par chèque bancaire ou virement. Les prix sont exprimés hors taxe et sont majorés de la TVA en vigueur lors de la facturation.

Toutes sommes non payées à l'échéance portent intérêt, sans formalité préalable, à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal. Ce taux sera majoré de cinq points à compter de la réception d'une mise en demeure. En cas de défaut de paiement, même partiel, de toute somme due à AVENAO par le Client, AVENAO se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours, de suspendre toute prestation, notamment les prestations associées aux matériels ou aux logiciels du Client, de résilier de plein droit les contrats en cours.. Par ailleurs, sans préjudice des autres recours existants, le retard de règlement d'une facture restée en souffrance après une mise en demeure préalable restée sans effet rendra immédiatement exigible la totalité des sommes à facturer au titre du Contrat.

De convention expresse, le défaut de paiement à l'échéance fixée rendra également exigible une pénalité non libératoire égale à 15% des sommes dues.

Les éventuels frais de recouvrement sont dans tous les cas à la charge du Client, à hauteur minimale du montant réglementaire forfaitaire de 40 € augmenté, le cas échéant, de tous les frais supplémentaires engagés par AVENAO.

En cas de résolution ou de résiliation totale ou partielle des relations contractuelles aux torts du Client, les sommes encaissées par AVENAO lui resteront acquises, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être alloués à AVENAO en réparation du préjudice subi.

AVENAO se réserve la possibilité de modifier à tout moment les tarifs et les caractéristiques des matériels, logiciels et prestations qu'elle fournit. En conséquence le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir de tarifs plus avantageux consentis par AVENAO, à lui-même ou à un tiers, à l'occasion d'une commande antérieure.

L'engagement du Client de payer les sommes dues au titre du Contrat est ferme et irrévocable. Le Client devra notifier à AVENAO et motiver toute contestation d'une facture par écrit avant la date d'échéance de ladite facture et, par dérogation à l'article 1223 du Code civil, ne pourra aucunement décider seul d'une réduction quelconque des sommes y figurant.

Pour les logiciels édités par des tiers, AVENAO pourra procéder à des augmentations tarifaires liées aux augmentations tarifaires de l'éditeur, sur la base des prix de vente recommandés par lesdits éditeurs ou le cas échéant, en application des contrats de licence en vigueur.

Pour les prestations de services récurrents, et sauf s'il en est convenu autrement, AVENAO procédera à la révision à la hausse des prix visés dans la proposition commerciale, à la date anniversaire du Contrat, conformément à la formule d'indexation suivante :

$$P = P* (S/S*)$$

- P = le nouveau Prix après révision
- P *= le Prix avant révision
- S = le dernier indice Syntec publié à la date de révision
- S* = le dernier indice Syntec publié au jour de la précédente révision (pour la première révision, S* = le dernier indice publié pendant le mois de signature du Contrat)

Sauf accord exprès, préalable et écrit de AVENAO, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le Client entre d'éventuelles pénalités pour retard.

1.3. Confidentialité

Tous les documents et informations de quelque nature que ce soit, auxquels les parties auront accès à l'occasion de l'exécution de la commande, seront considérés par elles comme strictement confidentiels. AVENAO s'interdit de communiquer à un tiers, directement ou indirectement, tout ou partie des informations qui lui auront été communiquées par le Client ou dont elle aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution de ses prestations. Cette interdiction ne s'appliquera néanmoins pas aux sociétés du groupe Prodways (auquel AVENAO appartient) ni aux éventuels sous-traitants d'AVENAO qui auraient besoin des informations nécessaires pour accomplir leurs prestations, et qui seront tenus d'engagements de confidentialité équivalents.

1.4. Données à caractère personnel

Dans le cadre de l'exécution des relations contractuelles, AVENAO est amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel (tel que ce terme est défini à l'article 4.1 du règlement européen sur la protection des données n°2016/679, aussi dénommé « RGPD ») concernant le Client, les salariés et/ou dirigeants du Client afin de lui permettre de gérer la relation contractuelle (ci-après les « Données Personnelles »).

1.4.1. Traitements mis en œuvre par AVENAO en qualité de responsable de traitement

Dans ce contexte, AVENAO est amenée à mettre en place et gérer, en qualité de responsable, un ou des traitements de Données Personnelles, dans le respect de la réglementation applicable, dont les finalités sont la gestion de la relation client (en ce compris la gestion du contrat, des commandes, de la livraison, des factures, de la comptabilité, suivi de la relation contractuelle), et plus généralement la gestion des opérations lui permettant de communiquer avec le Client. Le traitement mis en œuvre dans ce contexte est fondé sur l'intérêt légitime d'AVENAO, dans la mesure où ce traitement est nécessaire à la bonne exécution de la relation contractuelle et au respect de ses obligations légales. Les Données Personnelles ainsi que l'intégralité du fichier associé au Client seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant la durée de prescription applicable.

