

Annexe – CGV Support et assistance fonctionnelle

Les présentes conditions générales de support et d'assistance logicielle (ci-après les « **CGV Support** ») s'inscrivent dans le cadre de la souscription, par le Client, d'une Licence sur la Solution. Elles ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles la société SEQUOIASOFT, société par actions simplifiée, ayant son siège social sis 1681 route des Dolines, Bât HB2, 06560 Valbonne, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grasse sous le numéro 522 921 634 (ci-après « **SEQUOIASOFT** »), fournira au Client des prestations de support des Utilisateurs et d'assistance technique de la Solution.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Tous les termes identifiés dans les CGV Support qui commencent par une majuscule, s'ils ne sont pas définis aux présentes, ont le sens qui leur est donné dans les conditions générales de vente logiciel de SEQUOIASOFT (ci-après les « **CGV Logiciel** »).

- (i) **Anomalie** : désigne tout dysfonctionnement, erreur ou non-conformité de la Solution à ses Spécifications Techniques. On distingue trois niveaux d'Anomalies :
 - **Anomalie Bloquante** : désigne une Anomalie empêchant l'utilisation et/ou l'exploitation d'une fonctionnalité considérée comme essentielle au bon fonctionnement de la Solution, sans contournement possible par le Client ;
 - **Anomalie Majeure** : désigne une Anomalie ayant des répercussions significatives sur une fonctionnalité utilisée pour exécuter des tâches considérées comme importantes mais non essentielles au bon fonctionnement immédiat de la Solution ;
 - **Anomalie Mineure** : toute anomalie autre que Bloquante ou Majeure ; reproductible ou non qui permet de poursuivre l'exploitation de la Solution mais dérangeante au regard d'une utilisation normale de la fonctionnalité en cause ou qui nécessite la mise en œuvre de procédures d'exploitation inhabituelles ;
- (ii) **Licence** : désigne la souscription à la Solution par le Client telle que visée au Devis, régie par les CGV Logiciel ;
- (iii) **Référent** : désigne un Utilisateur désigné comme interlocuteur privilégié du Client auprès de SEQUOIASOFT, seul habilité à contacter le service de support et d'assistance mis en place par SEQUOIASOFT dans les conditions définies aux présentes, après avoir suivi une formation idoine ;
- (iv) **Heure et Jour Ouvré (HO/JO)** : désigne les heures et jours ouvrés d'intervention, spécifiques à chaque Solution, tels qu'ils figurent au Devis ;
- (v) **Mise à Jour** : désigne les versions successives de la Solution qui peuvent inclure les corrections des Anomalies, les améliorations réglementaires et/ou techniques, et/ou les fonctionnalités supplémentaires fournies par SEQUOIASOFT ;
- (vi) **Services** : désigne individuellement et collectivement les services de support Utilisateur et/ou d'assistance technique et fonctionnelle de la Solution, tels que décrits aux présentes ;
- (vii) **On Premise** : désigne la modalité de mise à disposition du logiciel sur l'environnement interne du Client – sur ses propres serveurs ou sur les serveurs de son prestataire d'hébergement.

ARTICLE 2 - SUPPORT UTILISATEUR

2.1. Support électronique

SEQUOIASOFT assurera, pendant la durée des CGV Support, une hotline électronique du Client, relativement à l'utilisation et au fonctionnement de la Solution. La hotline sera disponible les Jours Ouvrés, via l'outil d'assistance en ligne dont le lien est fourni dans le Devis.

2.2. Téléassistance – Astreinte technique

En fonction de la Solution souscrite, le Client bénéficiera d'une téléassistance permettant au Référent de bénéficier d'une hotline téléphonique, relativement à l'utilisation et au fonctionnement de la Solution, 7 jours sur 7, 365/365 jours, de 7h à 22h (heure française métropole).

2.3. Conditions générales du support Utilisateur

Il est entendu entre les Parties que le support Utilisateur a vocation à répondre à une réelle difficulté d'utilisation de la Solution et ne doit pas conduire à une prestation de formation, d'assistance au paramétrage ou une prestation d'assistance technique de la Solution. De même, le support exclut toute activité de conseil de nature commerciale, juridique, fiscale et/ou comptable.

