



CONDITIONS GENERALES - CONTRAT DE SERVICES AG PROGICIELS

ARTICLE 1 - IDENTIFICATION DES PARTIES ET DES TIERS OPERATEURS

1.1 - LES PARTIES CONTRACTANTES

Le présent contrat de SERVICE réglemente les rapports entre :

- Le fournisseur du SERVICE : la société AG Progiciels dénommée ici " AG PROGICIELS "
- L'utilisateur final du SERVICE, dénommé ici le " CLIENT "

Le terme " les parties " désigne AG PROGICIELS et le CLIENT.

1.2 - LES TIERS OPERATEURS

Pour le fonctionnement du SERVICE, les parties ont recours également aux services de TIERS OPERATEURS :

- Pour AG PROGICIELS : la société OVH pour l'hébergement des serveurs et leur liaison au réseau internet et **la société OmniPrésence pour la gestion de l'accès au SERVICE par le CLIENT**
- Pour le CLIENT : un fournisseur d'accès au réseau Internet et une liaison (modem, liaison louée, ADSL, câble ...).

Le terme " Les TIERS OPERATEURS " désigne lesdites sociétés.

Les rapports entre le CLIENT et les TIERS OPERATEURS ne sont pas définis dans le présent contrat.

Pour l'utilisation du SERVICE, le CLIENT doit souscrire auprès de TIERS OPERATEURS les abonnements nécessaires à un accès correct à l'internet. AG PROGICIELS ne peut être tenu responsable des éventuels frais existant entre le CLIENT et les TIERS OPERATEURS. Toute interruption de l'un ou l'autre de ces abonnements suspend les obligations d'AG PROGICIELS pour l'exécution du présent contrat. Il en est de même pour toute interruption dans le fonctionnement du SERVICE imputable aux TIERS OPERATEURS.

ARTICLE 2 - OBJET DU CONTRAT DE SERVICE AG PROGICIELS

Dans le cadre du présent contrat de SERVICE, AG PROGICIELS fournit au CLIENT un SERVICE « TP PLANNING » permettant l'accès en lecture écriture de ses propres données en utilisant l'interface logicielle TP PLANNING d'AG Progiciels et à partir de n'importe quel poste relié à l'Internet et équipé d'un navigateur compatible.

La base de données appartient au CLIENT et, à ce titre, il est seul responsable du contenu des informations transmises. Les données sont acheminées par le réseau Internet. Les TIERS OPERATEURS sont seuls responsables de l'acheminement de ces données, lorsqu'elles circulent sur le réseau.

Ces conditions sont valables pour toute la durée de la période contractuelle. Les modifications tarifaires éventuelles sont portées à la connaissance des clients par e-mail et sont rappelées sur la facture de renouvellement au minimum 15 jours avant l'échéance du contrat.



ARTICLE 3 - CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU SERVICE

3.1. La souscription du SERVICE par le CLIENT s'effectue par la signature du bon de commande et de l'autorisation de prélèvement bancaire par le CLIENT.

3.2. La souscription du SERVICE emporte l'adhésion du CLIENT aux documents de souscription ainsi définis. Un exemplaire des présentes conditions générales est remis au CLIENT à la signature du contrat de SERVICE. Le mode de transmission de ces documents par télécopie ou email est valide. La souscription au SERVICE implique l'adhésion entière et sans réserve du CLIENT aux présentes conditions générales.

3.3. Le CLIENT déclare souscrire le SERVICE en relation directe avec son activité professionnelle et l'utiliser pour ses besoins propres. Le CLIENT est toutefois habilité à souscrire le SERVICE pour lui-même et pour le compte de toute Société apparentée, ou de toute société dont il est mandataire pour le traitement des données ; le CLIENT se portant garant dans ce cas, du respect par cette entité, des obligations définies au Contrat de SERVICE.

ARTICLE 4 - PRISE D'EFFET DU CONTRAT

Le contrat est réputé conclu à la date de réception par AG PROGICIELS des documents de souscription définis à l'article 3, et selon les modes définis : courrier, télécopie, remise en mains propres ou par email.

Le délai de mise à disposition du SERVICE au CLIENT se fera après l'adaptation du logiciel TP PLANNING par notre service développement et ne pourra excéder huit jours à partir de la validation de ces adaptations par email, télécopie ou courrier.

