

1-GENERALITES

Toute commande de Produits et/ou Prestations emporte de plein droit acceptation des conditions générales suivantes et, le cas échéant des conditions particulières telles que précisées par Kleverware dans sa proposition commerciale. La proposition commerciale établie par Kleverware est valable dans la limite du délai mentionné par celle-ci et, à défaut de toute précision, dans le délai d'un mois à compter de la remise de la proposition, sans toute fois pouvoir passer d'une année calendaire à une autre.

2-DEFINITIONS

Les Parties conviennent de donner aux termes listés ci-dessous et signalés par une majuscule, les définitions suivantes :

"Bon de commande" : signifie les formulaires par lesquels le Client commande à Kleverware la fourniture de Produits et/ou Prestations dans le cadre des présentes Conditions Générales. Tout Bon de commande pour valoir commande doit comporter le cachet du Client et être daté et signé par un titulaire du pouvoir d'engagement.

"Caractéristiques" : Désigne les propriétés fonctionnelles essentielles d'un Produit tel que cela résulte de sa documentation.

"Contrat" désigne l'ensemble formé par le Bon de commande du Client, la proposition commerciale et les présentes conditions générales.

"Documentation" désigne toute documentation technique ou d'utilisation en langue française et/ou anglaise fournis par Kleverware et se rapportant à la Solution. La documentation fournis au Client dans le cadre du Contrat est déterminée dans la proposition commerciale.

"Fonctionnalités" désigne, parmi l'ensemble des fonctionnalités d'un Produit ou de la Solution :

- D'une part, les fonctionnalités résultant de la simple mise en service du Produit ou de la Solution ;
- D'autre part, les fonctionnalités nécessitant de la part de Kleverware, un travail d'adaptation du Produit ou de la Solution (configuration, paramétrage, programmation, développement...) aux besoins spécifiques du Client, pour lesquelles le Client a formulé de manière explicite une demande dans son expression de besoins, et qui n'ont pas été exclues expressément dans la proposition commerciale.

"Logiciel" signifie un programme, inclus sa documentation, utilisé pour la réalisation ou le fonctionnement de la Solution fournis par Kleverware dans le cadre du Contrat et pour lequel le Client bénéficie d'une licence d'utilisation, tels qu'ils sont spécifiés dans la proposition commerciale.

"Prestations" désigne l'ensemble des prestations associées à la fourniture d'un ou de Produit(s) telles qu'elles sont spécifiées dans la proposition commerciale.

"Produits" : désigne l'ensemble des Logiciels fournis au Client par Kleverware dans le cadre du présent Contrat.

"Recette" signifie la recette de la Solution par le Client dans les conditions décrites à l'article « RECETTE ».

"Solution" désigne l'ensemble constitué d'un ou plusieurs Produits et/ou d'une ou plusieurs Prestations associées au(x) Produits, tel qu'il est intégré à l'infrastructure du Client.

"Site" signifie le lieu de réalisation de la Solution par Kleverware tel que précisé par le Client.

"Spécifications" désigne, l'ensemble des Caractéristiques et Fonctionnalités propre à chaque Produit ainsi que l'ensemble des Fonctionnalités de la Solution.

3-COMMANDES

Les présentes Conditions Générales font foi entre les Parties. Par l'acceptation de l'offre, le Client renonce purement et simplement à l'application de ses propres conditions générales d'achat. En conséquence, toute clause ou condition d'achat particulière figurant sur le bon de commande du Client, qui serait en opposition avec les présentes conditions sera considérée comme nulle. Aucune addition, omission ou modification à l'une quelconque des dispositions des présentes conditions de vente ne liera Kleverware, sauf acceptation écrite de sa part. Une commande n'est valable qu'après acceptation par Kleverware. Tout changement aux dispositions figurant sur le bon de commande du Client et confirmé par l'accusé de réception de commande de Kleverware sera considéré comme accepté par le Client, sauf si celui-ci notifie par écrit à Kleverware son opposition au changement dans un délai maximum de huit jours à compter de l'accusé de réception de commande. En cas de modification quelconque (quantité, désignation de services et ou produit,...) d'une commande confirmée par Kleverware, les conditions antérieurement accordées ne peuvent être reconduites sans accord de Kleverware sauf pour les ventes au comptant.