Le support électronique est ouvert au seul Référent, à l'exclusion de tout autre Utilisateur, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

SEQUOIASOFT fera ses meilleurs efforts pour tenter de répondre à la requête du Référent dans un délai de raisonnable à compter de sa notification par le Référent et qualification par SEQUOIASOFT, sans que la résolution définitive de la requête ne puisse être garantie.

ARTICLE 3 - ASSISTANCE TECHNIQUE ET FONCTIONNELLE

3.1. Maintenance évolutive

SEQUOIASOFT fera ses meilleurs efforts pour maintenir la Solution en bon état de fonctionnement par la fourniture et l'installation, en temps utiles, des Mises à Jour nécessaires permettant (i) de maintenir la Solution en conformité avec la législation et la réglementation française en vigueur, (ii) d'adapter la Solution à l'évolution technologique des réseaux et des équipements informatiques, (iii) d'améliorer l'utilisation de la Solution et/ou (iv) compléter la Solution par toutes nouvelles fonctionnalités.

La fourniture de ces Mises à Jour interviendra en fonction des besoins de mise en conformité ou d'évolution fonctionnelle de la Solution. Elles seront mises à disposition, par lien de téléchargement directement sur la Solution, à condition que celle-ci soit connectée à internet. SEQUOIASOFT fournira au Client toute la documentation associée aux Mises à Jour ainsi effectuées. Toute Mise à Jour majeure (montée de version) fera l'objet d'un délai de prévenance raisonnable de la part de SEQUOIASOFT ; les Mises à Jour mineures (correction de bugs etc.) seront automatiquement mises à disposition, sans préavis ni information préalable du Client.

SEQUOIASOFT fera ses meilleurs efforts pour effectuer les Mises à Jour en évitant, autant que faire se peut, de perturber l'utilisation de la Solution par les Utilisateurs. Cependant, le Client reconnaît et accepte expressément que les interventions de SEQUOIASOFT au titre de la maintenance évolutive peuvent être réalisées à tout moment (pendant et/ou hors heures ouvrées) rendre tout ou partie de la Solution momentanément indisponible, sans que cela ne puisse entraîner la responsabilité de SEQUOIASOFT, ni ouvrir droit à de quelconques recours ou droits au profit du Client.

SEQUOIASOFT fera ses meilleurs efforts pour assurer la compatibilité de ladite Mise à Jour avec l'environnement du Client à partir duquel il accède à la Solution, conformément aux prérequis techniques contenus dans le Devis.

Avant toute mise en production de la Solution Mise à Jour, le Client procédera à des tests de bon fonctionnement et de conformité de celle-ci, dans les mêmes conditions et modalités que celles prévues pour la Licence (article 4.6 des CGV Logiciel).

3.2. Assistance – Correction d'Anomalies

Pendant la durée des CGV Support, SEQUOIASOFT assurera une assistance fonctionnelle de la Solution auprès du Client et fera ses meilleurs efforts pour assurer le bon fonctionnement de la Solution et corriger toute Anomalie qui serait découverte par les Utilisateurs.

En cas de découverte d'un dysfonctionnement par un Utilisateur, celui-ci devra en informer le Référent pour qu'il le déclare sans délai à SEQUOIASOFT, via l'outil d'assistance en ligne.

Pour être traité, l'incident devra être décrit par le Référent de manière précise et documentée.

Le cas échéant, SEQUOIASOFT pourra être amenée à effectuer un diagnostic de manière à rechercher l'origine et la cause du dysfonctionnement rencontré. A ce titre, le Client autorise expressément SEQUOIASOFT à se connecter à distance à la Solution, aux fins d'effectuer toute opération nécessaire à l'élaboration d'un diagnostic. Si dans le cadre de ses recherches, SEQUOIASOFT détermine que le dysfonctionnement est lié à une Anomalie - c'est-à-dire qu'il relève de sa responsabilité, le coût afférent à la réalisation du diagnostic sera entièrement assumé par SEQUOIASOFT. *A contrario*, si le diagnostic fait apparaître que le dysfonctionnement rencontré par le Client ne relève pas d'une responsabilité de SEQUOIASOFT, le temps passé par SEQUOIASOFT dans la réalisation du diagnostic sera facturé au Client selon la grille tarifaire mentionnée au Devis.

