

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE FILINTUS/PIM-PME

Toutes commandes ou réservations passées à FILINTUS/PIM-PME, impliquent l'adhésion aux présentes conditions générales sans restriction ni réserve. Les clauses prévues sur les correspondances ou sur les documents commerciaux émanant des clients ne peuvent annuler ou modifier ces conditions générales. Par la signature d'un devis ou d'une commande PIM-PME, le client confirme avoir pris connaissance et avoir lu les conditions générales de ventes de PIM-PME.

## COMMANDE ET FACTURATION

Toutes les propositions commerciales sont sous réserve de disponibilité du produit et de faisabilité le jour de la commande. Toute commande ou réservation n'est définitivement enregistrée par la société FILINTUS/PIM-PME qu'à réception du devis dûment paraphé en bas de chaque page, daté et signé par le client (suivi de son numéro de TVA intracommunautaire), suivi de l'acompte demandé dans la proposition. Sans le respect de ces règles la commande ne pourra pas être enregistrée. Le solde du règlement devra intervenir à date de facture. En cas de non respect des délais de règlement indiqués sur la facture, les pénalités de retard sont appliquées (un multiplicateur indiqué dans la facture client est appliqué au taux légal, pour un minimum de 1,5 fois la majoration de 10 points du taux de la BCE soit le taux supplétif imposé par le Code de commerce) et une pénalité complémentaire forfaitaire de 40 euros sera due au titre des frais de recouvrement. Faute de règlement le dossier sera transmis à notre société de recouvrement de créance. En application de la loi N°80335 du 12 mai 1980, modifiant et complétant les articles 2, 3, 4, 59 et 65 de la loi 67563 du 13 juillet 1967, seul le paiement intégral de la facture constitue le fait générateur de transfert de propriété. FILINTUS/PIM-PME conserve le droit de reprendre le matériel, de bloquer les logiciels ou toutes autres réalisations dans le cas où les paiements ne s'effectueraient pas aux dates prévues. Tout renouvellement de contrat logiciel non intégralement réglé 30 jours après sa date anniversaire donnera lieu à blocage et résiliation sans préavis.

## PRODUITS SOUS ABONNEMENT SPECIFIQUES

Dans le cadre des produits sous abonnement (produits cloud et applications mobiles), les abonnements démarrent le 1<sup>er</sup> du mois. Le règlement se fera sous forme de prélèvement mensuel automatique sur facturation semestrielle, terme à échoir. L'offre locative pour les produits cloud est d'une durée de 3 ans minimum. Toute résiliation ou diminution du nombre d'utilisateurs devra nous parvenir au plus tard 90 jours avant la date anniversaire pour modification de la prochaine facture. L'offre locative pour les applications mobiles est soumise à engagement de durée de 6 mois pour la première licence. Toute résiliation ou diminution du nombre d'utilisateurs entre les périodes de facturation devra être formulée avant le 5 du mois pour une prise en compte le 1<sup>er</sup> du mois suivant. Le différentiel sera ajusté sur la facture semestrielle.

## MODIFICATION, REPORT DE COMMANDE – ANNULATION

Par le client : Toute modification ou annulation doit nous parvenir avant le versement du premier acompte de la commande : Dans le cadre d'un achat de licence, toute commande enclenche l'acquisition non reductible de licence(s) auprès du fabricant du logiciel, les frais de licence(s) ne seront pas modifiables. En cas de report de la date d'exécution d'une commande par le client, la date doit nous être donnée 30 jours avant la première exécution et le report ne peut excéder 60 jours. Dans le cas contraire la totalité des frais sera facturée. Les contrats de maintenance liés à l'achat de la licence démarrent au plus tard 90 jours après la validation de la commande.  
Par PIM-PME : PIM-PME se réserve le droit de modifier les prix indiqués au devis en raison des fluctuations des paramètres économiques, d'Etat et de l'éditeur. PIM-PME se réserve la faculté de reporter une commande ou une réservation de 72h avant l'exécution de celle-ci. En cas de non respect par le client des consignes techniques ou obligations financières, la commande sera annulée et tous les frais facturés.

## FORMATION

Il est indispensable pour le client de souscrire à une formation pour tous les logiciels vendus par PIM-PME. Sans cette formation, il n'y aura aucune responsabilité de la Société FILINTUS/PIM-PME sur le traitement des données de l'entreprise et pas de contrat d'assistance.