Les commandes de Produits et/ou Prestations annulées après le 10ème jour précédant la date normale de livraison prévue, sont dues en intégralité. Les commandes annulées après le 30ème jour mais avant le 10ème jour de livraison prévue seront annulées avec des frais d'annulation représentant 15 % du montant H.T. de la commande.

4-OBLIGATIONS A LA CHARGE DE KLEVERWARE

Kleverware en qualité de maître d'œuvre assure la direction, le contrôle et la coordination des Prestations. Dans le cadre du Contrat, Kleverware est seule responsable de l'ensemble des choix, des moyens logistiques, informatiques et humains à mettre en œuvre pour garantir la fourniture de la Solution. Toutefois, Kleverware ne pourra être responsable du choix des Produits dans la mesure où ceux-ci ont été préconisés par le Client. Kleverware s'engage à exécuter les obligations qui sont à sa charge au titre du présent Contrat avec la plus grande diligence, conformément aux règles de l'art et aux pratiques et standards généralement reconnus dans la profession à la date de la signature du Contrat. Les Parties conviennent à cet égard que la qualité des Prestations délivrées au Client dépend directement, outre les prérequis d'exécution des Prestations, du respect par le Client des obligations qui sont à sa charge au titre du Contrat.

Kleverware s'engage à :

- collaborer avec le Client en lui fournissant, en temps utiles, toutes les informations nécessaires à l'exécution des obligations qui sont à la charge de ce dernier au titre du Contrat,
- prendre toutes mesures utiles pour que son personnel intervenant sur Site se conforme aux règles et consignes communiquées par le Client applicables au dit Site, notamment les règles en matière d'hygiène et de sécurité.
- informer le Client à bref délai de toutes difficultés prévisibles ou rencontrées dans l'exécution du Contrat, de façon à ce que toutes les mesures susceptibles de pallier lesdites difficultés soient prises sans attendre.

Kleverware est tenue à une obligation de conseil, d'information et de recommandation auprès du Client. Notamment, Kleverware conseille le Client dans le cas où ce dernier émettrait des demandes complémentaires ou nouvelles, en cours d'exécution du Contrat.

5-OBLIGATIONS A LA CHARGE DU CLIENT

Le Client est seul maître des décisions quant à la stratégie et aux objectifs généraux et particuliers qu'il poursuit et notamment de la gestion, de l'exploitation et de l'évolution de son infrastructure.

Le Client déclare à ce titre qu'il a procédé préalablement à la vérification de l'adéquation de la Solution qu'il juge adaptée à ses besoins et qu'il a reçu de Kleverware toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent contrat et qu'en conséquence, il renonce à toute contestation sur ce point. Le temps perdu par le personnel de Kleverware et les coûts occasionnés du fait d'un manquement du Client à l'une de ses obligations ainsi que tous les frais engagés par Kleverware pour palier à ces manquements seront facturés au Client sur les bases des conditions tarifaires applicables au présent Contrat. En sa qualité de maître d'ouvrage, il appartient au Client dans le cadre de son expression de besoins :

- de décrire son infrastructure existante, et, plus précisément l'ensemble des éléments existant ou en projet venant interagir ou s'interfacer avec la Solution,
- de définir l'ensemble de ses besoins en terme quantitatif (nombre d'utilisateurs, nombres de Sites...) ainsi qu'en terme qualitatif (performances attendues de la Solution, services offerts aux utilisateurs, nature des flux de données...),
- de préciser l'ensemble de ses contraintes,
- de donner toute information susceptible de guider un choix technique, de justifier le choix de différentes options, de retenir ou d'exclure une Solution et, d'une façon générale, tout autre élément de nature à faciliter à Kleverware la compréhension du projet et ses objectifs.
- d'organiser, sous sa responsabilité, la conservation dans des conditions adaptées, de ses données et fichiers propres,
- de s'assurer de la conformité de la Solution à la réglementation qui lui est applicable au regard de son activité que de sa localisation, déterminer et effectuer, s'il y a lieu, les différentes démarches et déclarations diverses (comité d'entreprise, CNIL...) rendues nécessaire par la mise en place de la Solution, de souscrire les polices d'assurances nécessaires ;
- De valider l'existence des prérequis tels qu'ils ont été définis par Kleverware dans la proposition commerciale, de participer aux travaux confiés à Kleverware selon les modalités définies, de choisir parmi les Solutions proposées, de valider les Spécifications, de prononcer la Recette de la Solution dans les conditions de l'article « RECETTE »;