Une fois l'Anomalie qualifiée, SEQUOIASOFT fera ses meilleurs efforts pour corriger l'Anomalie selon les temps de réponse prévus pour la garantie de temps de rétablissement tels que définis à l'article 4.2 ci-après, avec le moins de perturbations possibles dans l'utilisation de la Solution par les Utilisateurs.

La méthode de traitement de l'Anomalie sera laissée à la discrétion de SEQUOIASOFT et pourra prendre la forme de solutions de contournement, de patchs ou tout autre moyen permettant d'éviter la reproduction de l'Anomalie concernée. SEQUOIASOFT informera par tout moyen le Client de la mise à disposition des solutions de contournement et/ou patchs et des modalités de leur téléchargement et installation (en ce compris les liens de téléchargement ainsi que les délais optimaux pour effectuer l'opération). Une notification de fermeture d'incident sera envoyée au Référent qui disposera alors de cinq (5) Jours Ouvrés pour confirmer ou non la résolution.

ARTICLE 4 - GARANTIES

4.1. Disponibilité de la Solution mise à disposition en mode SaaS ou via un Cloud Hybride

La disponibilité s'entend de l'accessibilité au serveur ainsi qu'à la totalité des fonctionnalités de la Solution pour l'ensemble des Utilisateurs. A ce titre, SEQUOIASOFT s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer un accès et une utilisation des services délivrés par la Solution au minimum égaux ou supérieurs au taux de disponibilité défini et fixé ci-dessous.

Le taux de disponibilité est calculé à l'aide de la formule suivante :

Taux de disponibilité = (nombre d'heures sur l'année – somme des temps d'indisponibilité ou de nonaccès de la Solution ou d'une de ses fonctionnalités de la Solution) / (nombre d'heures sur l'année) x 100.

SEQUOIASOFT s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour rendre accessible le serveur sur la plateforme d'hébergement 24 heures sur 24, tous les jours de l'année et garantir un taux de disponibilité annuel (TDA) de 97 %, hors cas de force majeure et hors mise en place des Mises à Jour au titre de la maintenance évolutive et hors résolution d'une Anomalie dans les conditions des présentes.

4.2. Garantie d'intervention et de rétablissement de la Solution en mode SaaS ou via un Cloud Hybride

Le tableau, ci-dessous, récapitule les degrés de gravité, l'engagement de prise en charge et de résolution des demandes d'assistance.

Niveau de gravité	Prise en compte	Délai de rétablissement
Anomalie bloquante	< 1 HO	< 8 HO
Anomalie majeure	< 4 HO	< 5 JO
Anomalie mineure	< 8 HO	Livrable dans la prochaine version majeure

Dans l'hypothèse où SEQUOIASOFT devait intervenir sur le site du Client pour corriger l'Anomalie détectée, les garanties précitées ne seraient pas applicables.

4.3. Garanties générales

Outre les garanties de rétablissement prévues ci-avant, SEQUOIASOFT garantit, au jour de sa mise à disposition, le bon fonctionnement et la conformité de la Solution à ses Spécifications Techniques, aux règles de l'art et aux standards en la matière.

En cas de Mises à jour, SEQUOIASOFT garantit que le dimensionnement, les fonctionnalités et les performances de la Solution seront au moins équivalentes à la Solution proposée au Client au moment de la signature des CGV Support.

