

## ARTICLE 1. OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles OLFEO effectue le Support des logiciels et des services SaaS Olfeo auprès des CLIENTS, utilisateurs finaux.

Elles expriment l'intégralité de l'accord entre les parties et se substituent à tous autres documents antérieurs éventuels émis par les parties. Le CLIENT ne peut donc se prévaloir d'une quelconque disposition de leurs propres conditions générales d'achat.

OLFEO se réserve le droit de modifier tout ou partie des dispositions de ses Conditions Générales. Toute nouvelle version sera opposable au CLIENT un mois après sa notification, sauf opposition du CLIENT avant l'expiration de ce délai.

## ARTICLE 2. SUPPORT DIRECT SOUSCRIT PAR LES CLIENTS UTILISATEURS DE LA SOLUTION OLFEO

OLFEO met à la disposition du CLIENT, utilisateur de la solution, un support téléphonique, du lundi au vendredi, de 9 heures à 18 heures sans interruption (heure française) hors jours fériés français. Les modalités d'accès à ce support sont décrites sur le site Olfeo.

Le Support Olfeo peut être contacté :

- Par téléphone,
- Par mail,

Le support sera accessible en cas de difficultés techniques rencontrées par les utilisateurs pour l'utilisation des services SaaS et logiciels d'OLFEO dans la mesure seulement où les informations contenues dans la documentation dudit logiciel, ou dans la FAQ disponible sur le site ne permettraient pas de résoudre lesdites difficultés.

Le processus de prise en charge du ticket d'incident est décrit sur le site web olfeo.com.

Le Support est fourni pour les services SaaS d'OLFEO et les logiciels et n'inclut pas le support sur les produits tiers avec lesquels les produits d'OLFEO sont susceptibles de se connecter. Dans ce dernier cas, le support est limité au paramétrage des produits d'OLFEO pour le bon fonctionnement avec les produits tiers.

Les appels téléphoniques seront pris en compte dans un délai maximum de 4 heures ouvrées. Un diagnostic téléphonique sera mené. Les équipes supports d'OLFEO fourniront au CLIENT par voie téléphonique ou mail les réponses aux questions posées. Pour approfondir le diagnostic, OLFEO peut être amené à prendre la main à distance sur des composants logiciels installés sur le site du CLIENT (exemple agent de poste) et en accord avec celui-ci.

## ARTICLE 3. MODALITÉS DE CORRECTION DES ANOMALIES

OLFEO choisira le moyen le plus approprié pour effectuer la correction des anomalies : accompagnement téléphonique, télémaintenance, transmission de programmes

informatiques par Internet à installer par le CLIENT et, quand OLFEO l'estime nécessaire et praticable, déplacement d'une personne missionnée par OLFEO dans les conditions prévues à l'article Prix.

Seules les anomalies reproductibles seront prises en considération si elles sont dûment documentées par le CLIENT.

Concernant les anomalies bloquantes, OLFEO mettra en œuvre les moyens dont il dispose pour remédier au défaut constaté dans les délais les plus brefs et s'engage en tout état de cause à mener une action tangible et identifiable dans les huit (8) heures ouvrées suivant la demande du CLIENT.

L'engagement de correction des anomalies est toutefois subordonné au respect des conditions suivantes :

- a) utilisation des services et des logiciels OLFEO conformément aux instructions contenues dans la documentation y afférente ;
- b) l'anomalie ne doit pas résulter, directement ou indirectement, du non-respect par l'utilisateur final des obligations résultant des Conditions Générales d'Utilisation des logiciels et des services SaaS ou des présentes ou d'une négligence ;
- c) en cas d'apparition d'un défaut de conformité affectant de façon substantielle l'utilisation du logiciel, le CLIENT doit respecter la procédure suivante :
  - information immédiate d'OLFEO ; fourniture, à l'appui de sa demande, de toutes informations permettant d'identifier ou de corriger le ou les défauts. À cet égard, le CLIENT s'engage à communiquer à OLFEO la fiche d'anomalie disponible dès qu'un message d'erreur apparaît sur l'écran ;
  - accompagnement du CLIENT par OLFEO, dans toute la mesure de ses moyens, pour la correction du ou des défauts et notamment libre accès à son système informatique.

## ARTICLE 4. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le CLIENT s'engage à fournir à OLFEO, sur sa demande :

- la documentation initiale (avec ses mises à jour successives) remise par le constructeur des matériels sur lesquels fonctionne le logiciel ;
- la possibilité d'interroger un ou plusieurs membres compétents du personnel du CLIENT qui ont subi la difficulté en cause ;
- le libre accès au matériel à distance sur lequel l'incident s'est produit, ainsi que la libre disposition du temps machine et de la place mémoire nécessaires à la correction de l'incident.