Conformément à la réglementation applicable, le Client et/ou les salariés et dirigeants du Client disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des Données Personnelles le(s) concernant, d'un droit de limitation du traitement, ainsi que d'un droit d'opposition au traitement des Données le(s) concernant et de détermination des directives quant à leur utilisation en cas de décès. Pour exercer ces droits, le Client peut adresser une demande par courrier à l'attention du Délégué à la Protection des Données à caractère personnel (DPO) Monsieur Laurent SIMONY à dpo@avenao.com et à l'adresse postale AVENAO SOLUTIONS 3D 41 avenue des trois peuples 7818 MONTIGNY LE BRETONNEUX. Le Client s'engage pour sa part à respecter les dispositions de la réglementation sur les traitements de données personnelles et notamment les dispositions de la loi de cette loi qui lui sont applicables, et notamment à effectuer les formalités lui incombant préalablement à la mise en œuvre des traitements de données nominatives dont il est responsable. AVENAO ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un quelconque manquement du Client à ses obligations.

1.4.1. Traitements mis en œuvre par AVENAO en qualité de sous-traitant

L'exécution des présentes et la fourniture des services par AVENAO est susceptible d'impliquer la mise en œuvre de traitement de données à caractère personnel pour le compte du Client.

Lorsque AVENAO agit en qualité de sous-traitant de données personnelles, les Parties s'engagent à respecter les dispositions de l'annexe 1 ci-après.

1.5. Résiliation pour faute

En cas de manquement du Client aux obligations contractuelles dont il est débiteur au titre des règles prévues aux présentes conditions générales, ainsi que de tout autre document à valeur contractuelle, en matière de

1°) paiement des sommes convenues,

2°) confidentialité,

3°) traitements de données personnelles,

4°) Non-sollicitation de personnel,

5°) propriété intellectuelle,

6°) ainsi qu'au titres des obligations prévues aux articles 3.2 et 3.5.5 ci-dessous, non réparé dans un délai de 30 jours à compter de la notification dudit manquement par lettre recommandée avec accusé de réception, AVENAO pourra faire valoir la résiliation de plein droit de tout ou partie des commandes ou contrats en cours entre les Parties, sans préjudice des dommages- intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

1.6. Référence commerciale

Le Client autorise expressément AVENAO à utiliser sa dénomination, son nom commercial et son logo à titre de référence commerciale dans ses propres documents commerciaux.

1.7. Assurance – Réglementation sociale

AVENAO déclare être assurée pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution de la commande par son personnel ou ses collaborateurs.

AVENAO s'engage à respecter les règles applicables en matière de lutte contre le travail dissimulé, et à transmettre au Client, à la date de signature du Contrat puis tous les six (6) mois, sur demande du Client, jusqu'à la fin du Contrat, toutes les attestations nécessaires, telles que notamment l'attestation de vigilance délivrée par l'URSSAF.

1.8. Responsabilité

AVENAO s'engage à fournir des produits et services conformes à la commande. Cependant compte tenu, d'une part, de la complexité inhérente à tout système informatique, d'autre part, du rôle actif du Client dans l'exécution de la commande, il est expressément convenu qu'AVENAO n'est tenue que d'obligations de moyens.

Les Parties conviennent que la responsabilité d'AVENAO ne pourra être recherchée qu'en cas de faute lourde ou dolosive. La seule réparation à laquelle pourra prétendre le Client en cas d'inexécution par AVENAO d'une obligation contractuelle consiste dans la fourniture effective de la prestation ou du produit concerné. Il est notamment convenu, sans que cette liste soit limitative, que ne sauraient ouvrir droit à dommages intérêts au bénéfice du Client le préjudice subi par celui-ci consistant en une perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de commandes ou de données, fichiers ou logiciels, ou perte d'image.

Il incombe notamment au Client d'effectuer des sauvegardes régulières et fréquentes de son système d'information et à vérifier systématiquement le contenu de ces sauvegardes, ainsi que de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la protection de son système d'information à l'encontre des virus et des tentatives d'intrusion ou d'altération des données. Dans tous les cas, si la responsabilité d'AVENAO devait néanmoins être retenue, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être mis à sa charge ne saurait excéder, tous préjudices confondus, le montant des sommes effectivement versées par le Client à AVENAO, pendant l'année civile en cours au moment de cette réclamation, au titre de la commande à l'occasion de laquelle sa responsabilité aura été invoquée.

Toute action en justice à l'encontre d'AVENAO devra être engagée dans l'année qui suit l'apparition de son fait générateur.

1.9. Force majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations des parties seront suspendues. Constitue un cas de force majeure, outre les événements habituellement considérés comme tels par la jurisprudence, tout événement indépendant de la volonté des parties rendant impossible l'exécution de la commande, notamment la grève des transports en commun ou les conflits sociaux internes ou externes aux parties.