4.4. Absence de garantie sur la disponibilité et la maintenance de la Solution fournie On Premise

SEQUOIASOFT ne consent aucune garantie d'intervention et/ou de rétablissement lorsqu'elle met la Solution à disposition du Client en mode *On Premise*. SEQUOIASOFT s'engage à faire ses meilleurs efforts pour intervenir dans les meilleurs délais suivant la notification de toute Anomalie par le Client, avec le moins de perturbation possible dans l'utilisation de la Solution par les Utilisateurs.

Aux fins de corriger l'Anomalie découverte, SEQUOIASOFT doit pouvoir accéder à distance à l'environnement du Client. Le Client s'engage en conséquence à fournir un accès sécurisé à son réseau (VPN) et à maintenir ledit accès et une adresse IP fixe pendant toute la durée des CGV Support, afin de permettre la réalisation des opérations de maintenance. A défaut pour le Client de fournir à SEQUOIASOFT un tel accès à distance à son environnement, SEQUOIASOFT se réserve le droit de ne pas assurer la maintenance corrective de l'Anomalie, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à ce titre. Le cas échéant, sur demande expresse du Client, SEQUOIASOFT interviendra sur le site du Client pour assurer ladite maintenance. Cette intervention sur site fera l'objet d'un devis séparé de la part de SEQUOIASOFT.

4.5. Exclusions de garantie et de responsabilité

SEQUOIASOFT ne consent aucune autre garantie expresse ou implicite, en ce y compris, sans que cette énumération ne soit limitative, quant à la continuité, la performance et/ou la pérennité de la Solution et/ou quant à l'adaptation et/ou la conformité de la Solution à un usage particulier ou aux besoins du Client.

En particulier, SEQUOIASOFT ne garantit en aucune manière que la Solution répondra à l'ensemble des exigences du Client, ni que la Solution sera en permanence disponible, sans interruption, ou sans erreur.

SEQUOIASOFT décline toute responsabilité si son manquement à respecter les garanties susmentionnées est dû à une faute imputable au Client, à un Utilisateur ou à un tiers, ou à toute autre cause échappant au contrôle de SEQUOIASOFT.

De la même manière, sans préjudice de toute autre stipulation des CGV Support, SEQUOIASOFT sera dégagée de plein droit de toute obligation et responsabilité au titre de l'assistance fonctionnelle et maintenance évolutive, dans les cas suivants :

- Refus du Client de collaborer avec SEQUOIASOFT dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- Retard de paiement ou non-paiement par le Client des sommes dues à SEQUOIASOFT au titre des CGV Support et/ou de la Licence ;
- Utilisation de la Solution non autorisée ou contraire aux recommandations de SEQUOIASOFT, aux Spécifications Techniques de la Solution, ou ne respectant pas les prérequis techniques prévus au Devis, et de manière générale ne respectant pas les conditions et modalités d'utilisation prévues dans les CGV Support et/ou dans les CGV Logiciel ;
- Modification non autorisée de la Solution par le Client ou par un tiers ; Implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec la Solution ;
- Reconstitution des fichiers en cas de destruction accidentelle non imputable à une faute lourde ou à un dol de SEQUOIASOFT ;
- Développement de fonctionnalités ou d'applications nouvelles, en ce compris les développements réalisés par le Client pour s'interfacer avec la Solution ;
- Formation des Utilisateurs ;

- Assistance technique et fonctionnelle de logiciels autres que la Solution qui fonctionneraient en chaînage avec lui ;
- Assistance technique et fonctionnelle de la Solution dès lors qu'elle a subi une modification ou altération par des personnes ou entités autres que SEQUOIASOFT ;
- Maintenance des accessoires, matériels et fournitures de tiers liés à la Solution, cette maintenance étant régie par les conditions générales de vente matériels de SEQUOIASOFT ;
- Correction de pannes, bugs, etc. provenant de l'environnement du Client et notamment de logiciels tiers utilisés par le Client ;
- Indisponibilité des réseaux de communication électronique ou des services d'opérateurs tiers qui empêchent les appels d'aboutir à l'infrastructure du Client ou de l'hébergeur ;
- Hausse anormale de volume de trafic, par rapport aux capacités des infrastructures du Client (*On Premise*) ou mises à sa disposition par SEQUOIASOFT (SaaS ou Cloud Hybride), conformément à ses besoins exprimés au Devis. Dans un tel cas, SEQUOIASOFT fera ses meilleurs efforts pour rétablir le service à l'état normal ;
- Mauvaise qualité des données du Client transmises à SEQUOIASOFT ;
- Refus du Client de fournir un accès sécurisé à son réseau (VPN) afin de permettre la réalisation des opérations de maintenance lorsque la Solution est mise à sa disposition en mode *On Premise* ;
- Cas de force majeure.