Dans le cadre de la réalisation de la Solution, il appartient au Client :

Au titre de son devoir de collaboration :

- De désigner un interlocuteur responsable vis-à-vis de Kleverware des relations concernant le présent Contrat,
- communiquer à Kleverware, de sa propre initiative s'il le juge utile, ou à la demande de Kleverware les informations et documents en sa possession, pouvant contribuer à et/ou faciliter l'exécution du Contrat,
- informer Kleverware à bref délai de toutes difficultés prévisibles ou rencontrées dans l'exécution du présent Contrat, de façon à ce que toutes les mesures susceptibles de pallier lesdites difficultés soient prises sans attendre.

Au titre de l'accès au Site :

- prendre toutes dispositions pour permettre l'accès au Site dans les meilleures conditions, notamment de sécurité, au personnel de Kleverware pour l'exécution des Prestations,
- désigner un représentant à chaque intervention de Kleverware sur Site et ce, quel que soit le jour et l'heure d'intervention étant précisé que Kleverware n'exécutera d'intervention en l'absence d'un représentant du Client qu'à titre exceptionnel, si les contraintes techniques du Client le justifient, et à la condition qu'un dispositif de type "homme mort" ait été préalablement mis en place par le Client,
- communiquer préalablement à toute intervention sur Site toutes les contraintes liées au Site ainsi que les règles et consignes notamment d'hygiène et de sécurité, les dépenses que Kleverware se voit contraint d'exposer à ce titre étant à la charge du Client. A défaut, le temps perdu par le personnel de Kleverware ainsi que les frais de déplacement seront facturés en sus au tarif Kleverware en vigueur.

Au titre de l'organisation et de la logistique :

- sauvegarder sous sa seule responsabilité les Logiciels et fichiers de configuration de la Solution telle qu'elle existe antérieurement et postérieurement à l'intervention de Kleverware (version N et version N-1). Il devra tenir ces sauvegardes à la disposition de Kleverware le cas échéant,
- mettre à la disposition de Kleverware, sur simple demande, dans le cadre d'un prêt, un local permettant le travail des collaborateurs de Kleverware. Le Client aura la garde des équipements ainsi stockés qui demeureront la propriété de Kleverware,
- fournir le cas échéant tous les consommables nécessaires au fonctionnement de la Solution ainsi que les espaces de travail et installations bureautiques nécessaires à la réalisation de la Solution,
- mandater Kleverware vis à vis de ses sous-traitants tiers si nécessaire et obtenir l'accord de ces derniers sur les procédures de gestion de leurs relations avec Kleverware,
- fournir et rendre directement accessibles à Kleverware, dans les différents Sites du Client, les différents liens dédiés nécessaires (liens interne, lien opérateurs), le cas échéant, à la réalisation et au fonctionnement de la Solution.

Au titre des ressources humaines et de la formation des collaborateurs :

- Affecter le personnel compétent en nombre suffisant nécessaire à la réalisation de la Solution,
- valider et soutenir les actions de communication à destination des utilisateurs le cas échéant,
- Organiser la formation des utilisateurs le cas échéant.

6-FOURNITURE DES PRODUITS

Kleverware s'engage à fournir les Produits listés dans la proposition commerciale. Au titre des Logiciels, Kleverware fournit au Client, moyennant le paiement par le CLIENT du prix associé, une licence personnelle d'utilisation du ou des Logiciels non cessible, non transférable et non exclusive. Kleverware n'accorde, sur le ou les Logiciels concernés au Client aucun droit patrimonial.