1.10. Non-sollicitation de personnel

Sauf accord préalable et écrit d'AVENAO, le Client s'interdit d'engager ou de faire travailler directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un tiers, tout salarié d'AVENAO. Cette renonciation est valable pendant toute la durée des relations contractuelles entre AVENAO et le Client et pendant une période de trois ans à compter de leur cessation. Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette interdiction, il devrait verser à AVENAO une indemnité égale à un an de salaire du salarié en cause, charges sociales y afférentes incluses.

1.11. Cession

Le contrat liant les parties ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, de la part du Client, sans autorisation écrite et préalable d'AVENAO. AVENAO pourra librement céder le contrat, ce que le Client accepte expressément par avance.

1.12. Loi et attribution de compétence

Les relations contractuelles entre AVENAO et le Client sont soumises au droit français. Toute action contractuelle à l'encontre d'AVENAO se prescrira par un an à compter de l'évènement qui lui aura donné naissance. TOUT LITIGE ENTRE AVENAO ET LE CLIENT SERA PORTE DEVANT LES TRIBUNAUX DU RESSORT DU SIEGE SOCIAL D'AVENAO, MEME EN CAS D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS, ET MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU POUR LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN RÉFÉRÉ OU SUR REQUÊTE.

1.13. Anti-corruption - sanctions internationales

Les Parties déclarent ne pas avoir fait l'objet d'une sanction internationale, ni avoir été reconnues coupables ou n'avoir plaidé coupables d'une infraction ou d'un délit de fraude ou de corruption par une autorité locale ou une organisation internationale publique.

2. Fourniture de logiciels 2.1. Installation

Sauf disposition expresse contraire, le prix des logiciels fournis par AVENAO n'inclut pas le prix des prestations nécessaires à leur installation, à leur paramétrage ou à leur configuration, ni le prix de la formation des utilisateurs.

2.2. Propriété intellectuelle

Les logiciels édités par des tiers et distribués par AVENAO sont fournis dans le cadre de licences d'utilisation non exclusives, non cessibles et non transférables. Ils restent la propriété de leurs éditeurs respectifs. Les termes et conditions des licences d'utilisation sont définis par lesdits éditeurs, lesquelles s'appliquent au Client.

Le Client s'engage à s'y conformer et à ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle des éditeurs. En particulier, il s'engage à ne pas reproduire les logiciels ni la documentation associée sauf stipulations contraires ou accords de licence particuliers, et à ne pas dépasser les limitations, notamment de nombre d'utilisateurs ou de postes autorisés, définies par la licence de l'éditeur et/ou dans la commande et à ne l'utiliser que sur le site du Client autorisé aux termes de la licence. Il se porte également fort du respect par ses utilisateurs des conditions de licence définies par l'éditeur du logiciel

Le Client s'engage à n'utiliser les logiciels que sur le site ou sur le territoire géographique qui lui est concédé aux termes de la licence susvisée, conformément à leur documentation et pour les seuls besoins de son activité. Il s'interdit de les mettre à la disposition de tiers, sous quelque forme que ce soit, et s'interdit d'en faire assurer l'exploitation sous forme d'application hébergée par un tiers. Il s'interdit de décompiler ou tenter de décompiler les logiciels, ou de supprimer les mentions relatives aux marques ou à la propriété de l'éditeur des logiciels.

2.3. Garanties

Les logiciels fournis par AVENAO au Client sont librement choisis par le Client. Celui-ci déclare avoir connaissance de leurs fonctionnalités et conditions techniques d'utilisation. Il reconnaît avoir connaissance que les logiciels fournis par AVENAO sont des « progiciels », c'est-à-dire des logiciels

standard, conçus pour satisfaire les besoins du plus grand nombre de clients, et qu'il incombe par conséquent au Client :

(i) de s'assurer, avant la commande et sous sa responsabilité, de leur conformité à ses besoins propres, en prenant connaissance de la documentation des logiciels et en sollicitant d'AVENAO toute précision complémentaire et

(ii) d'adapter si besoin son organisation et ses processus aux logiciels.

En conséquence, aucune reprise ni aucun retour ne sera accepté. AVENAO ne garantit en aucun cas l'adéquation des logiciels fournis aux besoins du Client, ni leur compatibilité avec d'autres éléments, matériels ou logiciels, du système informatique du Client, que ces éléments aient été ou non fournis par AVENAO. Les logiciels édités par des tiers sont fournis sans aucune autre garantie que celles accordées par leur éditeur conformément aux termes de la licence souscrite par le Client.

3. Prestation de services

3.1. Commande des prestations

AVENAO ne saurait en aucun cas être tenue de fournir une prestation qui ne serait pas expressément mentionnée dans un document contractuel. Quelle que soit la nature des prestations commandées, AVENAO n'est tenue que d'obligations de moyens. Le Client déclare avoir pris connaissance, avant la conclusion du contrat, des différentes prestations proposées par AVENAO et apprécié l'opportunité de recourir à certaines de ces prestations eu égard à ses propres besoins.