Toutefois, SEQUOIASOFT peut prendre en charge si possible la résolution des dysfonctionnements provoqués par les cas ci-dessus listés, au tarif de SEQUOIASOFT en vigueur à la date d'intervention. Un devis spécifique sera adressé au Client à ce titre.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à coopérer activement avec SEQUOIASOFT pour permettre la bonne exécution des CGV Support. A ce titre, le Client s'engage (i) à communiquer spontanément tous événements, informations ou documents qui seraient utiles à la bonne utilisation de la Solution et plus généralement à la bonne exécution des CGV Support, (ii) à ouvrir tous accès utiles sur son environnement à SEQUOIASOFT pour lui permettre de réaliser les prestations conformément à ses engagements, et (iii) assister SEQUOIASOFT, sur demande de celle-ci, dans la réalisation des prestations d'assistance technique et fonctionnelle et mettre en œuvre toutes les mesures sollicitées par SEQUOIASOFT à ce titre.

Le Client s'engage également à s'informer régulièrement auprès de SEQUOIASOFT de tout élément intéressant la bonne utilisation de la Solution.

Le Client s'engage à fournir à SEQUOIASOFT un accès sécurisé à son réseau (VPN) et il s'engage à maintenir ledit accès et une adresse IP fixe pendant toute la durée des CGV Support afin de permettre la réalisation des opérations de maintenance et toutes autres interventions utiles de SEQUOIASOFT sur la Solution, telles que décrites aux présentes. Dans l'hypothèse d'une intervention par SEQUOIASOFT sur le site du Client, le Client s'engage à donner accès à ses locaux après convenance d'un rendez-vous, et accès aux postes de travail concernés par l'intervention.

Le Client s'engage à fournir à SEQUOIASOFT toutes informations utiles quant aux systèmes de sécurité existants destinés à assurer la sécurité des serveurs, programmes, systèmes d'exploitation et des données afin que SEQUOIASOFT vérifie préalablement à toute intervention sur la Solution que l'intervention programmée n'est pas de nature à empêcher ou contrarier le bon fonctionnement de ces systèmes de sécurité. SEQUOIASOFT se conformera en outre aux procédures de sécurité existantes que le Client lui communiquera préalablement au début des interventions.

Le Client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation de la Solution telles que décrites dans ses Spécifications Techniques, à appliquer strictement les instructions et recommandations données par SEQUOIASOFT et à respecter et faire respecter aux Utilisateurs et toute autre personne autorisée à accéder et/ou utiliser la Solution l'ensemble des stipulations des CGV Support et des CGV Logiciel.

Le Client s'engage à informer immédiatement SEQUOIASOFT de toute modification dans son activité, qui pourrait compromettre et/ou empêcher l'utilisation de la Solution et/ou la bonne exécution des CGV Support. En cas de cessation d'activité du Client ou de survenance de tout autre événement susceptible de compromettre, en tout ou partie, temporairement ou définitivement, l'utilisation de la Solution et/ou l'exécution des CGV Support, SEQUOIASOFT se réserve le droit de résilier les CGV Support, sans que cela n'ouvre droit à de quelconques droits ou indemnités au profit du Client.

ARTICLE 6 - AUDIT

Dans la limite d'un audit par an, SEQUOIASOFT permettra la conduite d'audits des conditions d'exploitation de la Solution, par le Client ou un auditeur indépendant nommé par le Client, sous réserve que cet auditeur ne concurrence pas les activités de SEQUOIASOFT et soit soumis à des obligations de confidentialité au moins aussi strictes que celles prévues aux présentes.