La propriété des Matériels ne sera transférée au Client qu'au jour de l'encaissement par Kleverware du paiement intégral du prix, principal frais et taxes compris. En conséquence, le Client s'engage à prendre toute mesure utile pour éviter leur saisie par des tiers et s'interdit de céder ces éléments pendant toute la durée de validité de la présente clause de réserve de propriété. En cas de non paiement à l'échéance, Kleverware sera en droit de reprendre les Produits livrés, dans le cadre notamment des dispositions des articles L.621-115 et suivants du code de commerce.

Le transfert des risques relatifs aux Produits intervient à compter de leur livraison sur Site. Les termes de vente sont au départ du siège social de Kleverware. En l'absence d'indications précises du Client, les Produits seront livrés par un transporteur au choix de Kleverware à la charge et aux risques du Client.

Aucun Produit ne pourra être retourné à Kleverware sans accord préalable écrit et seuls les Produits n'ayant subi aucune modification ou altération pourront être repris avec leur emballage d'origine. Les frais de transport et de remise en stock sont à la charge du Client sur la base de 15 % de la valeur du Produit retourné.

7-TRANSPORT ET LIVRAISON

La livraison est réputée effectuée au siège de Kleverware où à l'établissement de Kleverware le plus proche géographiquement du Client. Si cette livraison est retardée pour une raison indépendante de la volonté de Kleverware, elle sera réputée avoir été effectuée à la date convenue. Il incombe au Client d'assurer les frais et risques du transport des biens vendus, postérieurement à la livraison.

En conséquence, ces frais, notamment de port, d'emballage et d'assurance, calculés forfaitairement s'ils sont engagés par Kleverware pour le compte du Client et à sa demande seront facturés par Kleverware au Client en sus du prix de vente.

Aucun recours ne pourra être exercé contre Kleverware, le transitaire ou le transporteur pour pertes, avaries ou dommages subis par les marchandises à défaut de constat d'huissier établi à l'initiative et aux frais du Client et notifié à

Kleverware et au transporteur par lettre recommandée AR dans un délai maximum de deux jours suivant l'incident

8-DELAIS DE LIVRAISONS

Les délais de livraison ou d'intervention sont donnés à titre indicatif, et non contractuels. Kleverware se réserve le droit de suspendre ou d'annuler une commande dans le cas où les renseignements techniques, commerciaux ou financiers à fournir par le Client n'auraient pas été reçus en temps utile, auquel cas la commande sera facturée suivant les termes convenus.

9-PRESTATION D'INSTALLATION ET DE DEPLOIEMENT SUR SITE

Kleverware réalisera les Prestations décrites dans la proposition commerciale.

10-RECETTE

Kleverware informera le Client que la Solution est disponible pour la Recette qui sera effectuée par Kleverware en présence d'un représentant du Client. La Recette a alors pour seul objectif de valider l'effectivité des critères de réception tels qu'ils ont été précisés dans la proposition commerciale. Si tel est le cas, le Client devra signer le P.V. de réception. A défaut de toute précision à ce titre dans la proposition commerciale, la Recette sera réputée être prononcée par le Client dès la livraison de la Solution. Il appartient au Client de valider que la Solution est conforme aux Spécifications. Pour ce faire, le Client dispose d'un délai de 15 jours à compter de la réception ou, à défaut, de la signature du bon de livraison pour adresser à Kleverware ses éventuelles réserves. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté purement et simplement la Solution. Ces réserves ne peuvent en aucun cas constituer une condition suspensive de la fourniture de la Solution ou retarder le paiement des sommes dues à Kleverware. Kleverware s'engage à remédier à ses réserves dans les meilleurs délais.

11-PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

PRIX

Les prix indiqués sur les catalogues, notices, barèmes ou propositions, s'entendent en euros et hors taxes et sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur. Si ces conditions venaient à changer (droits et taxes, coûts des produits importés,...) ces prix sont susceptibles d'être modifiés sans préavis pour tenir compte de ces modifications. Lorsque Kleverware a accusé réception de la commande, les prix deviennent fermes et définitifs quels que soient les événements ultérieurs.

