

EXTEL - CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

1 OBJET ET OPPOSABILITE

1.1 Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les termes et conditions selon lesquels la société EXTEL, société à responsabilité limitée sis 31, Square Saint-Charles 75012 Paris immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le n°339 370 462 RCS Paris (« EXTEL »), rendra des services à ses clients (le « Client »).

1.2 Ces conditions générales de services sont complétées par des conditions particulières dûment signées entre les Parties (les conditions générales et les conditions particulières étant ci-après appelées le « Contrat »). Les conditions particulières contiennent notamment la description des services rendus (les « Services »), le prix des prestations ainsi que, le cas échéant, le calendrier de réalisation et les dérogations éventuellement négociées entre les parties aux présentes conditions générales.

1.3 Ces conditions générales sont applicables dans leur intégralité pour tout contrat passé entre EXTEL et le Client, quel que soit le lieu de réalisation des prestations. Les éventuelles dérogations aux présentes conditions générales devront figurer explicitement dans les conditions particulières.

1.4 Aucune dérogation aux présentes conditions générales, et notamment les conditions générales d'achat du Client, ne sera opposable à EXTEL à moins que celle-ci ne les ait acceptées préalablement à la réalisation des Services et par écrit dans le cadre des conditions particulières.

1.5 En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières, ces dernières prévaudront.

1.6 Lorsqu'un contrat cadre régissant la fourniture de Services existe entre EXTEL et le Client, les conditions du contrat cadre prévalent sur les présentes conditions générales de services à compter de la date de signature du contrat cadre. Tout service réalisé antérieurement à la date de signature d'un contrat cadre, sera régi par les présentes conditions générales de services (pas d'application rétroactive des conditions du contrat cadre).

2 COMMANDES

2.1 Devis

EXTEL communique au Client un devis constituant une offre de service, dans lequel figurera la description des Services, le prix applicable ainsi que les conditions particulières de réalisation des Services.

La durée de validité de cette offre est, sauf mention contraire figurant dans le devis, de 30 jours à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, EXTEL se réserve le droit de modifier son offre, et notamment les modalités de réalisation des Services ou les prix des Services.

L'ensemble des Services décrit dans le devis est soumis aux présentes conditions générales.

2.2 Commande

Toute acceptation du devis par le Client vaut commande ferme de la part du Client et acceptation expresse des présentes conditions générales de vente.

Le devis ainsi accepté par le Client constitue les conditions particulières et forme avec les présentes conditions générales, le Contrat applicable entre EXTEL et le Client.

Il est entendu entre les parties qu'une acceptation par voie électronique du devis, et notamment par courriel, vaut écrit et engagement ferme de la part du Client.

3 CONDITIONS DE REALISATION DES SERVICES

3.1 Conditions d'exécution des Services

EXTEL s'engage à apporter à sa mission les soins et la diligence d'un professionnel qualifié et à réaliser les Services dans le respect de la législation alors applicable.

Le Client déclare et reconnaît avoir été informé du fait qu'il est seul responsable de la sauvegarde de ses données et mettra en œuvre tous les moyens qu'il jugera utiles pour assurer une telle sauvegarde.

3.2 Début de réalisation des Services

EXTEL ne sera tenue de réaliser les Services qu'après (i) acceptation du devis par le Client dans les conditions visées à l'article 2.2 et (ii) dans le cas où cela serait prévu dans les conditions particulières ou pour toute commande dont le montant global hors taxe est supérieur à 8 000 euro, du versement d'un acompte égal à 30% du montant TTC du Contrat.

3.3 Délais de réalisation

Il est entendu que les délais de réalisation ou d'intervention figurant dans les conditions particulières sont des délais indicatifs basés sur un délai moyen prévisionnel. Le Client déclare et accepte que les délais de réalisation des Services et d'intervention soient décalés, du fait notamment mais non exclusivement de difficultés techniques non anticipées ou de demande complémentaire de services. Les retards d'exécution des Services ne pourront en aucun cas engager la responsabilité d'EXTEL et/ou donner lieu indemnisation du Client. De la même façon, les retards d'exécution ne pourront pas justifier la résiliation du contrat ou le non-paiement des sommes dues en contrepartie des Services.

3.4 Matériel et moyens nécessaires à la réalisation des Services sur Site

Le Client s'engage à mettre à la disposition d'EXTEL tout l'équipement nécessaire à la réalisation des Services sur le site du Client, tel que demandé par EXTEL (bureau, PC, connexions internet, accès aux installations, puissance électrique, etc..).