3.2. Obligations du client

Le Client s'engage à collaborer activement, chaque fois que nécessaire, à la réalisation des prestations confiées à AVENAO, notamment en définissant précisément ses besoins. Il s'engage à fournir à AVENAO l'ensemble des informations nécessaires à la réalisation des prestations prévues et à faire connaître à AVENAO toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d'activité lui permettrait d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution des prestations. A cette fin, le Client s'engage à désigner, parmi son personnel, un ou plusieurs interlocuteurs qui devront disposer des compétences nécessaires à une collaboration efficace, pendant toute la durée du contrat. Le Client s'engage notamment à définir précisément, exhaustivement et par écrit ses besoins, tant lors de la commande que, le cas échéant, dans le cadre de son exécution.

Le Client déclare à cet égard être informé que toute prestation demandée par le Client ne correspondant pas à un besoin clairement défini avant la commande pourra donner lieu à facturation complémentaire sur la base du tarif journalier d'AVENAO alors en vigueur.

Les cahiers des charges ou autres documents comportant l'expression des besoins du Client ne sont opposables à AVENAO qu'à la double condition qu'ils aient été annexés au Contrat et qu'ils soient suffisamment précis et détaillés : il est expressément convenu que toute ambiguïté ou incertitude dans un tel document sera interprétée en faveur d'AVENAO. Le Client s'engage à mettre à la disposition d'AVENAO tous les moyens et accès physiques et logiciels nécessaires à l'exécution des prestations objet du contrat.

3.3. Implémentation des logiciels

Si la commande comporte des prestations d'installation, de paramétrage ou d'implémentation de logiciels, ces services seront fournis par AVENAO conformément aux dispositions de la commande, qui

définit exhaustivement la nature et la teneur des prestations à réaliser par AVENAO, ainsi que le planning indicatif de réalisation.

Une fois ces prestations réalisées, le Client signera un procès-verbal d'intervention ou de recette confirmant la conformité des logiciels, matériels et prestations fournis à l'ensemble des documents contractuels.

L'offre de support en forfait « ticketing » est basée sur une durée de contrat d'un an. Celle-ci pourra être étendue exceptionnellement à une durée de 3 ans seulement dans le cas de projets financés sur 3 années.

3.4. Formation

Les prestations de formation professionnelle sont régies par une convention séparée conforme aux dispositions légales réglementaires et par des Conditions Générales de Vente de Formation Professionnelle (www.avenao.com/cgv-formations)

3.5. Maintenance et assistance

3.5.1. Durée

Sauf disposition contraire des éventuelles Conditions Particulières ou de la commande, les prestations de maintenance et d'assistance sont fournies pendant une durée initiale de 1 an à compter de la conclusion du contrat. A l'expiration de cette durée initiale, le contrat se renouvellera par tacite reconduction par périodes successives de 1 an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un délai de préavis minimum de trois mois avant la date d'échéance du contrat.

AVENAO peut pendant toute la durée du contrat, en respectant un préavis d'un mois, informer le Client par écrit de la suppression d'un Logiciel du catalogue de maintenance et d'assistance et, de ce fait, de la fin de la fourniture des prestations pour le Logiciel concerné. Ces événements n'entraînent pas la résiliation du contrat en cours pour les autres Logiciels. Dans le cas où le client souhaiterait mettre fin à son contrat de maintenance, il est à noter que pour certains produits la réactivation pourrait n'être proposée qu'à des conditions spécifiques ou ne plus être possible du tout.

3.5.2. Logiciels concernés

Les logiciels couverts par les prestations de maintenance et d'assistance sont énumérés limitativement par les Conditions Particulières ou la commande (ci-après les « Logiciels »). Tout logiciel non expressément visé sera considéré comme hors du champ d'application des prestations. Les prestations de maintenance et d'assistance ne couvrent les Logiciels que dans la limite du nombre de licences mentionné, pour chacun d'eux, dans les Conditions Particulières ou la commande. En cas de cessation, pour quelque raison que ce soit, d'une licence pendant la durée du contrat de maintenance, AVENAO ne sera plus tenue de fournir les prestations de maintenance et d'assistance correspondantes, les redevances de maintenance restantes cependant dues à AVENAO par le Client jusqu'à la fin du contrat de maintenance.

3.5.3. Prérequis

Les services sont fournis sous réserve que le Client satisfasse et maintienne les conditions suivantes :

(i) disposer d'une ligne téléphonique à côté du poste de travail qui ne soit ni réservée à un fax ou à un modem ni nécessaire à la mise en œuvre de son système d'information ;

(ii) désigner un interlocuteur unique qui doit être habilité à autoriser AVENAO à intervenir en cas d'option de téléassistance et qui doit avoir une connaissance de l'informatique et de son métier appropriée, ainsi qu'avoir été formé à l'utilisation des Logiciels ;

(iii) être titulaire des licences sur les Logiciels, plus particulièrement à signer et respecter les prescriptions relatives à l'utilisation des Logiciels édictées par l'éditeur le cas échéant. Les Logiciels doivent être installés et utilisés conformément aux prescriptions d'AVENAO, des éditeurs concernés et des constructeurs des matériels, et installés sur le site mentionné dans les Conditions Particulières ou la commande.

