

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Les présentes conditions générales de Services de services (ci-après les « **CGPS** ») 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 un ou plusieurs services associés ou non à la fourniture de la Solution, conformément aux termes du Devis.

Tous les termes identifiés dans les CGPS 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** »).

ARTICLE 1 - SERVICES FOURNIS

Sur demande du Client précisée dans le Devis, SEQUOIASOFT fournira les services suivants (ci-après individuelle ou collectivement le(s) « **Service(s)** »).

1.1. Développements spécifiques

Sur demande du Client, SEQUOIASOFT peut être amenée à réaliser des développements spécifiques sur la Solution pour laquelle le Client a souscrit une Licence. A cette fin, le Client s'engage à remettre à SEQUOIASOFT un cahier des charges décrivant les besoins spécifiques de ce dernier en termes de développements et d'adaptations à apporter à la Solution (le « **Cahier des charges** »), à partir duquel SEQUOIASOFT va pouvoir analyser la faisabilité du projet et déterminer les caractéristiques des développements spécifiques à réaliser, en termes de fonctionnalités et de performances.

Un Devis sera établi, récapitulant (i) la description des prestations à réaliser pour répondre aux besoins exprimés du Client, (ii) le planning de réalisation prévu, (iii) le prix des prestations, (iv) le prix de l'assistance technique et fonctionnelle en résultant, ainsi que (v) toutes autres conditions particulières applicables. Les travaux de développement commenceront à compter de l'acceptation écrite du Devis par le Client. L'acceptation du Devis emporte acceptation expresse et sans réserve des présentes CGPS ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

Le Client reconnaît et accepte expressément que la réalisation de développements spécifiques pour le compte du Client n'entraîne, sauf stipulation contraire, aucun transfert à son profit des droits de propriété intellectuelle résultant de ces développements. SEQUOIASOFT demeure seule titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs aux développements spécifiques qui font partie intégrante de la Solution. Le Client reconnaît et accepte qu'ils bénéficieront en conséquence à l'ensemble des clients de SEQUOIASOFT, sans que cela n'ouvre droit à de quelconques droits ou intérêts au profit du Client.

Les délais de réalisation précisés au Devis sont donnés à titre indicatif. SEQUOIASOFT fera ses meilleurs efforts pour respecter les délais de livraison des développements, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée en cas de retard ni ouvrir droit à indemnités ou recours au profit du Client. En cas de retard prévisible de livraison, SEQUOIASOFT informera par email le Client des délais de retard à prévoir.

Le respect des délais de réalisation est subordonné à l'exécution par le Client de son obligation générale de collaboration. SEQUOIASOFT ne sera pas tenue au respect des délais en cas de force majeure, ou en cas de besoins nouveaux exprimés par le Client et non pris en compte dans le Cahier des charges et/ou le Devis.

Les développements spécifiques seront livrés au Client dans la dernière version de la Solution par le biais d'une mise à jour de celle-ci. Le Client est informé que la mise à jour peut rendre tout ou partie de la Solution momentanément indisponible. Le Client sera informé quinze (15) jours calendaires avant la livraison effective de la Mise à Jour. SEQUOIASOFT fera ses meilleurs efforts pour effectuer la 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 la mise en place de la Mise à Jour peut être réalisée à tout moment (pendant et/ou hors heures ouvrées) et 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.

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 4.5 des CGV de SEQUOIASOFT).

1.2. SMS mailing

SEQUOIASOFT met à la disposition du Client une plateforme de transport électronique de messages email, SMS, vocaux et courrier (la « **Plateforme** »). La Plateforme a pour vocation d'expédier, à la demande du Client, des messages sur un ou plusieurs médias qu'elle est en mesure de traiter, à un ou plusieurs destinataires dont les adresses ont(a) été communiquée(s) par le Client et dont l'équipement technique permet leur réception.

Les modalités d'exécution du Service sont précisées dans le Devis.