EXTEL pourra, selon les besoins, avoir accès à des outils spécifiques d'analyse, de conception, de développement ou de tests, ainsi qu'à de la documentation confidentielle et qui peuvent se trouver en tout ou partie dans les locaux du Client. Le Client s'engage à considérer de tels documents comme confidentiels dans les conditions des présentes.

3.5 Acceptation des Services

Les Services sont réputés acceptés sans réserve à la première des deux dates suivantes (i) utilisation des Services, ou résultats des Services (tels que par exemple des développements informatiques ou travaux d'intégration) par le Client en mode production ou (ii) sept (7) jours après réalisation par EXTEL de la procédure d'acceptation décrite dans les conditions particulières sans que le Client n'ait formulé de réserves sur des dysfonctionnements majeurs des travaux issus des Services. Pour les besoins des présentes, on entend par « dysfonctionnement majeur » un dysfonctionnement reproductible empêchant totalement le fonctionnement d'une fonctionnalité essentielle des travaux issus des Services.

3.6 Services complémentaires

EXTEL sera uniquement tenue à la réalisation des Services, tels que décrits de manière exhaustive dans les conditions particulières. Tout service supplémentaire demandé par le Client sera facturé en sus aux tarifs alors en vigueur chez EXTEL.

4 COOPERATION

4.1 La bonne exécution du Contrat suppose une collaboration active, étroite, régulière et de bonne foi entre les Parties et l'échange d'informations, en temps utile, doit permettre d'éviter la génération d'incidents préjudiciables à leurs intérêts respectifs. Afin de permettre à EXTEL de respecter ses engagements, le Client devra collaborer activement avec ce dernier et notamment exprimer clairement et par écrit l'ensemble de ses besoins à EXTEL et l'ensemble des éventuels problèmes rencontrés dans le cadre de la réalisation des Services.

4.2 Le Client s'engage à mettre à la disposition d'EXTEL, à titre strictement confidentiel, tous les éléments qu'il lui sera possible de fournir à ce dernier et qui sont utiles à l'exécution des Services, ainsi que ceux qui seront raisonnablement demandés par EXTEL pour les besoins de la réalisation des Services.

4.3 Chacune des Parties désignera un responsable projet qui sera l'interlocuteur de l'autre Partie. Les responsables ainsi désignés se réuniront périodiquement afin d'examiner tout problème éventuel lié aux Services et de prendre toute disposition visant à permettre ou à faciliter la bonne exécution du Contrat. Dans le cas où l'une des Parties souhaiterait modifier le responsable qu'elle a désigné, elle devra en informer l'autre Partie au moins quinze (15) jours calendaires avant la date effective de cette modification. Le remplaçant devra être d'un niveau de qualification et de responsabilité équivalent à la personne précédemment désignée.

5 PRIX, CONDITIONS DE PAIEMENT, CONTESTATION

5.1 Les Services sont facturés aux conditions tarifaires figurant dans les conditions particulières ou, en cas de services supplémentaires, aux tarifs alors en vigueur chez EXTEL.

5.2 Sauf dérogation expresse et préalable figurant dans les conditions particulières, les Services sont facturés au temps passé, sur la base du taux journalier figurant dans les conditions particulières ou, à défaut, au tarif alors en vigueur chez EXTEL. Les éventuelles estimations de temps passé figurant dans les conditions particulières ne sont que des estimations et ne constituent pas, sauf dérogation expresse contraire, une tarification forfaitaire.

5.3 Les prix s'entendent hors TVA et toutes autres taxes non comprises seront facturées en sus.

5.4 Sauf dérogation expresse figurant dans les conditions particulières, les prix des Services ne comprennent pas les éventuels frais de déplacements et d'hébergement du personnel d'EXTEL hors Ile de France, qui seront facturés en sus au Client, sur présentation des justificatifs correspondants.

5.5 Les factures sont établies en Euro et sont payables dans les trente (30) jours à compter de la date de la facture, par virement bancaire ou par chèque.

5.6 Le Client est réputé avoir accepté une facture sans réserve s'il ne la conteste auprès d'EXTEL par notification écrite et motivée dans les quinze (15) jours suivant la réception de la facture par le Client.