ARTICLE 5 - DUREE, RENOUVELLEMENT DU CONTRAT

Sauf engagement particulier stipulé sur le bon de commande, le contrat est conclu pour une durée mensuelle qui commence à courir à la date de sa conclusion telle que fixée à l'article 4.

Le contrat est renouvelé par tacite reconduction, pour une durée identique à celle fixée lors de sa conclusion, selon les tarifs et conditions d'AG PROGICIELS à la date de son renouvellement, sauf résiliation selon les modalités prévues à l'article 6.

ARTICLE 6 - RESILIATION DU CONTRAT

6.1 - RESILIATION PAR LE CLIENT

Le contrat peut être résilié par le CLIENT à tout moment au moins huit jours avant la prochaine échéance mensuelle du contrat. Le contrat peut être résilié par le CLIENT par email à a.garcia@agprogiciels.com ou par lettre simple adressée à :
AG PROGICIELS - 23 rue Chrétien de Troyes - 91090 LISSES.

La résiliation prend alors effet à la fin de la période mensuelle en cours au jour de réception de la résiliation.

6.2 - RESILIATION PAR AG PROGICIELS

Le contrat sera résilié de plein droit par AG PROGICIELS quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au CLIENT et restée infructueuse pour les motifs suivants : défaut de paiement des sommes dues au titre du présent contrat, ou manquement du CLIENT aux présentes obligations du contrat,



notamment utilisation du SERVICE en contravention aux présentes stipulations. Le mois en cours à la date de résiliation sera compté dans les sommes dues par le CLIENT.

En cas de résiliation par AG PROGICIELS, dans les cas définis ci-dessus, le CLIENT est tenu au paiement des sommes impayées et dues jusqu'à la résiliation, y compris les sommes dues au titre du mois au cours duquel la résiliation est devenue effective. De plein droit, le CLIENT sera tenu au paiement des sommes dues majorées des intérêts de retard calculés prorata temporis à hauteur de 1,5 fois le taux légal en vigueur, et majorées d'une somme forfaitaire de 100 EUR hors TVA pour frais de relance, sans préjudice des indemnités qui pourraient être sollicitées en cas de préjudice causé à AG PROGICIELS du fait de la violation des stipulations contractuelles.

6.3 - RESTITUTION DES DONNEES

En cas de résiliation, le CLIENT pourra reprendre ses données sous les formats prévus dans l'application. La résiliation entraînera l'obligation pour AG PROGICIELS de supprimer l'ensemble des données du CLIENT en sa possession ; AG PROGICIELS s'engage à les restituer sous un format informatique standard sur demande du CLIENT, sous réserve des stipulations prévues à l'article 16. La restitution sera facturée au CLIENT.

ARTICLE 7 - SUSPENSION DU SERVICE ET DU CONTRAT

Le contrat peut être suspendu et le SERVICE momentanément interrompu par AG PROGICIELS dans les cas suivants :

- En cas de non-respect par le CLIENT de l'article 11 (Equipement)
- En cas de travaux programmés prévus à l'article 12 (Utilisation)
- En cas d'indisponibilité du serveur dans les cas prévus à l'article 13 (Accès aux serveurs)
- En cas de non-paiement par le CLIENT de toute échéance prévue à l'article 15 (Prix du service facturation règlements).

La suspension du SERVICE dégage AG PROGICIELS de son obligation de fournir le SERVICE au CLIENT. Les périodes de suspension sont assimilées à des périodes normales de fonctionnement du SERVICE, en ce qui concerne les obligations d'AG PROGICIELS. Dans tous les cas, la suspension du SERVICE ou du contrat n'exonère pas le CLIENT de ses engagements au titre du présent contrat.

ARTICLE 8 - CESSIBILITE DU CONTRAT PAR AG PROGICIELS

AG PROGICIELS se réserve la faculté de céder, transférer ou d'apporter à un tiers, sous quelle que forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.

ARTICLE 9 - OBLIGATION D'INFORMATION, CONFIDENTIALITE, REGLEMENTATION

Le CLIENT s'engage à informer par écrit AG PROGICIELS de toute modification concernant sa situation (notamment changement d'adresse, modification de sa domiciliation bancaire).

AG PROGICIELS est habilité à modifier les conditions de fourniture du SERVICE pour se conformer à toute prescription imposée par toutes autorités, notamment administratives.