3.5.4. Prestations fournies

Sauf dispositions contraires des éventuelles Conditions Particulières ou de la commande, les prestations de Maintenance fournies par AVENAO sont les suivantes :

1. Assistance téléphonique : Ce service est assuré sous forme du rappel téléphonique du Client dont les appels sont enregistrés par AVENAO. A ce titre AVENAO apporte des réponses aux questions concernant le fonctionnement des Logiciels. AVENAO n'est pas tenue de répondre aux questions relatives à d'autres logiciels, notamment au système d'exploitation, aux progiciels bureautiques, ou applicatifs complémentaires développés par le Client. Ce service est assuré ;

Lundi : 9h00-12h30 / 13h30 – 17h30

Mardi : 9h00-12h30 / 13h30 – 17h15

Mercredi : 9h00-12h30 / 13h30 – 17h30

Jeudi : 9h00-12h30 / 13h30 – 17h15

Vendredi : 9h00-12h30 / 13h30 – 17h00

à l'exception des jours fériés et de fermetures exceptionnelles.

2. Téléassistance : intervention à distance de AVENAO après proposition de sa part acceptée par le Client, soit sur le serveur, soit sur les stations en fonction des possibilités de la configuration matérielle du Client. Cette intervention est réalisée après connexion de son système d'information par le Client au système de connexion AVENAO.

3. Mise à jour des Logiciels : améliorations apportées aux fonctions existantes du Logiciel, qui sont décidées par l'éditeur, et correction éventuelle d'anomalies. Il appartient au Client d'installer les mises à jour qui lui sont mises à disposition par les éditeurs sur leurs sites internet.

4. AVENAO ne fournit les services décrits ci-dessus que pour les deux dernières versions des Logiciels. AVENAO n'est pas tenue de fournir son assistance en cas d'intervention du Client ou de tout tiers non autorisé par AVENAO sur les Logiciels ainsi que pour les Logiciels liés à des SGBDR (Système de Gestion de Bases de Données Relationnelles) si le Client n'utilise pas un niveau de version ou de paramètres préconisé par AVENAO ou l'éditeur.

AVENAO peut, de plein droit, suspendre l'exécution de ses services, sans formalité préalable, en cas de non-respect par le Client de l'une de ses obligations contractuelles prévues soit dans le présent contrat, soit dans tout autre contrat concernant les logiciels, en particulier les conditions d'utilisation des logiciels, ou en cas de non-respect par le Client de ses obligations contractuelles relatives (i) aux matériels sur lesquels sont installés le Logiciel ou (ii) à tout autre produit ou service lié à ces Logiciels ou matériels.

5. Portail clients éditeurs : pour certains logiciels, le Client peut disposer d'un accès aux informations de son parc de licences (numéro de licence, date de fin de maintenance, etc), ainsi qu'à une base de connaissances sur les logiciels, et de la possibilité de formuler des demandes d'amélioration et d'évolution. Le cas échéant, le Client autorise AVENAO à collecter, analyser et communiquer lesdites demandes d'améliorations et d'évolution auprès de l'éditeur du ou des Logiciel(s) visés.

3.5.5. Obligations du Client dans le cadre des services de maintenance et d'assistance

Le Client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation des Logiciels et les recommandations faites par AVENAO. Le Client doit informer AVENAO par fax ou e-mail de tout changement de matériel, de système d'exploitation et, d'une manière générale, de tout changement apporté à son système d'information. AVENAO est en droit de demander au Client de renoncer en tout ou partie à ces changements si ceux-ci n'entrent pas ou plus dans le cadre de l'assistance d'AVENAO.

Si le Client refuse de renoncer, AVENAO pourra, de plein droit, exclure de l'assistance les Logiciels concernés, ou résilier le contrat à la date de mise en place desdits changements par LRAR prenant effet rétroactivement à la même date ; toutes les sommes déjà payées à AVENAO lui resteront acquises.

Le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de son système d'information notamment lorsqu'AVENAO intervient en téléassistance. Ces mesures concernent notamment la confidentialité ainsi que la restauration ou la reconstitution des données, programmes ou fichiers perdus ou détériorés, de telles opérations n'étant pas couvertes par le présent contrat.

Le Client doit donner à AVENAO le libre accès à toutes les informations qu'AVENAO jugera nécessaires pour assurer la fourniture des services. Il autorise en particulier AVENAO à installer et conserver sur le système d'information du Client des programmes de diagnostic. Le service d'assistance n'ayant pas vocation à pallier un déficit de formation, le Client s'engage à faire participer à des séances de formation en début de contrat et pour les nouvelles versions des Logiciels, une personne qualifiée et habilitée à retransmettre correctement la formation. Cette formation est facturable selon le tarif en vigueur au jour de la commande.