5.7 Conformément aux dispositions de l'article L441-6 du Code de commerce, tout retard de paiement donnera lieu à des pénalités de retard calculés à compter du premier jour de retard et ce jusqu'au complet paiement, sans qu'une mise en demeure préalable ne soit requise. Ces pénalités de retard seront calculées par application d'un taux d'intérêt de 8%. Conformément aux dispositions de ce même article, EXTEL appliquera également un montant forfaitaire de recouvrement de créance d'un minimum de 40 € par impayé.

5.8 En cas de retard ou de non-paiement d'une ou plusieurs factures, EXTEL se réserve également le droit de suspendre immédiatement et sans préavis l'exécution des Services, et ce sans qu'une mise en demeure préalable ne soit nécessaire. Le paiement des factures à leur échéance constitue une condition essentielle et l'absence et/ou les retards de paiement justifient la résiliation du Contrat pour faute par EXTEL, dans les conditions de l'article 6.2 des présentes.

6 DUREE - RESILIATION

6.1 Le Contrat entre en vigueur au jour de l'acceptation du devis par le Client dans les conditions de l'article 2, pour la durée mentionnée dans les conditions particulières ou, à défaut, pour la durée de réalisation des Services.

6.2 Si l'une des Parties commet un manquement grave à l'une de ses obligations contractuelles auquel elle ne remédie pas dans les trente (30) jours suivant la mise en demeure qui lui aura été adressée par la Partie lésée par lettre recommandée avec avis de réception, la Partie lésée pourra résilier le Contrat de plein droit avec effet immédiat par l'envoi d'une lettre de résiliation par lettre recommandée avec avis de réception, sans préjudice de la réparation de tout dommage qu'elle aurait pu subir.

6.3 En cas de résiliation du Contrat imputable au Client, l'acompte versé ou exigible est définitivement acquis à EXTEL, sans préjudice de tout autre dommage et intérêts.

7 GARANTIES

7.1 EXTEL garantit qu'elle mettra en œuvre les moyens adaptés, conformes aux standards de l'industrie, pour réaliser les Services.

7.2 Garantie en cas de réalisation de développements spécifiques

Le présent article est applicable dans le cas où les Services consisterait à la réalisation par EXTEL de développements spécifiques pour le Client, tels que décrits dans les conditions particulières (« Développements Spécifiques »).

EXTEL garantit au Client que les Développements Spécifiques fonctionneront, pour l'essentiel, conformément aux spécifications figurant dans les conditions particulières et ce pendant une durée de 30 jours à l'issue de l'acceptation des Développements Spécifiques dans les conditions figurant à l'article 3.5 des présentes (ci-après « Période de Garantie »).

A l'issue de la Période de Garantie, EXTEL pourra, à la demande du Client, corriger les éventuels dysfonctionnements des travaux issus des Développements Spécifiques soit (i) dans le cadre d'interventions à la demande, avec une facturation au taux alors en vigueur d'EXTEL soit (ii) dans le cadre du contrat de maintenance conclu par ailleurs entre les parties pour le logiciel objet des Développements Spécifiques, sous réserve que cela soit expressément convenu entre les parties et que cette maintenance donne à une révision de la redevance annuelle due pour ladite maintenance.

Dans le cas où le Client ne souhaiterait pas inclure les Développements Spécifiques dans le cadre du contrat de maintenance du logiciel objet des Développements Spécifiques, EXTEL ne garantit pas compatibilité ascendantes des Développements Spécifiques avec les logiciels et/ou autres solutions informatiques du Client, en ce compris notamment le logiciel objet des Développements Spécifiques.

7.3 Sauf stipulation contraire dans le présent article 7 et application légale et obligatoire de la garantie des vices cachés, EXTEL exclut toute autre garantie relative aux Services, notamment toute garantie de qualité ou d'adéquation à un usage particulier, d'exactitude ou d'intégrité des données.

7.4 EXTEL ne déclare ni ne garantit que :

- (a) les Services ou les travaux résultant des Services seront exempts d'erreurs ;
- (b) Les Services ou les travaux résultant des Services sont et demeureront exempts de virus ;
- (c) l'utilisation des travaux résultant des Services sera ininterrompue ;
- (d) toutes les anomalies seront identifiées, reproductibles ou résolues ;
- (e) les Services ou les travaux résultant des Services répondront aux besoins commerciaux particuliers du Client ; ou

(f) les travaux résultant des Services seront exempts de tout accès illégal ou non autorisé, de toute utilisation par un tiers, y compris tout piratage informatique, sabotage, corruption ou destruction ou de toute donnée ou image diffusée, transmise ou stockée dans le cadre des Services ou des travaux résultant des Services.