Les prix des Prestations indiquées dans la proposition commerciale ont été calculés par Kleverware soit sur la base d'un montant forfaitaire journalier, soit sur la base d'un montant forfaitaire global. En Ile de France, les frais de déplacement et/ou d'hébergement sont inclus dans le tarif forfaitaire.

Fourniture des Produits

A défaut de toute précision dans la proposition commerciale, les conditions de facturation des Produits sont les suivantes : A réception de Facture

Dans le cas d'un report de livraison du fait du Client, Kleverware se réserve le droit de facturer le Client à la date de livraison initialement convenue.

Prestations

A défaut de toute précision dans la proposition commerciale, les conditions de facturation des Prestations sont les suivantes : 50% à la signature du contrat, 50% à la signature du P.V. de recette ou de réception.

Dans le cas d'un report d'une Recette du fait du Client, Kleverware se réserve le droit de facturer le Client à la date de Recette initialement convenue.

Défaillance du client

Toute somme non réglée à l'échéance sera majorée d'une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur à la date de facturation. Par ailleurs, Kleverware se réserve le droit, à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception, de suspendre l'exécution du Contrat jusqu'à ce que le règlement soit effectué.

Exclusions de garantie

Kleverware ne garantit pas que le fonctionnement de la Solution ou de tout Produit individualisé sera ininterrompue, exempte de toute erreur ou conforme à tout engagement de performance ou de fiabilité au-delà de ce qui est prévu par les Spécifications.

Droits de propriété intellectuelle

L'exécution du présent Contrat n'aura pas pour effet de modifier ou d'altérer les Droits de propriété intellectuelle détenus par chacune des Parties à la date d'entrée en vigueur du Contrat. En conséquence, tous documents, données, Logiciels, Matériels, savoir-faire, et plus généralement toutes informations, utilisés pour l'exécution du présent Contrat et protégés par des Droits de propriété intellectuelle, resteront la propriété de la Partie dont ils émanent. Chacune des Parties garantit, pour ce qui la concerne, qu'elle détient tous les Droits de propriété intellectuelle nécessaires à l'exécution du Contrat.

Responsabilité

Il est expressément convenu que le Contrat exprime la totalité des engagements de Kleverware et que tout engagement et toute responsabilité qui ne seraient pas stipulés au Contrat ne sauraient être opposés à Kleverware. La responsabilité de Kleverware, telle qu'elle sera dûment démontrée par le Client, est limitée à la réparation des dommages corporels et des dommages matériels directs à l'exclusion de tout autre chef de préjudice de quelque nature qu'il soit. En tout état de cause, la responsabilité globale cumulée de Kleverware pour tout dommage ou série de dommages découlant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations au titre du Contrat est expressément limitée au prix effectivement payé à Kleverware par le Client au titre du Contrat.

En aucun cas Kleverware ne saurait être tenue pour responsable des dommages indirects, tels que les pertes de données, d'activité, de bénéfice, d'exploitation, d'opportunité, de contrat ou d'atteinte à l'image. Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation par Kleverware.

Toute réclamation en responsabilité doit être formulée dans un délai maximum de 6 (six) mois suivant la découverte du manquement ou la survenance du dommage.

Durée

Le Contrat entre en vigueur à sa date de signature et se poursuivra, sauf résiliation, jusqu'à l'extinction de toutes les obligations prévues au Contrat, excepté, les obligations stipulées aux articles 12, 13, 14, 15, 17 et 18 qui survivent par nature au Contrat.

12-FORCE MAJEURE – CAS FORTUIT

Aucune des Parties ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement à ses obligations résultant d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit au sens de la jurisprudence des tribunaux français. Les Parties reconnaissent d'ores et déjà comme cas de force majeure la guerre civile ou étrangère, les attentats, un arrêt de fourniture d'énergie, la grève, une défaillance du réseau Internet ou de télécommunication, le blocage des moyens de transport, les décisions gouvernementales ou législatives, les pertes de connectivités Internet dues aux opérateurs publics ou privés.