En application de l'article 6-I, 2 et 3 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2001 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN), le Client assume la responsabilité de l'édition des messages et contenus qu'il diffuse via la Plateforme. A ce titre, le Client est seul maître de la bonne utilisation, avec discernement et esprit, de ce Service. Le Client reconnaît et accepte expressément faire son affaire personnelle de toute conséquence, réclamation, recours ou action de destinataires ou de tiers, relativement au contenu qu'il édite au travers de la Plateforme.

SEQUOIASOFT assume la seule responsabilité d'un prestataire technique de mise à disposition et, le cas échéant, d'hébergement du Service, tel que défini à l'article 6 de la loi précitée. Compte tenu du mode de traitement des demandes du Client, SEQUOIASOFT ne peut vérifier la nature des messages, des documents ou des listes de destinataires qui lui sont confiés par le Client, en vue d'être utilisés pour réaliser un envoi. SEQUOIASOFT ne peut donc en aucun cas être tenue responsable des informations transmises par le Client à ses destinataires par le biais de la Plateforme de routage, et ce à quelque titre que ce soit, sauf si elle ne les rendait pas promptement inaccessibles après avoir été informée de leur illicéité dans les conditions prévues par la loi.

Le Client devra s'assurer :

- de l'identité des destinataires des messages ou la provenance des fichiers qu'il utilise,
- qu'il n'utilise pas le Service pour transmettre tout message et/ou document qui soit illégal, nuisible, menaçant, abusif, constitutif de harcèlement, diffamatoire, vulgaire, obscène, menaçant pour la vie d'autrui, haineux, raciste, ou autrement répréhensible,
- qu'il respecte les lois et règlements en vigueur en France et dans les différents pays dans lesquels il souhaite adresser des messages par le biais de la Plateforme, notamment et de manière non limitative, ceux qui régissent le fonctionnement des télécommunications, le commerce, l'information, la protection des mineurs, le respect de la personne humaine et la propriété intellectuelle.

Le Client se tiendra à la disposition de SEQUOIASOFT durant la durée des CGPS ainsi qu'après leur rupture tant que durera la prescription légale applicable, pour fournir toute explication ou justification d'utilisation d'un message qui ferait l'objet notamment d'un dépôt de plainte d'un destinataire ou d'une enquête de Police Judiciaire ou de Gendarmerie.

En tant que responsable de traitement des données personnelles des destinataires, le Client s'engage à respecter strictement les exigences de la réglementation applicable à la protection des données personnelles et en particulier le Règlement (UE) n°2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit « RGPD » et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « Loi Informatique et Libertés » (ensemble la « **Réglementation applicable à la protection des données personnelles** »). Les engagements des Parties en matière de protection des données personnelles sont précisés dans le contrat traitement de données personnelles, annexé au Devis.

1.3. Conseil et assistance à maîtrise d'ouvrage – Gestion de projet

Ce service consiste à procurer une assistance au Client, à l'aide de ressources de SEQUOIASOFT alloués à cette activité et en mesure d'accompagner le Client dans la mise en œuvre des services acquis auprès de SEQUOIASOFT et visés dans le Devis. Les conditions et modalités de réalisation du Service sont précisées dans le Devis.

Il est entendu que dans le cadre de la réalisation de ce Service, le Client est qualifié de maître d'œuvre, SEQUOIASOFT n'assurant en aucun cas une fonction de maîtrise d'œuvre déléguée.

1.4. Formation

1.1.1. Formation initiale

Au moment de la mise à disposition de la Solution, SEQUOIASOFT pourra assurer auprès du Client une formation initiale à l'utilisation de la Solution. La détermination, la durée et les modalités de déroulement de cette formation seront détaillées en Annexe du Devis.

SEQUOIASOFT s'engage à ce que, à l'issue de la formation, le Client ait les informations nécessaires à une utilisation autonome de la Solution.