Le cas échéant, le Client est informé que toute demande de maintenance et d'assistance devra être effectuée via la plateforme mise à disposition par l'éditeur du Logiciel lorsque les prescriptions de ce dernier l'exigent.

3.5.6. Conditions financières

Le montant des redevances de maintenance et leurs conditions de facturation et de paiement sont définis dans les Conditions Particulières ou dans la commande.

3.5.7. Responsabilité

La responsabilité d'AVENAO au titre des prestations de maintenance et d'assistance est soumise aux dispositions du paragraphe 1.8 des présentes Conditions Générales. Il est par ailleurs expressément convenu qu'AVENAO ne garantit pas un fonctionnement ininterrompu des Logiciels.

Par dérogation à l'article 1222 du Code civil, en cas de manquement d'une des Parties (la « Partie défaillante ») à ses obligations contractuelles pour quelque cause que ce soit (y compris en cas de force majeure), l'autre Partie s'interdit de faire exécuter lesdites obligations par un tiers sans l'accord préalable et exprès de la Partie défaillante. Aucun remboursement de frais, ni aucune avance ne pourra être demandé à la Partie défaillante à ce titre sans son accord préalable et exprès.

3.6. Prestations associées relatives à un projet de développement ou d'intégration des Logiciels

Pour toute prestation de type projet, tels que le développement ou l'intégration d'un Logiciel, le Client s'engage à fournir une parfaite collaboration pleine et entière. Plus particulièrement, le Client s'engage à désigner et mettre en place un comité dédiée à la gouvernance dudit projet. AVENAO exécutera les obligations spécifiques lui incombant au titre du projet conformément aux dispositions techniques, organisationnelles et financières figurant dans la proposition commerciale acceptée par le Client.

AVENAO se réserve la possibilité de confier la réalisation de tout ou partie des prestations commandées à un ou plusieurs sous-traitants de son choix.

3.7. Sous-traitance

AVENAO se réserve la possibilité de confier la réalisation de tout ou partie des prestations commandées à un ou plusieurs sous-traitants de son choix.

3.8. Modalités d'exécution des prestations

Le personnel d'AVENAO qui serait amené à exécuter des prestations dans les locaux du Client se conformera aux horaires de travail, au règlement intérieur et aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans ces locaux, à moins que les parties n'en soient autrement convenues par écrit et sous réserve que le Client ait effectivement communiqué ces éléments à AVENAO. Il est expressément convenu que le contrat conclu entre AVENAO et le Client est exclusif de toute mise à disposition de personnel et que le personnel d'AVENAO affecté à la réalisation des prestations reste en tout état de cause sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire d'AVENAO qui assure l'autorité technique et la gestion administrative, comptable et sociale de son personnel. AVENAO garantit que les salariés qui exécuteront les prestations seront employés régulièrement au regard des dispositions du Code du travail.

3.8. Evolution des prestations de services

Les prestations de services, sont strictement limitées à la description qui en en fait dans la proposition commerciale ; notamment pour les prestations au forfait, les tarifs sont ainsi calculés sur la base de prérequis techniques, d'hypothèses de travail validées avec le Client et le respect d'engagements de la part du Client (collaboration notamment).

Durant l'exécution du Contrat, des modifications des hypothèses de travail et/ou des prestations peuvent être rendues nécessaires ou demandées par l'une ou l'autre des Parties.

Les évolutions envisagées seront traitées en cours des réunions du comité compétent correspondant. En tout état de cause, toute modification ayant un impact important sur les conditions de prix et/ou de délais initialement convenues est constitutive d'une évolution des prestations et doit faire l'objet d'une proposition technique et financière complémentaire qui devra être acceptée ou refusée par le Client et pourra faire l'objet d'un avenant au Contrat.

Le Prestataire remettra au Client dans un délai convenu entre eux, la proposition technique et financière complémentaire. Le Prestataire y indiquera les conditions et délais de réalisation, les conditions financières et les incidences de la réalisation ou de la non-réalisation de l'évolution sur les Services. En cas de refus par le Client, l'évolution et/ou la modification des prestations ne sera pas mise en œuvre par le Prestataire sans qu'il ne puisse encourir de responsabilité de ce fait.

4. Vente de matériel

4.1. Livraison et installation

Sauf disposition expresse contraire, les prix de vente du matériel mentionnés dans la commande n'incluent pas le prix de la livraison, ni le prix des prestations nécessaires à leur installation ou à leur configuration. Lors de la livraison, les matériels vendus voyagent aux risques et périls du Client, auquel il appartient, en cas d'avarie ou de manquant, de faire toutes constatations nécessaires et de confirmer ses réserves, auprès du transporteur, avec copie à AVENAO, par lettre recommandée avec avis de réception le jour même de la réception des matériels. Les délais de livraison mentionnés dans la commande sont indicatifs et ne sauraient engager la responsabilité d'AVENAO, qui est tributaire des délais de livraison de ses fournisseurs et de leurs transporteurs. AVENAO s'efforce de respecter ces délais, mais leur dépassement ne peut entraîner ni annulation de la commande, ni indemnité d'aucune sorte.