## CONTRATS DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE

Tout achat de licence logiciel est automatiquement lié à un contrat de maintenance. Sauf disposition contraire, les abonnements aux contrats de maintenance et aux contrats d'assistance sont renouvelables par tacite reconduction pour la même durée que la durée initiale, sauf dénonciation par l'une des parties par courrier recommandé avec accusé de réception, qui devra être reçu ou présenté au moins 90 jours avant la date d'échéance du terme.

Toutefois, les événements suivants ouvrent la possibilité de résilier le contrat par anticipation :

- A l'initiative de PIM-PME, en cas de défaut de règlement d'une facture à plus de 30 jours.
- A l'initiative du client, en cas de défaut d'intervention de PIM-PME après mise en demeure demeurée infructueuse pendant 30 jours, étant précisé que l'absence du résultat attendu ne saurait être assimilée à un défaut d'intervention.

En l'absence de dénonciation dans les délais impartis, le client est réputé avoir accepté la reconduction du contrat avec les nouvelles conditions tarifaires.

Dans le cadre du contrat d'assistance, le service est limité à un crédit temps de minutes sur la période du contrat. A l'épuisement du crédit temps, les réponses seront stoppées jusqu'au rajout d'un nouveau crédit temps qui sera facturé et devra être réglé. Ce contrat d'assistance sera impacté par toutes les demandes de personnalisation des interfaces, d'intervention sur le matériel ou serveur cloud, de développement informatique ou de personnalisation des éditions ; comprenant la création, la correction, le dépannage ou la modification de ces réalisations. Il prend aussi en compte le temps des demandes d'aides ou d'accompagnements sur les services et les logiciels mis en place par PIM-PME.

## EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations de services s'effectuent soit dans l'établissement du client tel que mentionné sur le devis, soit au siège du vendeur avec prise en main à distance sur le matériel du client.

## OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client choisit les produits et services selon les besoins qu'il a lui-même définis. Il appartient au client d'analyser les caractéristiques fonctionnelles et techniques des produits et services et d'en vérifier l'adéquation avec ses propres besoins, son environnement technique et notamment les spécificités matérielles et les systèmes nécessaires au bon fonctionnement de chacun des logiciels et progiciels déjà installés ou à venir. FILINTUS/PIM-PME ne saurait être tenu responsable du choix du produit définitif du client ni de l'usage auquel les produits et/ou services seront en définitive destinés. En cas d'installation ou reprise de contrats de logiciels, le client s'engage à mettre à disposition de FILINTUS/PIM-PME la configuration serveur telle qu'elle lui a été communiquée par PIM-PME. En cas de non-respect, PIM-

PME ne pourra pas être tenu responsable en cas de lenteur ou défaillance du logiciel. Le client certifie qu'il est propriétaire des matériels sur lequel FILINTUS/PIM-PME pourrait être amené à intervenir pour inclure les produits achetés auprès FILINTUS/PIM-PME. Le client s'engage au respect des règles des licences du logiciel acquis sans session possible selon les conditions du constructeur. Préalablement à toute intervention de FILINTUS/PIM-PME, le client prendra toutes dispositions utiles pour assurer la sécurité de l'ensemble des données, fichiers et/ou programmes. Il lui reviendra en conséquence d'effectuer régulièrement toutes sauvegardes. Le client s'engage à permettre à FILINTUS/PIM-PME d'effectuer sa prestation dans les meilleures conditions et notamment : en laissant libre accès au matériel et aux logiciels associés, en n'entretenant aucune opération qui directement ou indirectement bloquerait ou ralentirait les opérations. Le client garde la responsabilité des déclarations légales ou obligatoires qui lui incombent et notamment les déclarations à la CNIL et les sauvegardes des données informatiques de son entreprise. Dans le cadre de ses abonnements, le client s'engage à respecter les instructions données et donne accès aux logiciels, ordinateurs, données et informations techniques de son infrastructure. Le client est encouragé à prendre connaissance des obligations légales de toutes les licences et garanties constructeurs des produits achetés, disponibles auprès de FILINTUS/PIM-PME.

## **RESPONSABILITE DES PARTIES**

Tous les produits proposés sont sous la garantie des constructeurs, sauf établissement d'un contrat de service avec la société FILINTUS/PIM-PME.