Si le CLIENT autorise son partenaire informatique à utiliser le support en son nom, ce dernier s'engage, à maintenir son personnel formé à OLFEO en souscrivant, si nécessaire, des formations certifiantes conformément au programme partenaire d'OLFEO.

## **ARTICLE 5. DURÉE**

La durée du contrat est fixée par le bon de livraison transmis au CLIENT lors de sa commande. A l'échéance de cette période ce contrat sera renouvelé par tacite reconduction pour une durée identique sauf dénonciation 60 jours avant l'échéance.

La dénonciation, la résiliation ou plus généralement l'expiration du présent contrat n'entraînera pas automatiquement la résiliation du contrat de licence.

## **ARTICLE 6. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT**

Le prix pour l'exécution de ce contrat est fixé dans un devis accepté par le CLIENT. Le prix ne comprend pas les éventuels déplacements sur sites par des techniciens d'OLFEO. Ces déplacements seront facturés séparément par OLFEO, après que le CLIENT aura accepté le devis d'OLFEO. En cas de résiliation du présent contrat quel qu'en soit le motif, les redevances versées par le CLIENT pour la période au cours de laquelle intervient la résiliation automatique resteront acquises à OLFEO.

Les factures OLFEO sont payables à 30 jours. Si les factures correspondantes ne sont pas payées à l'échéance prévue le service est automatiquement interrompu jusqu'au paiement intégral.

## **ARTICLE 7. LIMITATION DE RESPONSABILITE**

OLFEO est expressément soumis à une obligation de moyens au titre de l'exécution du contrat de support. OLFEO n'assume aucune responsabilité ni au titre des préjudices financiers ou commerciaux qui pourraient résulter d'un manquement à ses obligations, notamment et non limité au manque à gagner, à l'augmentation des frais généraux, à la perturbation du planning, à la perte de profit, de clientèle ou d'économies escomptées, ni au titre des autres préjudices indirects quels qu'ils soient.

OLFEO ne pourra être tenu responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation du matériel OLFEO, de la configuration du logiciel OLFEO, de son intégration et déploiement dans l'environnement du CLIENT y compris en cas de pertes de données ou d'informations. La sauvegarde et la maintenance des données des applications du logiciel est à la charge du CLIENT. OLFEO ne pourra être tenu responsable de la perte des données résultant de l'inobservation de cette clause.

Sous réserve des dispositions précédentes, Si la responsabilité d'OLFEO est engagée au titre du service fourni ou visé aux termes des présentes, pour quelque cause et sur quelque fondement que ce soit, les dommages et intérêts dont le OLFEO sera redevable, pour tous préjudices confondus, seront en toute hypothèse limités aux sommes payées par le CLIENT pour la présente prestation.

## **ARTICLE 8. FORCE MAJEURE**

La responsabilité d'OLFEO ou du CLIENT est dérogée dans le cas où il lui devient impossible d'exécuter une partie ou la totalité de ses obligations et, pour OLFEO, de ses prestations, en raison de la survenance d'événements ou d'incidents indépendants de sa volonté et de son contrôle, tels que définis par la jurisprudence, comme inondation, incendie, pannes d'électricité, grève.... La partie qui

invoque la force majeure doit le notifier à l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception.

L'exécution des obligations de la partie empêchée est alors reportée d'une période au moins égale à celle de la durée de la suspension due à cette cause.

## **ARTICLE 9. CESSION**

Le présent contrat ayant, de convention expresse et déterminante un caractère intuitu personae, le CLIENT ne peut ni céder ses droits et obligations à un tiers quelconque, sous quelque forme que ce soit, fût-ce pour une brève durée, ni en faire apport en société, à moins qu'OLFEO n'ait expressément et préalablement donné son accord écrit.

## **ARTICLE 10. NON-SOLLICITATION**

Le CLIENT s'engage à ne pas solliciter ni à faire travailler directement ou indirectement, tout membre du personnel d'OLFEO, même si la sollicitation initiale est formulée par cette personne. Cette interdiction est valable pour les trois (3) années qui suivent la signature des présentes. Si le CLIENT ne respecte pas cet engagement de non-sollicitation, il s'engage à dédommager OLFEO en lui versant immédiatement une indemnité égale à douze (12) fois le dernier salaire mensuel brut de la personne concernée.

## **ARTICLE 11. CONFIDENTIALITÉ**

OLFEO s'engage pendant la durée du présent contrat et pendant un an à compter de son expiration :

- à considérer comme confidentielles et à traiter comme telles, toutes les informations communiquées par le CLIENT, dans le cadre du présent contrat dont le CLIENT lui a précisé la nature confidentielle ainsi que toutes les données, études et informations résultant de son exécution ;
- à ne pas communiquer à des tiers tout ou partie desdites données ou informations qu'elles aient été matérialisées ou non.