Le CLIENT s'engage à utiliser le SERVICE en respectant les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications. Il s'engage à ce que les matériels et logiciels connectés au SERVICE soient conformes à la réglementation en vigueur et aux normes applicables.

Dans le cas où la responsabilité d'AG PROGICIELS serait recherchée du fait d'une utilisation du SERVICE par le CLIENT, non conforme à la législation, le CLIENT indemnisera AG PROGICIELS de l'ensemble des conséquences de toute action et/ou procédure judiciaire intentée de ce fait contre AG PROGICIELS, quelle qu'en soit la nature.

AG Progiciels • 23 rue Chrétien de Troyes 91090 Lisses • Tél. 09 72 39 06 16 • f.garcia@agprogiciels.com

S.A.R.L au capital de 143 200 euros • N° TVA intra. FR59498222991 • SIRET 498 222 991 00016 • Code NAF 5829C



AG PROGICIELS prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives relatives au CLIENT qu'elle détient et les traite dans le respect des dispositions de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'information, aux fichiers et aux libertés. Ces informations peuvent donner lieu à exercice du droit individuel d'accès et de rectification auprès d'AG PROGICIELS dans les conditions prévues par les textes applicables.

ARTICLE 10 - LICENCES

AG PROGICIELS conserve, en tant que titulaire des droits, la propriété intellectuelle sur son SERVICE (et notamment sur l'interface logicielle TPPLANNING) ainsi que toutes les prérogatives s'y rattachant.

AG PROGICIELS restera également titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des Mises à jour et versions modifiées du SERVICE.

La mise à disposition pour les besoins du SERVICE, d'éléments relevant notamment du Code de la Propriété Intellectuelle, ne saurait être considérée comme une cession, au sens dudit Code, d'un quelconque droit de propriété intellectuelle d'AG PROGICIELS ou de quiconque au bénéfice du CLIENT.

Le CLIENT bénéficie d'un simple droit d'utilisation, personnel et non transférable, pour ses besoins propres, pour lui-même et ses subordonnés, ainsi que pour ses mandataires de tout élément incorporel mis à sa disposition, dans la limite notamment des droits conférés à AG PROGICIELS par ses fournisseurs et pour les seuls besoins du SERVICE.

En revanche, ces droits d'utilisation ne permettent pas d'exploiter le SERVICE pour des tiers et ne sont pas cessibles.

Le CLIENT n'acquerra aucun autre droit de propriété intellectuelle, ni aucun autre droit que ceux concédés par le présent contrat.

ARTICLE 11 - EQUIPEMENT

Le CLIENT s'engage à utiliser l'équipement informatique conforme aux prescriptions d'AG PROGICIELS et figurant sur le bon de commande. Il s'engage à souscrire auprès des TIERS OPERATEURS mentionnés à l'article 1 les contrats conformes aux prescriptions d'AG PROGICIELS et rappelés sur le bon de commande. Tout manquement à cet article suspend le contrat de SERVICE.

ARTICLE 12 - UTILISATION

L'utilisation du SERVICE ou l'utilisation de matériels ou logiciels en contravention avec les dispositions des conditions de souscription du SERVICE, la réglementation applicable ou les règles de l'art, aura pour conséquence la suspension immédiate du SERVICE, sans pénalités. En outre, AG PROGICIELS est habilité à suspendre le SERVICE sans indemnité de part et d'autre pour toutes opérations planifiées de mise à niveau, de maintenance préventive ou encore d'extension du SERVICE.

ARTICLE 13 - ACCES AUX SERVEURS D'AG PROGICIELS

13.1. AG PROGICIELS s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaire pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du SERVICE de « TP PLANNING » en ligne qu'elle propose. AG PROGICIELS souscrit à ce titre une obligation de moyens, conforme aux usages professionnels et aux possibilités de pallier les risques généraux liés à l'utilisation des réseaux de communication et de l'Internet, et notamment sous la réserve de bon fonctionnement des services fournis par les TIERS OPERATEURS désignés à l'article 1-2. En conséquence AG



PROGICIELS s'efforcera d'offrir un accès permanent aux données 24 H sur 24, sauf cas de maintenance, de perturbation ou saturation des réseaux ou de tout autre événement non maîtrisé par AG PROGICIELS.

13.2. AG PROGICIELS se réserve la faculté de suspendre sans préavis l'accessibilité aux serveurs pour d'éventuelles interventions de maintenance afin d'assurer le bon fonctionnement du SERVICE.