1.1.2. Formations complémentaires

Sur demande du Client, SEQUOIASOFT pourra assurer toute formation des Utilisateurs à l'utilisation de la Solution. La détermination, la durée et les modalités de déroulement de cette formation seront détaillées dans un devis spécifique et soumises aux conditions générales de prestations de services associés de SEQUOIASOFT.

1.5. Accompagnement au paramétrage de la Solution

SEQUOIASOFT propose une assistance du Client dans le paramétrage et la mise en production de la Solution. Sur demande du Client, ce Service fera l'objet d'une proposition financière spécifique incluse dans le Devis.

Les modalités et conditions d'exécution du Service sont précisées en Annexe du Devis.

1.6. SQS Integrity

Lorsque le Client a souscrit à la Solution « Resalys » de SEQUOIASOFT, celui-ci bénéficie d'un horodatage complet et sécurisé des factures émises, conformément aux normes NF525 et NF203 applicables à la Solution.

Le prix de ce Service est précisé au Devis.

1.7. Coffre-fort numérique

SEQUOIASOFT propose au Client qui en fait la demande, la mise à disposition d'un coffre-fort numérique des données bancaires éditées et conservées sur la Solution, stocké dans un environnement sécurisé et connecté par un canal sécurisé à la Solution. Le prix de ce Service est précisé au Devis.

Le Service de coffre-fort numérique est certifié PCI-DSS.

SEQUOIASOFT s'engage à assurer la sécurité des données de titulaires de cartes bancaires, confiées ou transmises sur le coffre-fort numérique. SEQUOIASOFT déclare en conséquence respecter les engagements énoncés ci-après, conclu pour les besoins de l'exécution des présentes :

- i. SEQUOIASOFT s'engage à respecter la totalité des obligations prescrites dans la version en vigueur de la norme PCI-DSS ;
- ii. SEQUOIASOFT déclare et garantit être titulaire d'une certification PCI-DSS délivrée par un organisme certificateur, à la date de la signature du Devis, et s'engage à la maintenir, sans coût supplémentaire pour le Client, sur le périmètre du Service souscrit, pendant toute la durée de la souscription audit Service ;
- iii. SEQUOIASOFT fournit également, à première demande, la copie de l' « Attestation de Conformité (AOC) » permettant de vérifier annuellement sa certification PCI-DSS ;
- iv. SEQUOIASOFT s'engage à notifier dans les meilleurs délais au Client la perte de sa certification PCI-DSS ou toute faille ou écart à la norme PCI-DSS susceptible de mettre en péril sa certification ;
- v. SEQUOIASOFT s'engage à informer le Client, dans les meilleurs délais, de tout incident, faille et/ou vulnérabilité, qu'il soit accidentel ou criminel, susceptible de compromettre la sécurité de tout ou partie de la Solution fournie et des bases de données bancaires qu'elle contient.
- vi. Conformément à la norme PCI-DSS, SEQUOIASOFT s'engage à ne pas stocker les données d'authentification suivantes après les opérations de demande d'autorisation : (i) données de bande magnétique complètes ou leur équivalent sur une puce, (ii) le code / valeur de vérification de carte CAV2/CVC2/CVV2/CID, (iii) le code/bloc PIN.
- vii. 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 bancaires traitées, conformes à la norme PCI-DSS et adaptées aux risques engendrés par le traitement de ces données sur les droits et libertés des personnes concernées en conformité avec la Réglementation applicable à la protection des données personnelles. Ces mesures visent notamment à (i) protéger les données contre leur destruction, perte, altération, divulgation à des tiers non autorisés et (ii) assurer le rétablissement de la disponibilité des données et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique.
- viii. SEQUOIASOFT s'engage à mettre en place une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles mises en place pour assurer la sécurité des données traitées. En particulier, SEQUOIASOFT s'engage à :
 - (i) effectuer des scans de vulnérabilité « interne » une fois par trimestre et après tout changement significatif de l'infrastructure et des applications et corriger toute vulnérabilité constatée dans des délais appropriés conformes à la norme PCI-DSS.
 - (ii) effectuer des scans de vulnérabilité « externe », par un organisme indépendant habilité, une fois par an et après tout changement significatif de l'infrastructure et des applications et

corriger toute vulnérabilité constatée dans des délais appropriés conformes à la norme PCI-DSS.