FILINTUS/PIM-PME mettra tout en œuvre pour répondre à la demande de son client, mais FILINTUS/PIM-PME n'est tenu que d'une obligation de moyens. Il ne garantit pas que ses interventions permettront de régler toutes les difficultés rencontrées ou qu'après l'intervention, les difficultés rencontrées n'apparaîtront pas de nouveau, ni qu'aucune autre difficulté ne sera générée du fait de son intervention. De même, il ne garantit pas un fonctionnement ininterrompu des matériels et logiciels vendus. En cas de perte ou d'altération des données ou programmes présents sur les matériels ou supports sur lesquels il est amené à effectuer une intervention technique, la responsabilité FILINTUS/PIM-PME sera limitée à la reconstitution des éléments détruits ou altérés à partir des documents ou des supports d'origine que le client lui remettra sous une forme exploitable. FILINTUS/PIM-PME ne pourra être tenu pour responsable des préjudices résultant de l'utilisation, de la publication, de l'interprétation ou de la diffusion d'informations inexactes, erronées ou incomplètes fournies par le client. FILINTUS/PIM-PME ne pourra être tenu responsable des dommages :

- ayant une cause extérieure au matériel vendu ou relevant d'un cas de force majeure tel que défini par les dispositions du code civil (incendie, foudre, dégâts des eaux, épidémie, confinement...),
- consécutifs au non-respect des prescriptions du constructeur ou au non-respect de la licence logiciel, éditeur et/ou du vendeur par du personnel n'appartenant pas à FILINTUS/PIM-PME ou sans sa direction ou son approbation, à une utilisation non conforme des produits, à une erreur de manipulation du client, à un choc inhabituel, à un mauvais entretien du matériel, ou à l'intervention d'un réparateur non agréé par FILINTUS/PIM-PME ou le constructeur ou l'éditeur,
- consécutifs à des réparations, travaux de maintenance, modifications, déplacements, désinstallation de logiciels effectués par du personnel n'appartenant pas à PIM-PME ou sans sa direction ou son approbation,
- consécutifs à un dommage électrique, négligence, défection de l'air conditionné ou du contrôle d'humidité, environnement corrosif susceptible d'endommager les circuits électriques,
- implantation de tout logiciel ou progiciel obsolète ou non compatible avec le logiciel de base du matériel, par du personnel n'appartenant pas à PIM-PME ou sans sa direction ou son approbation,
- refus du client de permettre et faciliter la prise en main à distance ou de suivre les instructions du vendeur, ou présence d'un virus ou autres perturbateurs informatiques ne permettant plus l'utilisation des matériels ou logiciels mise en place.

FILINTUS/PIM-PME n'est pas responsable des effets et matériels appartenant au client qui seraient entreposés dans un lieu où PIM-PME intervient. Dans le cadre d'une intervention d'un des partenaires de la Société FILINTUS/PIM-PME, sur un site du client, les responsabilités seront établies en fonction des contrats en cours. Le partenaire reste l'interlocuteur de la société FILINTUS/PIM-PME. Tout autre contrat non validé par nos services ne sera pas pris en compte et restera la responsabilité des contractants. Toute perte, dégradation du matériel mis à la disposition du client, sera à la charge de ce dernier, et ce en sus du prix de la prestation. PIM-PME n'est en aucun cas responsable des données informatiques du client. Le client doit être maître de ses données en respectant leur protection, leur confidentialité, et leur sécurité et assurer ses sauvegardes sur tous supports, dans le cadre légal et pour restauration. PIM-PME aura conseillé le client face à l'éventualité de pertes de données afin que les conditions d'exploitations soient optimum et que les lois soient respectées. La société cliente doit respecter les obligations légales de sauvegardes et d'archivages de ses données sans engager la responsabilité de la société FILINTUS/PIM-PME.

## **RECLAMATION**

Aucune réclamation, remettant en cause la livraison de la prestation fournie et facturable, ne sera reçue postérieurement à 48h d'une intervention. Tous les logiciels installés chez le client sont considérés comme opérationnels et exploitables par celui-ci, donc facturables et dus à la société FILINTUS/PIM-PME.