Le Client communiquera préalablement à SEQUOIASOFT et dans un délai minimum de dix (10) Jours Ouvrés, toute demande d'audit, le périmètre de l'audit, la date souhaitée, ainsi que le nom et les références des personnes en charge de l'audit. SEQUOIASOFT ne pourra refuser sans motif légitime les personnes désignées pour réaliser l'audit.

Le Client supportera tous les coûts engagés par l'audit et remboursera SEQUOIASOFT de tous les coûts et dépenses encourus par cet audit, y compris le temps dédié à l'audit, selon la tarification en vigueur.

SEQUOIASOFT collaborera de bonne foi avec l'auditeur et lui communiquera toutes les informations, documents ou explications nécessaires à la réalisation de l'audit et lui permettra d'accéder aux parties appropriées de la Solution et des données du Client concernés mais ne donnera pas accès aux informations sensibles/confidentielles de SEQUOIASOFT (notamment financières, techniques, comptables, commerciales, juridiques). De même, cet audit ne pourra porter que sur des équipements dédiés et par conséquent ne pourra pas porter sur un hébergement mutualisé.

Les Parties reconnaissent que tous les rapports et informations obtenus pendant cet audit sont des informations confidentielles.

Un exemplaire du rapport d'audit rédigé par l'auditeur sera remis à chaque Partie et sera examiné conjointement par les Parties qui s'engagent à se rencontrer à cet effet. Le Client ne pourra communiquer tout ou partie de cet audit sans l'autorisation écrite de SEQUOIASOFT.

En cas de violation à l'une des obligations souscrites au titre des CGV Support, SEQUOIASOFT s'engage à se mettre en conformité avec toute obligation prévue dans les CGV Support et ce, dans le délai indiqué au rapport ou à défaut dans les meilleurs délais.

ARTICLE 7 - CONDITIONS FINANCIERES

7.1. Prix

Le prix des Services est fixé dans le Devis. Il s'entend en euros hors taxes. Le cas échéant, la TVA sera ajoutée, à son taux applicable à la date de facturation.

Le Client est informé que la maintenance (évolutive et corrective) Toute assistance fonctionnelle et technique liée à la réalisation des services associés à la fourniture de la Solution – tels que prévus aux Devis et soumis aux conditions générales qui leur sont applicables, en particulier toute assistance fonctionnelle et technique sur les développements spécifiques, sera facturée en sus au Client, conformément aux termes des devis des développements spécifiques à venir.

7.2. Révision du prix

Le prix pourra être revu une fois par an par SEQUOIASOFT, au choix de cette dernière le 1^{er} janvier de chaque année ou à la date de reconduction des CGV Logiciel. Sauf accord contraire entre les Parties, la révision du prix se fera selon une formule calculée sur la base d'un taux égal à cinq (5) fois la variation de l'indice SYNTEC, dans la limite de cinq pourcent (5%) du prix de la Solution au cours de l'année précédant la révision. L'indice de référence pris pour base de cette indexation sera l'indice SYNTEC publié au mois de septembre précédant la date de la révision, par comparaison avec l'indice d'origine publié à la date de signature du Devis. En cas de disparition de l'un ou l'autre des indices, les Parties conviendront du ou des nouveaux indices pour l'établissement d'une formule à effet comparable.

7.3. Prise en charges de frais

Le Client prendra à sa charge les dépenses raisonnables liées aux frais de déplacement, d'immobilisation et/ou de séjour des équipes de SEQUOIASOFT, lorsqu'elles doivent intervenir sur le(s) site(s) du Client, dans les conditions et selon les tarifs définis dans le Devis.