Le CLIENT reconnaît que le logiciel et ses documents associés (documentation, faq,...), comportent des informations confidentielles. Le CLIENT reconnaît également que les termes du présent contrat, notamment ses conditions financières, sont strictement confidentiels. En conséquence, le CLIENT s'interdit de révéler à des tiers, sans l'autorisation préalable écrite d'OLFEO, toute information concernant le logiciel ainsi que tout ou partie des termes du présent contrat, sauf à ses employés liés par un engagement de confidentialité et qui ont besoin de les connaître à des fins non contraires au présent contrat, ou à ses conseils juridiques ou financiers externes tenus au secret professionnel. Le CLIENT ne permettra l'accès au logiciel, ainsi que son usage, qu'aux tiers prestataires fournissant des services nécessitant l'utilisation du logiciel, ces tiers ayant souscrit un engagement de confidentialité similaire à celui prévu au présent article. Le CLIENT fera bénéficier le logiciel des mêmes mesures de protection de confidentialité que celles dont bénéficient ses propres informations qu'il souhaite conserver confidentielles. Le CLIENT se porte garant du respect des termes du présent article par tous ses employés et l'ensemble des prestataires de services auxquels il fait appel. Les obligations souscrites aux termes du présent article demeureront en vigueur

pendant la durée du présent contrat et pendant cinq (5) ans après sa résiliation.

#### **ARTICLE 12. PUBLICITÉ**

Le CLIENT autorise OLFE0 à le citer en tant que référence dans ses documents à caractère commercial. En contrepartie, OLFE0 autorise le CLIENT à le citer en tant que référence dans ses documents.

#### **ARTICLE 13. INTERPRÉTATION**

Toutes les clauses et conditions du présent contrat y compris ses annexes sont de rigueur. Chacune d'elles est une condition déterminante du présent contrat sans laquelle les Parties n'auraient pas contracté, sous réserve des stipulations relatives à la validité de l'article 15 ci-dessous.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes. Les mots et expressions en lettres majuscules renvoient à leur définition contractuelle.

Le présent contrat, en ce compris l'exposé préalable, traduit l'ensemble des engagements pris par les Parties dans le cadre de son objet. Il annule et remplace tous accords écrits et verbaux, remis ou échangés entre les Parties, antérieurement à son application.

Toute modification de l'une quelconque des clauses ou conditions devra être constatée par écrit signé par les personnes dûment habilitées par chaque Partie, et constituant un avenant aux présentes.

#### **ARTICLE 14. VALIDITÉ**

Au cas où l'une quelconque des clauses du présent contrat serait déclarée nulle ou inapplicable par quelque juridiction que ce soit et ce, par une décision définitive, cette clause sera supprimée sans qu'il en résulte la nullité de l'ensemble du contrat dont toutes les clauses demeureront pleinement en vigueur.

Toutefois, dans le cas où la nullité ou l'inapplicabilité d'une clause du présent contrat affecterait gravement l'équilibre juridique et/ou économique de ce dernier, OLFE0 et les parties conviennent de se rencontrer afin de substituer à ladite clause, une clause valide qui lui soit aussi proche que possible tant sur le plan juridique qu'économique.

Si à un quelconque moment, il apparaît que l'une quelconque des clauses et/ou conditions stipulées au présent contrat va à l'encontre des dispositions d'un traité, d'une loi, une réglementation, nationale ou internationale, OLFE0 et les parties s'engagent à ne pas résilier le présent contrat et à y apporter, dans le respect de son économie, toutes les modifications nécessaires pour le mettre en harmonie avec ses dispositions sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée à ce titre de part ni d'autre.

#### **ARTICLE 15. RENONCIATION**

Toute renonciation, quelle qu'en soit la durée, à invoquer l'existence ou la violation totale ou partielle d'une quelconque des clauses du présent contrat ne peut constituer une modification, une suppression de ladite clause ou, une renonciation à invoquer les violations antérieures, concomitantes ou postérieures de la même

clause ou d'autres clauses. Une telle renonciation n'aura d'effet que si elle est exprimée par écrit signé par la personne dûment habilitée à cet effet.

#### **ARTICLE 16. DROIT APPLICABLE - JURIDICTION**

Le présent contrat est soumis au droit français.

Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat qui ne pourrait être réglée par voie amiable, sera de la compétence du Tribunal de Commerce de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

#### **ARTICLE 17. ÉLECTION DE DOMICILE**

Pour l'exécution du présent contrat, les Parties font élection de domicile en leur siège social respectif.

Tout changement de domicile par l'une des Parties ne sera opposable à l'autre qu'à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la notification qui en aura été faite par lettre recommandée avec accusé de réception.