7.5 La garantie ne couvre pas toute anomalie ou défaillance (y compris tout manquement aux spécifications) résultant de :

- (a) Toute modification, tout stockage, traitement ou maintenance ou toute utilisation inappropriée des Services ou des travaux résultant des Services par toute personne autre qu'EXTEL ;
- (b) Tout manquement par le Client aux recommandations ou instructions d'EXTEL ;
- (c) Tout manquement par le Client aux obligations figurant dans le Contrat et notamment ses obligations de coopération ;
- (d) toute utilisation des Services ou des travaux résultant des Services non-conforme aux termes du Contrat ou aux instructions d'EXTEL, notamment du fait de leur utilisation par du personnel non qualifié ;
- (e) Toute utilisation ou toute association des Services et/ou des travaux résultant des Services avec des produits ou des services fournis par des tiers, y compris les autres systèmes du Client, dont la compatibilité avec les Services ou les travaux résultant des Services n'a pas été assurée par EXTEL dans les conditions particulières;
- (f) Toute cause externe aux Services ou aux travaux résultant des Services, échappant au contrôle de EXTEL.

8 LIMITATION DE RESPONSABILITE

8.1 EXTEL est tenue au titre des présentes à une obligation de moyens et ne peut être tenue responsable dans le cadre de ce Contrat des dommages indirects tels que , mais s'en s'y limiter, le manque à gagner, les pertes de profits, de revenus, d'exploitation, de chiffre d'affaires, d'image, de renommée, de clientèle, de données, ou les coûts engagés pour la récupération de données et plus généralement ceux retenus par la jurisprudence en France.

8.2 Le Client est seul responsable de la sauvegarde de ses données et EXTEL ne sera en aucun cas responsable d'une perte de données totale ou partielle dans le cadre de la réalisation des Services.

8.3 La responsabilité d'EXTEL ne pourra en aucun cas être recherchée pour toute action commise ou tout fait survenu après la date d'expiration ou de résiliation du Contrat. Le Client est réputé avoir renoncé à tout recours en responsabilité contre EXTEL s'il ne notifie pas à EXTEL l'existence du problème ou de la réclamation dans les trente (30) jours suivant sa survenance ou la prise de connaissance de l'événement par le Client.

8.4 En tout état de cause et nonobstant toute clause contraire, la responsabilité totale d'EXTEL, tous dommages confondus, ne pourra excéder la somme totale effectivement perçue par EXTEL en contrepartie des Services pendant une période de douze (12) mois précédant la survenance du dommage.

9 FORCE MAJEURE

Les Parties conviennent expressément d'attribuer aux événements suivants les effets de la force majeure, quand bien même ils ne présenteraient pas les caractères juridiques de la force majeure ou du cas fortuit : guerres étrangères et guerres civiles, attentats commis dans le cadre d'actions concertées (émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme ou de sabotage,...), grèves et Lock-out, épidémies, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, tremblements de terre, ouragans, trombes, cyclones, inondations, explosions, incendies, tempêtes, accidents de terrassement ou de travaux sur la voie publique, défaillance de longue durée du réseau public de distribution d'électricité, restrictions gouvernementales ou légales, blocage total ou partiel des moyens de télécommunications et de communication, y compris les réseaux, et tout cas indépendant de la volonté expresse des Parties et empêchant la fourniture normale des Services.

10 PROPRIETE INTELLECTUELLE

10.1 Sauf stipulation contraire des conditions particulières, le Client n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle quel qu'il soit sur les Services et leurs résultats, ni sur les logiciels nécessaires pour leur exploitation. 10.2 Dans le cas où les Services donneraient lieu à des travaux ou à des développements spécifiques sur un logiciel pour lequel le Client dispose de droits d'utilisation, ces travaux et/ou développements spécifiques

pourront être utilisés par le Client dans les mêmes termes et conditions de licence que ceux qui lui ont été consentis dans le cadre du contrat de licence du logiciel objet desdits travaux et/ou développements spécifiques.

11 CONFIDENTIALITE

11.1 Le Client est conscient qu'EXTEL peut avoir accès, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, à des informations confidentielles et l'accepte. Les Parties s'engagent à ne pas divulguer les informations confidentielles qu'elles détiennent l'une sur l'autre, et à ne pas utiliser de telles informations autrement que pour les besoins du Contrat. Les Parties doivent prendre les mesures raisonnablement nécessaires pour empêcher toute divulgation ou utilisation non autorisée de telles informations par leurs employés ou par des tiers.