Toutefois, AG PROGICIELS tentera d'informer l'usager, dans la mesure du possible, de l'existence et de la durée de l'intervention. AG PROGICIELS s'efforcera de procéder aux opérations de maintenance aux heures où le serveur est le moins utilisé par les usagers, sauf dans le cadre d'une maintenance corrective urgente.

13.3. AG PROGICIELS prend des précautions raisonnables pour assurer la protection matérielle des données hébergées. Des sauvegardes incrémentielles quotidiennes seront effectuées et conservées durant 30 jours. Cependant, pour des raisons techniques, ces sauvegardes peuvent ne pas avoir lieu ou être incomplètes. De plus, AG PROGICIELS ne peut garantir que ces sauvegardes permettront une restauration.

Il est en conséquence expressément convenu que le CLIENT s'engage à assurer la sauvegarde régulière de ses propres données et que la responsabilité de AG PROGICIELS ne pourra être engagée en cas de pertes totales ou partielles de données pour quelque raison que ce soit.

ARTICLE 14 - ASSISTANCE

AG PROGICIELS met à la disposition du CLIENT une assistance technique par e-mail ou téléphonique. Cette assistance ne concerne pas le contenu des informations transmises.

AG PROGICIELS s'engage à compter de la date de réception du message à prendre toutes les mesures à sa disposition pour apporter, dans un délai raisonnable, une solution à la question posée, sauf

Si celui-ci résulte d'une erreur ou un non-respect par le CLIENT des recommandations d'utilisation du SERVICE.

Les services de support téléphonique seront fournis tous les jours ouvrés, de 09:00 heures à 18:00 heures.

ARTICLE 15 - PRIX DU SERVICE - FACTURATION - REGLEMENT

15.1. Le prix de l'abonnement au SERVICE est celui mentionné au bon de commande. Il s'entend hors taxes, les droits et taxes applicables sont ajoutés au taux en vigueur le jour de la facturation. Ce prix est payable d'avance par prélèvement. Pour la conclusion du contrat le CLIENT doit fournir tous les éléments permettant le prélèvement des factures et signer le formulaire d'autorisation de prélèvement. En cas de changement de compte, le CLIENT s'engage à fournir immédiatement tous les éléments nécessaires aux traitements de manière à éviter toute interruption de paiement et de SERVICE.

Tout incident de paiement du fait du CLIENT entraîne de plein droit la suspension du SERVICE par AG PROGICIELS jusqu'à parfaite régularisation de l'échéance.

AG PROGICIELS se réserve le droit de modifier les tarifs de ses solutions et d'appliquer les tarifs aux contrats, à l'occasion du renouvellement de celui-ci.

15.2. REVISION DES PRIX

-Prestations de maintenance

Les coûts de Maintenance sont actualisés annuellement en fonction de l'évolution des indices SYNTEC selon la formule ci-dessous, à la date anniversaire de la livraison du progiciel par AG PROGICIELS.

15.3.-Prestations de maintenance



TP PLANNING

Les coûts de maintenance sont actualisés en fonction de l'évolution des indices SYNTEC selon la formule ci-dessous à chaque 1er janvier suivant une année complète de maintenance.



15.4. Formule de révision

La formule de révision de la tarification est la suivante :

$P = P_0 \times (1,02 + [\alpha \times (S - S_0) / S_0])$, dans laquelle :

P = nouveau prix applicable, hors TVA

P₀ = prix initial, hors TVA

α = Coefficient valant :

0 si S est inférieur à S₀

1 sinon

S = dernier indice Syntec publié

S₀ = indice Syntec initial

ARTICLE 16 - RESPONSABILITE

Compte tenu de la nature des prestations mises à sa charge il est expressément convenu entre les parties qu'AG PROGICIELS n'est tenue que d'une obligation de moyens, à l'exclusion de toute autre.

Notamment, du fait des caractéristiques et limites inhérentes au réseau Internet, que le CLIENT déclare parfaitement connaître, AG PROGICIELS ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait des difficultés d'accès au SERVICE en raison d'une éventuelle saturation des réseaux à certaines périodes, AG PROGICIELS s'engageant toutefois à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables et nécessaires pour permettre l'utilisation du SERVICE dans des conditions normales.