4.2. Garanties

Les matériels vendus par AVENAO au Client sont librement choisis par le Client. Celui-ci déclare avoir connaissance de leurs caractéristiques et les considérer comme conformes à ses besoins propres. En conséquence, aucune reprise ni aucun retour ne sera accepté. AVENAO ne garantit en aucun cas l'adéquation des matériels aux besoins du Client, ni leur compatibilité avec d'autres éléments, matériels ou logiciels, du système informatique du Client, que ces éléments aient été ou non fournis par AVENAO. Plus généralement, les matériels sont vendus sans aucune autre garantie que la garantie du constructeur. Il est précisé que cette garantie est notamment écartée en cas d'utilisation anormale, de réparations ou interventions de toutes natures exécutées par des personnes non habilitées par AVENAO ou de dommages résultant d'une cause extérieure au matériel garanti, d'une erreur de manipulation ou d'un défaut de surveillance ou d'entretien.

4.3. Transfert de propriété

LES MATERIELS VENDUS RESTENT LA PROPRIETE D'AVENAO JUSQU'AU PARFAIT PAIEMENT DE L'INTEGRALITE DE LEUR PRIX EN PRINCIPAL, FRAIS ET INTERETS (RESERVE DE PROPRIETE). Lorsque la commande porte sur des matériels et des prestations ou logiciels, les paiements partiels s'imputent en premier lieu sur le prix des prestations, en second lieu sur le prix des logiciels et en dernier lieu sur le prix des matériels. Les risques sont transférés au Client dès la commande. En conséquence, le Client fait son affaire de la souscription d'une assurance dont le bénéficiaire sera directement et intégralement versé à AVENAO en cas de vol ou de dégradation. Les matériels demeurant en possession du Client à la date du défaut de règlement sont présumés ceux impayés et pourront être revendiqués par AVENAO.

ANNEXE 1 – Accord relatif au traitement de données à caractère personnel

La présente Annexe est établie en application de l'article 28.3 du règlement Européen 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (« règlement général sur la protection des données » ou « RGPD »), et de la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée à tout moment (ensemble la « Réglementation »).

Elle fait partie intégrante des Conditions Générales de Vente et de Services (le « Contrat »).

Les termes utilisés dans la présente Annexe avec une majuscule ont le sens qui leur est attribué dans le RGPD ou dans le Contrat.

1.1. Les Parties reconnaissent que lorsque AVENAO traite des Données à caractère personnel pour le compte du CLIENT dans le cadre de l'exécution du Contrat, il agit en qualité de Sous-traitant et le CLIENT agit en tant que Responsable de traitement.

Les Données à caractère personnel traitées sont les données d'identification (nom, prénom, adresse email professionnelle, numéro de téléphone professionnel).

Les catégories de personnes concernées par le Traitement sont les collaborateurs (employés ou prestataires) du Client.

Les traitements confiés à AVENAO par le CLIENT sont mis en œuvre pendant la durée définie par le CLIENT.

Par conséquent, AVENAO s'engage à agir conformément aux instructions documentées du CLIENT (y compris pour le transfert de Données à caractère personnel en dehors de l'U.E.).

Les instructions du CLIENT pour le Traitement des Données à caractère personnel doivent être licites et conformes à la Réglementation ; le CLIENT est seul responsable de l'exactitude, de la qualité et de la légalité des Données à caractère personnel et des moyens par lesquels il a acquis les Données à caractère personnel.

1.2. Si AVENAO considère qu'une des instructions du CLIENT constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'U.E. ou du droit des Etats-membres relative à la protection des données, il en informera dans les meilleurs délais le CLIENT, sans que cet avis ne constitue un avis ou une consultation juridique. AVENAO est en droit de suspendre l'exécution de cette instruction jusqu'à ce que le CLIENT ne la confirme ou ne la modifie.

1.3. AVENAO s'engage à :

a) Assurer la confidentialité des Données personnelles traitées pour le compte du CLIENT ;

b) Ne pas utiliser les Données à caractère personnel collectées en qualité de Sous-traitant du Client à d'autres fins que celles prévues à la présente Annexe sauf lorsque cela est expressément autorisé par l'Article 28 (3)(a) du RGPD ;

c) Mettre en œuvre les mesures techniques appropriées et raisonnables pour assurer la protection des Données à caractère personnel traitées pour le compte du CLIENT. En particulier, AVENAO s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- Les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des systèmes et des services de traitement ;

- Les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;

- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;

- Le Client reconnaît que ces mesures sont susceptibles d'évoluer en raison des connaissances et des développements techniques futurs, AVENAO est donc expressément autorisé à mettre en place des mesures alternatives à celles décrites tant que ces mesures maintiennent le niveau de sécurité général tel que décrit ci-avant.