11.2 L'engagement de confidentialité figurant dans les présentes ne s'appliquera pas aux informations dont la Partie récipiendaire peut apporter la preuve :

- qu'elles étaient dans le domaine public au moment de leur communication par l'autre Partie ou viendraient à tomber dans le domaine public postérieurement à cette communication sans que cela résulte dans ce dernier cas d'une violation d'une obligation de confidentialité souscrite par la Partie recevant les informations, ou
- qu'elles étaient déjà connues licitement par la Partie récipiendaire avant leur première communication à celle-ci, ou ;
- que la Partie récipiendaire les a reçues d'un tiers de bonne foi n'ayant lui-même vis-à-vis de l'autre Partie aucune obligation de confidentialité concernant ces informations, ou
- que la législation ou la réglementation exige leur divulgation, mais uniquement dans les limites de cette exigence de divulgation.

12 DONNEES PERSONNELLES

Le Client est seul responsable des données personnelles qu'il détient et fera tout son possible pour ne pas communiquer ces données à EXTEL et/ou à les anonymiser avant toute communication. Dans le cas cependant où EXTEL serait amenée, dans le cadre de la réalisation des Services, à avoir accès à de telles données, il est entendu entre les parties qu'elle agira en tant que sous-traitant du Client et s'engage à ce titre à (a) respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »), (b) prendre toutes les mesures nécessaires pour conserver ces données confidentielles et (c) à les traiter conformément aux instructions du Client.

13 DIVERS

13.1 Sauf stipulation contraire, toute modification du Contrat est soumise à la signature d'un accord écrit des deux Parties.

13.2 Dans le cadre de ses activités de marketing et de promotion, EXTEL a le droit de faire référence au Client en sa qualité d'utilisateur des Services.

13.3 EXTEL a le droit de céder ses droits et obligations dans le cadre du présent Contrat à toute société contrôlée ou détenant le contrôle d'EXTEL au sens de l'article L. 233-3 du code de commerce. EXTEL aura la possibilité de subroger toute société de son choix dans ses droits pour procéder au recouvrement de ses créances. Le Client ne peut céder ses droits et obligations à un tiers sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit d'EXTEL.

13.4 Chacune des clauses de ce Contrat doit être interprétée, dans toute la mesure du possible, de manière à ce qu'elle soit validée au regard du droit qui lui est applicable. Si l'une quelconque des stipulations du Contrat se révèle être illégale, nulle ou inopposable aux termes d'une loi quelconque et/ou est déclarée illégale, nulle ou inopposable par toute juridiction ou autorité administrative compétente aux termes d'une décision exécutoire, cette stipulation sera réputée non écrite, sans altérer la validité des autres stipulations et sera remplacée par

une stipulation valable d'effet juridique et économique équivalent, que les Parties s'engagent à négocier de bonne foi, et telle que les Parties en seraient convenues si elles avaient connu l'illicéité, la nullité ou l'inopposabilité de ladite stipulation.

13.5 Toute renonciation, quelle qu'en soit la durée, à invoquer l'existence ou la violation totale ou partielle d'une quelconque des stipulations du Contrat ne peut constituer une modification, une suppression de ladite stipulation ou une renonciation à invoquer les violations antérieures, concomitantes ou postérieures de la même ou d'autres clauses. Une telle renonciation n'aura effet que si elle est exprimée par un écrit signé par la personne dûment habilitée à cet effet.

13.6 EXTEL et le Client restent totalement indépendants dans leur politique commerciale. Il est expressément convenu entre les Parties que le Contrat ne crée aucune société en participation, ou société de fait entre les Parties, toute notion d'affectio societatis étant formellement exclue.

14 JURIDICTION COMPETENTE ET LOI APPLICABLE

14.1 Le présent Contrat est conclu et soumis pour son exécution au droit français.

14.2 TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF A LA FORMATION, L'EXECUTION ET/OU L'INTERPRETATION DU CONTRAT SERA SOUMISE A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL COMPETENT DE PARIS. CETTE ATTRIBUTION DE COMPETENCE S'APPLIQUERA EGALEMENT EN MATIERE DE REFERE, D'APPEL EN GARANTIE ET DE PLURALITE DE DEFENDEURS.

* *
*