Les parties conviennent expressément que la responsabilité d'AG PROGICIELS ne peut être engagée que dans le cas d'une faute prouvée constituant un manquement aux dispositions du présent contrat.

AG PROGICIELS ne pourra être tenu responsable des dommages subis par le CLIENT et liés notamment :

- à toute interruption du SERVICE indépendante du contrôle d'AG PROGICIELS, ou consécutive aux cas de suspension du contrat cités à l'article 7 (en particulier retard de paiement, travaux sur les serveurs).
- à une utilisation du SERVICE par le CLIENT non conforme aux dispositions du contrat de SERVICE, à la réglementation applicable ou aux règles de l'art.
- à une inadéquation au SERVICE des moyens matériels ou logiciels du CLIENT, et notamment l'utilisation par le CLIENT de matériels, logiciels, abonnements à des services de TIERS OPERATEURS non conformes aux prescriptions d'AG PROGICIELS figurant sur le bon de commande.
- à tout incident ou interruption du SERVICE causé par une panne survenant sur les réseaux de télécommunications empruntés ou sur les matériels et logiciels utilisés par le CLIENT.
- aux difficultés d'accès et lenteurs du fait de la saturation des réseaux à certaines périodes.
- aux difficultés et incidents liées aux caractéristiques et limites de l'Internet.
- au détournement ou vol du matériel de connexion du CLIENT.
- Au contenu ou à la nature des données émises ou reçues par le CLIENT.
- à toute perte de données, pour quelque cause que ce soit.
- à toute défaillance imputable aux TIERS OPERATEURS.

Il est convenu entre les parties qu'en cas de dysfonctionnement prolongé d'un des services des TIERS OPERATEUR, le logiciel TP Planning "Version de secours" pourra être installé chez le CLIENT, mais à la charge de celui-ci.

ARTICLE 17 - CAS DE FORCE MAJEURE OU CAS FORTUITS



Les cas de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code civil et de la jurisprudence de la Cour de Cassation suspendent les obligations du contrat de SERVICE. Les parties s'efforcent cependant, dans ce cas, de prendre toute mesure raisonnablement possible en vue de la poursuite du contrat de SERVICE.

Les parties reconnaissent par ailleurs expressément comme cas de force majeure ou cas fortuits ayant un effet suspensif des obligations du contrat, un dysfonctionnement total ou partiel du SERVICE résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par les opérateurs locaux auxquels le réseau est connecté, les intempéries exceptionnelles, les inondations, les cas d'émeute, de guerre ou d'attentats, les cas de grèves totales ou partielles, le blocage des moyens de transport. Si le cas de force majeure a une durée d'existence supérieure à trois mois, la partie affectée aura la faculté de résilier de plein droit et sans indemnité le présent Contrat sans autre formalité que l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

ARTICLE 18 - PREJUDICE

La responsabilité d'AG PROGICIELS est expressément limitée au montant de la somme effectivement réglée par le CLIENT et ses Sociétés apparentées au titre du SERVICE à l'origine du préjudice, pendant les douze mois précédents le fait générateur.

En aucun cas, AG PROGICIELS ne saurait être tenue responsable des préjudices suivants subis par le CLIENT et par ses Sociétés apparentées, tels que tout préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque...

Toute demande indemnitaire envers le CLIENT par un tiers est considérée comme relative à un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation par AG PROGICIELS.

De convention expresse entre les parties, aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit ne pourra être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des parties, plus d'un an après la survenance du fait générateur.

ARTICLE 19 - PROCEDURE AMIABLE

En cas de difficulté d'exécution ou d'interprétation du contrat de SERVICE, préalablement à toute saisine d'une juridiction compétente, les parties entendent se soumettre à une procédure amiable.

A cet effet, chacune des parties désignera un représentant de sa direction générale. Ces représentants auront pour mission de se réunir et de concilier les vues de chacune des parties dans un délai d'un mois à compter de la désignation par la partie la plus diligente de son représentant. En cas d'accord amiable entre les parties, un protocole transactionnel sera signé par les parties.

A défaut d'accord dans le délai précité, chacune des parties recouvrera son entière liberté d'action.

ARTICLE 20 - LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le présent contrat est régi par la loi française.

Sous réserve de la qualité de commerçant du CLIENT, tout litige relatif à l'interprétation ou l'exécution du présent contrat sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce d'EVRY.