- (iii) effectuer des tests d'intrusion « interne » au moins une fois par an et après tout changement ou mise à niveau significatif de l'infrastructure ou des applications et corriger toute vulnérabilité constatée dans des délais appropriés conformes à la norme PCI-DSS.
 - (iv) effectuer des tests d'intrusion « externe » par un organisme indépendant habilité au moins une fois par an et après tout changement ou mise à niveau significatif de l'infrastructure ou des applications et corriger toute vulnérabilité constatée dans des délais appropriés conformes à la norme PCI-DSS.
 - (v) communiquer sur demande du Client le résultat des scans de vulnérabilité et l'avancement des plans de remédiation en cas de vulnérabilité constatée lors des scans.
- ix. En fin de Contrat, ou lors d'opérations d'administration/exploitation informatiques (épuration de données, etc.), recyclage/mise au rebut de Matériel, SEQUOIASOFT s'engage à supprimer, de façon définitive et irrémédiable, quel que soit le support (poste de travail, serveur, base de données, sauvegarde, cartouches, systèmes en production / hors production ...), les données bancaires traitées pour le compte du Client.

1.8. Installation du Matériel

SEQUOIASOFT propose une assistance du Client dans l'installation et la mise en service du Matériel. Sur demande du Client, ce Service fera l'objet d'une proposition financière spécifique incluse dans le Devis.

Les modalités, notamment le périmètre, les délais, les spécifications Client et les ressources nécessaires pour réalisation l'installation seront précisées en Annexe du Devis.

Dès la réception du Matériel, le Client en informe SEQUOIASOFT par tout moyen. SEQUOIASOFT prend rendez-vous avec le Client pour l'installation du Matériel.

Le Client s'engage à assurer au personnel de SEQUOIASOFT ou à tout tiers mandaté par elle, si nécessaire, le libre accès aux locaux où doit être installé le Matériel.

A l'issue de l'installation, le Client signe le procès-verbal d'installation annexé au Devis.

1.9. Maintenance du Matériel

SEQUOIASOFT assurera, pendant la durée fixée au Devis, un support technique du Client et, le cas échéant, la maintenance du Matériel. Les conditions et modalités d'intervention de SEQUOIASOFT en termes de support et maintenance sont précisées en Annexe du Devis.

Si la maintenance ne peut pas être effectuée à distance, SEQUOIASOFT effectuera une intervention sur le site du Client ou de tout autre tiers où serait installé le Matériel. A ce titre, le Client s'engage à assurer au personnel de SEQUOIASOFT ou à tout tiers mandaté par elle, si nécessaire, le libre accès aux locaux où doit être effectué la maintenance du Matériel du Client.

1.10. Autres services

Les Parties pourront convenir de la fourniture par SEQUOIASOFT au Client d'autres services, qui feront l'objet de devis séparés, soumis aux CGPS.

ARTICLE 2 - COLLABORATION ENTRE LES PARTIES

Les Parties s'engagent à toujours se comporter l'une envers l'autre comme des partenaires loyaux et de bonne foi et à exécuter toutes leurs obligations dans cet esprit.

Les Parties s'engagent à collaborer au mieux de leurs possibilités afin de permettre la bonne exécution des CGPS. En conséquence, les Parties s'engagent à se tenir mutuellement informées et à se communiquer spontanément tous événements, informations ou documents qui seraient utiles à la bonne réalisation des Services, et plus généralement à la bonne exécution du Contrat.

Chaque Partie s'engage à communiquer à l'autre Partie toutes difficultés qui pourraient survenir lors de la réalisation des Services, afin de permettre leur prise en compte le plus rapidement possible.