## **INTERDICTION DE RECRUTEMENT DU PERSONNEL**

Le Client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher le personnel de FILINTUS/PIM-PME ayant participé à l'exécution du contrat, pendant toute la durée de celui-ci et pendant les deux années civiles qui suivront la cessation des relations contractuelles. En cas de non-respect de la présente obligation, le Client devra verser à FILINTUS/PIM-PME à titre de clause pénale une indemnité égale à douze fois le dernier salaire, charges patronales en sus, du salarié indûment débauché.

## **CONFIDENTIALITE – PROPRIETE INTELLECTUELLE – PROTECTION DES DONNEES**

FILINTUS/PIM-PME s'engage à maintenir la confidentialité des informations recueillies sur le client au cours de ses prestations, ainsi qu'à ne divulguer sous aucun prétexte les documents confiés et ce, sans limitation de durée. En tant que responsable du traitement du fichier de son personnel, le client s'engage à informer chaque participant dans le cadre des formations que des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par l'organisme de Formation aux fins de réalisation et de suivi de la formation. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le participant dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant.

A défaut de solution amiable, tout litige sera soumis au Tribunal de commerce d'EVRY, quelles que soient les conditions de vente et le mode de paiement accepté, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE FORMATION FILINTUS/PIM-PME

### COMMANDES – DOCUMENTS CONTRACTUELS

A la validation de l'offre ou de la commande par le Client, FILINTUS/PIM-PME fait parvenir au Client, une convention de formation professionnelle continue telle que prévue par la loi. Les parties sont définitivement engagées au jour de la réception par FILINTUS/PIM-PME de l'exemplaire de la convention dûment signée par le Client lui revenant. FILINTUS/PIM-PME se réserve la faculté de refuser ou suspendre toute nouvelle formation à un client qui se serait soustrait à ses obligations lors d'une précédente formation ou qui ne serait pas à jour de ses règlements de contrat logiciel.

Après avoir validé sa demande, le stagiaire reçoit par mail une convocation, accompagnée du règlement intérieur et du programme de formation notifiant les prérequis de la formation.

### FACTURATION

Les prix de formation figurant sur les devis sont indiqués hors frais de déplacement et d'hébergement. Sauf disposition contraire mentionnée sur la convention de formation, le paiement est dû dès réception de la facture par le Client.

En cas de règlement de la prestation pris en charge par un opérateur de compétence (OPCO) dont il dépend, il appartient au Client :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de l'acceptation de sa demande;
- de joindre à FILINTUS/PIM-PME une copie de l'accord de prise en charge au plus tard 10 jours avant la date de la formation.

Sans cet accord, un acompte de 50% sera demandé par FILINTUS/PIM-PME au Client.

- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCO.

A défaut de paiement de l'OPCO, l'intégralité du prix de la prestation de formation sera facturé au client.

En cas de paiement partiel du montant de la formation par l'OPCO, le solde sera facturé au Client.

### ANNULATION / REPORT

#### Par le client :

L'annulation d'une séance de formation par le client est possible, à condition de le notifier par écrit au moins 30 jours calendaires avant le jour du début de la formation. En cas d'annulation entre 30 et 15 jours calendaires avant la date de la formation, le client est tenu de payer une pénalité d'annulation, à hauteur de 10% du coût total initial de la formation. En cas d'annulation moins de 15 jours calendaires avant le début de la formation, une pénalité d'annulation correspondant à 50% du coût total initial sera facturée au client.

Le report d'une séance de formation peut être effectuée par le client, à condition d'adresser une demande écrite à FILINTUS/PIM-PME dans un délai de 12 jours ouvrés avant la date de la formation.

Aucun stagiaire ne peut se présenter à une formation à la place d'un autre sans avoir été préalablement validé par FILINTUS/PIM-PME (délai 72h)

#### Par FILINTUS/PIM-PME :

FILINTUS/PIM-PME se réserve le droit exceptionnel d'annuler ou de reporter une formation en cas de nombre d'inscrits insuffisant ou de problème technique.

En cas d'annulation par FILINTUS/PIM-PME, le prix payé par le Client est remboursé au client dans son intégralité.

Le client ne peut prétendre à aucune indemnité pour quelque cause que ce soit du fait de l'annulation ou du report d'une session de formation.

En cas de report de la formation par FILINTUS/PIM-PME, le Client aura le choix entre maintenir (au même tarif) son inscription pour une date ultérieure ou annuler (avec remboursement intégral du prix payé) son inscription.