7.4. Conditions de règlement

La périodicité de la facturation ainsi que les modalités et conditions de paiement sont précisées dans le Devis. A défaut de précision dans le Devis, SEQUOIASOFT facturera la fourniture de la Solution annuellement, terme à échoir, les factures étant payables mensuellement, à réception, par prélèvement automatique. SEQUOIASOFT fournira au Client avec le Devis un mandat de prélèvement SEPA. Le Client s'engage à remplir et signer ce mandat et à le communiquer à SEQUOIASOFT, avec un relevé d'identité bancaire, le jour de la signature du Devis. Le Client s'engage à informer immédiatement SEQUOIASOFT de tout changement dans ses coordonnées bancaires et à procéder à toutes les formalités nécessaires pour ne pas interrompre les prélèvements automatiques.

Tout retard de paiement par rapport à l'exigibilité convenue dans le Devis ou, à défaut, aux présentes, entraînera l'application d'une pénalité de retard calculée sur la base d'un taux d'intérêt égal à 10 points de plus que le taux d'intérêt légal de la BCE, sans qu'un rappel soit nécessaire. Une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement sera également due.

Sans préjudice de ce qui précède, le Client sera également redevable d'une pénalité égale à dix pourcent (10%) du montant de la facture en souffrance, après envoi d'une lettre de mise en demeure de payer adressée par SEQUOIASOFT par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et demeurée partiellement ou totalement sans effet.

En cas de retard de paiement supérieur à quarante-cinq (45) jours à compter de la date d'échéance, SEQUOIASOFT se réserve le droit, après une mise en demeure de payer envoyée au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée totalement ou partiellement sans effet, de suspendre l'exécution des présentes jusqu'au paiement intégral des sommes dues.

Le Client reconnaît également et accepte expressément que toute suspension de l'accès à la Solution prononcée par SEQUOIASOFT en cas d'inexécution des obligations du Client au titre de la Licence entraînera automatiquement la suspension de l'exécution des Services au titre des présentes CGV Support, sans que cela n'ouvre droit à de quelconques droits, recours ou indemnités au profit du Client.

ARTICLE 8 - DUREE – RESILIATION

8.1. Durée

Les CGV Support sont conclues à compter de la signature du Devis et demeurent en vigueur pendant la durée définie au Devis. Les CGV Support seront reconduites tacitement pour des périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation par l'une des Parties, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, au moins trois (3) mois avant l'expiration de la période contractuelle en cours.

Pendant la période de préavis, SEQUOIASOFT s'engage à maintenir la Solution dans le même état de fonctionnement et à corriger toutes Anomalies qui seraient découvertes par le Client pendant cette période.

8.2. Résiliation pour faute

En cas de manquement d'une Partie à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, l'autre Partie pourra résilier les CGV Support, de plein droit et sans formalité judiciaire, après mise en demeure de la Partie défaillante, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée partiellement ou totalement infructueuse pendant une durée de trente (30) jours calendaires. La résiliation prendra effet immédiatement et interviendra sans préjudice de tous dommages-intérêts auxquels la Partie lésée pourrait prétendre.

8.3. Résiliation pour rupture de la Licence

L'exécution des CGV Support étant subordonnée à l'existence de la Licence, la résiliation de celle-ci pour quelque cause que ce soit, entraînera la résiliation automatique, sans formalité préalable, des présentes.

8.4. Conséquences de l'expiration ou de la résiliation

Les sommes versées par le Client avant l'expiration ou la résiliation des CGV Support demeurent acquises à SEQUOIASOFT. A l'expiration des CGV Support ou à la date de prise d'effet de sa résiliation, toutes les sommes qui resteraient dues par le Client à SEQUOIASOFT deviendront immédiatement exigibles.

ARTICLE 9 - LIMITATION DE RESPONSABILITE

De convention expresse, SEQUOIASOFT est soumise à une obligation de moyens dans la fourniture des Services au Client.

SEQUOIASOFT sera dégagée de toute responsabilité en cas d'inobservation par le Client d'une de ses obligations au titre des présentes.

SEQUOIASOFT n'est responsable que des dommages directs causés au Client, consécutifs à une faute prouvée de SEQUOIASOFT dans l'accomplissement de ses obligations contractuelles.