La Partie se prévalant d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit sera tenue de le prouver et de le notifier à l'autre Partie en indiquant sa durée et ses conséquences prévisibles, dans les huit jours suivant sa survenance.

Dans cette hypothèse, les obligations des Parties au titre du Contrat seront suspendues à compter de la notification du cas de force majeure ou du cas fortuit et cela jusqu'à la cessation de cet événement. Toutefois, si le cas de force majeure ou le cas fortuit a une durée d'existence supérieure à 2 (deux) mois à compter de sa notification et si les Parties ne sont pas parvenues à adapter le Contrat aux circonstances nouvelles nées de la force majeure ou du cas fortuit, le Contrat pourra être résilié à la diligence de l'une des Parties par simple notification adressée à l'autre Partie, sans indemnité, préavis ou formalité judiciaire.

13-CONFIDENTIALITE

Le Contrat est confidentiel. Les documents fournis par les Parties, quel qu'en soit le support, et généralement toutes les informations auxquelles les Parties ont accès à l'occasion de l'exécution du Contrat sont confidentielles, qu'il s'agisse de documents ou informations de nature technique, informatique, commerciale, financière, économique, sociale, etc. Sont également confidentiels les fichiers, annuaires, messages auxquels les Parties auront accès.

Les Parties respectent cette obligation de manière absolue, et la font respecter de la même façon par leur personnel, et leurs éventuels sous-traitants, ainsi que plus généralement par tout intervenant de leur fait dans le cadre du présent Contrat.

Cette obligation est valable pour toute la durée du Contrat, et pendant les cinq (5) années suivant son terme, quelle qu'en soit la cause.

Ne seront pas considérées comme confidentielles les informations publiquement disponibles à l'époque de leur divulgation ou qui deviennent ultérieurement disponibles sans manquement du Client ou de Kleverware à leur obligation de confidentialité ou celles légitimement obtenues d'un tiers sans qu'il y ait eu violation par ce dernier d'un accord de confidentialité concernant cette information.

14-PERSONNEL

Kleverware s'engage à exécuter les Prestations en conformité avec la législation relative à l'emploi. L'ensemble du personnel Kleverware affecté à la réalisation des Prestations reste, en tout état de cause, sous l'autorité hiérarchique de Kleverware.

Le Client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher directement ou indirectement tout personnel de Kleverware, même dans l'hypothèse où l'action serait à l'initiative dudit collaborateur, ou de le prendre à son service sous quelque statut que ce soit, et ce pendant toute la durée du présent Contrat et pendant un an à compter de la cessation des relations contractuelles définies par les présentes et leurs éventuels avenants.

Le non respect de cet engagement entraîne l'obligation pour le Client de verser à Kleverware à titre d'indemnité une somme correspondant aux douze derniers appointements mensuels bruts que le collaborateur concerné aura perçu avant son départ.

15-ASSURANCE

Kleverware déclare avoir souscrit auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable une police d'assurance couvrant les dommages pouvant être occasionnés ou résultant de l'exécution des Prestations et Services. Kleverware s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée du Contrat et à en justifier à toute demande du Client.

Le Client déclare avoir souscrit auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable une police d'assurance couvrant les dommages pouvant être occasionnés sur les Sites aux personnels et aux matériels de Kleverware. Le Client s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée du Contrat et à en justifier à toute demande de Kleverware.

16-CESSION DU CONTRAT – SOUS-TRAITANCE

Le Client ne pourra ni céder, ni transférer, ni mettre en garantie le Contrat ou l'un quelconque des droits et obligations y afférents sans l'accord écrit préalable de Kleverware.

Kleverware se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Prestations, Kleverware demeurant toutefois responsable de leur bonne exécution par le sous-traitant.

17-DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le Contrat est soumis à la loi française. En cas de litige portant sur l'interprétation ou l'exécution du Contrat et à défaut d'accord amiable, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Paris.

18-DIVERS

Le Client accepte que Kleverware utilise son nom et l'objet du Contrat uniquement à titre de référence commerciale. Les Parties élisent domicile à leurs sièges sociaux respectifs mentionnés en entête du Contrat.