d) S'assurer que l'accès aux Données à caractère personnel est limité au personnel et ses sous-traitants ultérieurs qui ont besoin d'y accéder pour la fourniture des services prévus au Contrat ;

e) Notifier au CLIENT, par courrier électronique ou postal, dans meilleurs délais après en avoir eu connaissance, toute violation des données à caractère personnel, lui fournir toutes informations s'y rapportant, et prendre toutes mesures raisonnables à l'effet d'y remédier, ce dont il devra tenir informé le CLIENT. La notification devra être accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au CLIENT de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente ;

f) Aider le CLIENT, dans la mesure du possible, dans la gestion des demandes ou recours introduits par les Personnes Concernées dans l'exercice de leurs droits. Lorsque les Personnes Concernées exercent directement leurs droits auprès de AVENAO, ce dernier devra adresser ces demandes dès leur réception au DPO du CLIENT par courrier électronique.

g) Coopérer avec les autorités compétentes en matière de protection des données.

1.4. Sous-traitance ultérieure

Lorsqu'AVENAO recrute un autre sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques pour le compte du Client, les mêmes obligations en matière de protection de données que celles fixées dans les présentes sont imposées à cet autre sous-traitant. Lorsque cet autre sous-traitant ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, AVENAO, en qualité de sous-traitant initial, demeure pleinement responsable devant le CLIENT de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

Le CLIENT autorise AVENAO à recourir à un ou plusieurs sous-traitants ultérieurs pour le Traitement des Données à caractère personnel. AVENAO s'engage à informer le CLIENT par écrit de toute modification prévue concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs. Le CLIENT peut s'opposer, pour des motifs justifiés et légitimes, au recours à un nouveau sous-traitant ultérieur en avertissant AVENAO par courrier électronique au plus tard dans les dix (10) jours à compter de la réception de la notification de AVENAO, dans les conditions de l'article 28 paragraphe 3 du RGPD.

1.5. Tout transfert de Donnée à caractère personnel devra être mis en œuvre conformément à la Réglementation. Si AVENAO ou l'un des sous-traitants ultérieurs traite ou transfère des Données à caractère personnel hors de l'Union Européenne, dans un pays ne disposant pas d'un niveau de protection adéquat tel que défini par la Commission Européenne, le CLIENT donne mandat à AVENAO de signer en son nom et pour son compte avec les entités juridiques concernées un contrat de transfert de données établi sur la base des Clauses Contractuelles Types de la Commission Européenne pour le transfert de Données à caractère personnel vers des entreprises établies dans des pays tiers (les « Clauses Contractuelles pour le Transfert de Données » ou « EUSCC »). Alternativement, les transferts seront encadrés au moyen d'un mécanisme de substitution validé et reconnu par les autorités européennes comme garantissant un cadre légal adéquat pour sécuriser le Traitement de Données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne. AVENAO précise qu'aucun transfert de Données à caractère personnel n'est réalisé hors de l'UE.

1.6. Le CLIENT pourra vérifier, au plus une fois par an, le respect par AVENAO de l'ensemble des obligations issues du présent accord ou pourra mandater à cet effet un auditeur de son choix pour autant qu'il ne s'agisse pas d'un concurrent de AVENAO.

Cet audit devra être effectué (i) pendant les heures de bureau normales de AVENAO, (ii) sans interférer avec les opérations commerciales de AVENAO, et (iii) moyennant le respect d'un préavis approprié et après consultation avec AVENAO.

Le Client supportera ses propres dépenses dans le cadre de cet audit et dédommagera AVENAO du coût de ses ressources internes requises pour mener l'audit sur site (sur la base du temps et du matériel selon la liste de prix alors en vigueur) si l'audit ne révèle pas un manquement grave de AVENAO à ses obligations en vertu de la présente Annexe (dans cette hypothèse, AVENAO remédiera rapidement à la violation à ses propres frais).

1.7. AVENAO respectera les instructions du CLIENT concernant la conservation des Données à caractère personnel et, au choix et sur demande du CLIENT, s'engage à détruire ou restituer au CLIENT, aux frais de ce dernier, dans le délai convenu avec lui, toutes les Données à caractère personnel, y compris toutes copies qui en auraient été faites sur quelque support que ce soit, sauf en cas de nécessité de conservation requise par une loi ou réglementation.

En tout état de cause, les Données à caractère personnel traitées par AVENAO dans le cadre du Contrat seront conservées pendant la durée du Contrat augmentée de la durée de la prescription applicable nécessaire à AVENAO afin d'assurer la défense de ses droits. En cas de suppression, AVENAO devra spécifier préalablement au CLIENT les modalités de suppression des Données à caractère personnel.

1.8. AVENAO précise par ailleurs avoir désigné un Délégué à la Protection des Données à caractère personnel (DPO) dont les coordonnées figurent ci-après : Monsieur Laurent SIMONY 41 avenue des trois peuples 7818 MONTIGNY LE BRETONNEUX.