SEQUOIASOFT ne pourra être rendue responsable des Anomalies de tout ou partie de la Solution, quelle que puisse être la durée de l'Anomalie, lorsqu'elle trouvera sa source dans une application non comprise dans le périmètre des présentes. Dans ce cas, SEQUOIASOFT décline toute responsabilité en cas de perte ou de dommages causés aux enregistrements et aux données par les autres applications du Client non fournies par SEQUOIASOFT ; ou des coûts induits pour l'obtention de produits, services ou technologies de remplacement ; ou pour toute affaire au-delà de son contrôle raisonnable ; ou tous dommages particuliers, indirects, accessoires ou consécutifs et cela, même si SEQUOIASOFT a été informée de la possibilité de tels dommages.

Enfin, la responsabilité de SEQUOIASOFT ne pourra être recherchée en cas de force majeure.

En tout état de cause, si la responsabilité de SEQUOIASOFT devait être engagée, quel que soit le fondement de l'action en responsabilité intentée, la responsabilité totale de cette dernière ne pourra excéder le montant total hors taxes payé par le Client au titre de l'année contractuelle en cours au jour du fait générateur de la responsabilité de SEQUOIASOFT.

Sauf convention expresse contraire, le Client ne pourra formuler une réclamation à l'encontre de SEQUOIASOFT après une période de douze (12) mois suivant la découverte de l'événement (ou des événements) ayant provoqué l'éventuelle responsabilité.

ARTICLE 10 - ASSURANCES

SEQUOIASOFT déclare avoir souscrit auprès d'une compagnie notoirement solvable une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les risques du Contrat, notamment pour la fourniture des Services objets du Contrat.

ARTICLE 11 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

SEQUOIASOFT peut accéder aux Données mises en œuvre, générées et/ou traitées par le Client sur la Solution. Parmi ces Données, le Client peut traiter les données personnelles des Utilisateurs mais également celles de ses propres clients, partenaires et de toute autre personne avec laquelle le Client peut interagir via la Solution, dont des données bancaires.

SEQUOIASOFT peut traiter ces données personnelles notamment pour fournir un support aux Utilisateurs et/ou une assistance technique de la Solution, pour héberger la Solution et ses bases de données, à des fins de sécurité, et plus généralement pour exécuter toutes autres tâches qui peuvent être assignées à SEQUOIASOFT par le Client conformément au Devis. SEQUOIASOFT agit ainsi comme sous-traitant du Client, au sens qu'en donne la Réglementation applicable à la protection des données personnelles, le Client étant responsable des traitements de données personnelles précités.

SEQUOIASOFT s'engage à mettre en place et maintenir des mesures de sécurité et de confidentialité appropriées de nature à garantir une protection adéquate des données personnelles traitées, adaptées aux risques engendrés par leur traitement sur les droits et libertés des personnes concernées. En particulier, SEQUOIASOFT assure la sécurité des données bancaires traitées dans le cadre de l'utilisation des Solutions incluant un service de paiement par CB, tels que rappelés à l'article 15 des CGV Logiciel.

Les engagements des Parties en matière de protection des données personnelles sont précisés dans le contrat de traitement de données personnelles, annexé au Devis.

ARTICLE 12 - STIPULATIONS GENERALES

Les stipulations prévues à l'article 16 des CGV Logiciel s'appliquent *mutatis mutandis* aux présentes.

ARTICLE 13 - DROIT APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Les CGV Support sont soumises au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. En cas de rédaction des CGV Support en plusieurs langues, seule la version française fera foi.

LES PARTIES S'ENGAGENT A TOUT FAIRE POUR ESSAYER DE REGLER A L'AMIABLE TOUT LITIGE QUI POURRAIT NAITRE A PROPOS DE LA VALIDITE, DE L'INTERPRETATION OU DE L'EXECUTION DES CGV MATERIEL. TOUTEFOIS, SI AUCUNE ISSUE AMIABLE N'ETAIT TROUVEE, LES PARTIES CONVIENNENT QUE LEUR LITIGE SERA PORTE DEVANT LES TRIBUNAUX COMPETENTS DE CHAMBERY.