Aux fins de faciliter cette collaboration, SEQUOIASOFT et le Client désignent respectivement un interlocuteur responsable, chef de projet, qui sera en charge de centraliser les informations. Des réunions pourront se tenir entre les Parties afin de suivre l'évolution de la fourniture des Services.

ARTICLE 3 - CONDITIONS FINANCIERES

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. Conditions de règlement

A défaut de précision dans le Devis, SEQUOIASOFT facturera les Services selon l'échéancier suivant : 50% d'acompte à la commande et solde à la livraison. Les factures sont payables 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 compte 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 la fourniture des Services jusqu'au paiement intégral des sommes dues.

ARTICLE 4 - DUREE – RESILIATION

4.1. Durée

Les CGPS sont conclues à compter de la signature du Devis et demeurent en vigueur pendant jusqu'au complet achèvement de Services souscrits.

4.2. Résiliation pour faute

En cas de manquement d'une Partie à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, l'autre Partie pourra résilier les CGPS, 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.

4.3. Résiliation pour rupture de la Licence

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

4.4. Conséquences de l'expiration ou de la résiliation

Les sommes versées par le Client avant l'expiration ou la résiliation des CGPS demeurent acquises à SEQUOIASOFT. A l'expiration des CGPS 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.

A l'expiration ou résiliation des CGPS, pour quelque cause que ce soit, SEQUOIASOFT cessera d'initier tout Service. Le Client cessera également immédiatement d'utiliser les Services fournis.

ARTICLE 5 - LIMITATION DE RESPONSABILITE

De convention expresse, SEQUOIASOFT est soumise à une obligation de moyens dans la fourniture des Services au Client. Le Client reconnaît expressément avoir reçu de SEQUOIASOFT toutes les informations nécessaires, lui permettant d'apprécier l'adéquation des Services à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour leur mise en œuvre. Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fera des Services, qui sont fournis « en état » sans garantie d'aucune sorte.

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. En aucun cas, SEQUOIASOFT ne saurait être tenue responsable de tous dommages indirects de quelque nature que ce soit subis par le Client, y compris, sans que cette liste ne soit limitative, la perte de profit, perte de bénéfices, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, préjudice d'image, en relation ou provenant des Services.

En tout état de cause, l'hypothèse où la responsabilité de SEQUOIASOFT serait engagée du fait d'une faute avérée de cette dernière, la responsabilité globale totale cumulée de SEQUOIASOFT sera expressément

limitée, toutes causes confondues, au préjudice direct et prévisible subi par le Client, sans pouvoir excéder le montant dû par le Client au titre du Service à l'origine 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 6 - ASSURANCE

Chaque Partie s'engage à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et à maintenir une assurance responsabilité civile destinée à garantir les risques relatifs à l'exécution du contrat et à couvrir les dommages susceptibles d'être mis à sa charge dans le cadre de l'exécution des CGPS. A la demande de l'autre Partie, chaque Partie devra être en mesure de justifier la souscription de cette assurance.

ARTICLE 7 - NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le Client s'interdit de solliciter le personnel de SEQUOIASOFT ayant participé à la réalisation des Services, pendant l'exécution des CGPS et pendant deux (2) ans à compter de sa cessation, pour quelque cause que ce soit.

Toute violation dûment constatée de cette obligation entraînera, après mise en demeure adressée par SEQUOIASOFT au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, la résiliation de plein droit des CGPS, ainsi que le versement à SEQUOIASOFT d'une indemnité équivalente aux deux (2) dernières années de salaire brut de la personne concernée.

ARTICLE 8 - STIPULATIONS GENERALES

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

ARTICLE 9 - DROIT APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Les CGPS sont soumises au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. En cas de rédaction des CGPS 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 CGPS. TOUTEFOIS, SI AUCUNE ISSUE AMIABLE N'ETAIT TROUVEE, LES PARTIES CONVIENNENT QUE LEUR LITIGE SERA PORTE DEVANT LES TRIBUNAUX COMPETENTS DE CHAMBERY.