

# CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE DE PROGICIEL

## PREAMBULE

Le Client a conclu avec la Société l'Car Systems Groupe, (RCS Tours n°791 960 693) (ci-après l'«Editeur »), un contrat de licence d'utilisation de progiciel portant sur le Progiciel défini dans le bon de commande (ci-après désignées par le « Bon de Commande »).

Le Client reconnaît par ailleurs également avoir eu l'opportunité de solliciter auprès de l'Editeur une présentation détaillée du Progiciel et toutes informations nécessaires décrivant ses fonctionnalités et ce conformément aux articles 1112 et suivants du Code Civil.

Dès lors, il a souhaité pouvoir disposer d'un service de maintenance relatif au Progiciel, dont les modalités sont précisées ci-après.

## DEFINITIONS

### Anomalie

Le terme « Anomalie » désigne un dysfonctionnement du Progiciel, reproductible par l'Editeur, empêchant son utilisation conformément à la Documentation.

### Documentation

Par « Documentation », on entend la description des fonctionnalités et du mode d'emploi du Progiciel. Elle est fournie sous forme électronique en langue française. Toute autre documentation est exclue du cadre du Contrat, notamment la documentation commerciale et la documentation de formation.

« Contrat »

Par Contrat, on entend les documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- les présentes Conditions Générales,
- le Bon de Commande dont les parties sont convenues pour commander les services et qui porte la référence du Contrat,

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans les documents mentionnés ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut. A compter de son acceptation par le Client, les présentes Conditions Générales régiront de façon exclusive toutes les commandes de licence maintenance par le Client.

### Interlocuteur Nommé

Les termes « Interlocuteur Nommé » désignent toute personne pouvant accéder aux services de maintenance du Progiciel et nommément désignée par le Client dans le Bon de Commande.

### Personnel Autorisé

Les termes « Personnel Autorisé » désignent toute personne physique ayant avec le Client des liens de subordination et dûment informée par le Client du droit d'utilisation concédé sur le Progiciel.

### Progiciel

Le terme « Progiciel » s'applique au progiciel listé au Bon de Commande, sous forme de code objet, commercialisé par l'Editeur et comprenant son support magnétique et sa Documentation associée et sa partie applicative, pour lesquels une licence est concédée au Client au titre d'un contrat de Licence d'Utilisation de Progiciel distinct.

### Version Majeure

Le terme « Version Majeure » désigne une nouvelle version du Progiciel présentant des améliorations ou des nouvelles fonctionnalités d'une ampleur telle qu'elles modifient fondamentalement la version précédente, notamment des fonctions nouvelles couvrant des besoins qui n'étaient pas du tout couverts par la version antérieure.

## 1. DESCRIPTION DES SERVICES DE MAINTENANCE

Les différentes offres de prestations de maintenance proposées par l'Editeur sont décrites sur son site Extranet ou internet à l'adresse [www.icarsystems.fr](http://www.icarsystems.fr), auquel le Client peut accéder soit librement soit grâce à ses identifiants. Le Client se reportera à la description de l'offre à laquelle il a souscrite pour connaître l'étendue des prestations proposées.

L'Editeur informe le Client que le périmètre de ces prestations peut être amené à évoluer dans l'avenir. Toutefois, l'Editeur garantit le

Client que l'évolution de ce périmètre consistera en une augmentation des prestations, et jamais en une réduction.

Le Client sera informé des éventuelles modifications du périmètre de son offre et de son prix par voie d'e-mail. Les Parties conviennent que toute nouvelle connexion à Extranet vaudra alors acceptation de ce nouveau périmètre.

Dans le cadre de l'exécution des services de maintenance, le Client s'oblige à mettre à disposition de l'Editeur, sur son site, l'environnement de communication nécessaire à la réalisation des services.

Tout échange de programmes ou de données entre le Client et l'Editeur doit respecter les normes de support en vigueur chez l'Editeur au moment de l'envoi.

En cas d'incident, si le Client n'a pu mettre en œuvre les solutions préconisées par l'Editeur ou si l'Editeur n'a pu identifier l'incident ou si l'Editeur n'a pu intervenir en télémaintenance, l'Editeur proposera au Client une intervention sur site s'il le juge nécessaire. Elle sera facturée au temps passé, selon le tarif en vigueur au moment de l'intervention, les frais de déplacement et éventuellement de séjour restant à la charge du Client. A ce titre, toute journée commencée étant facturée pour totalité.

Le Client s'engage à procurer à l'Editeur un bureau, la Documentation et ses mises à jour successives éventuelles, la possibilité d'interroger un ou plusieurs membres compétents du personnel du Client, qui ont subi la difficulté en cause, et le libre accès à la machine où l'incident est apparu, ainsi que la libre disposition du temps machine et de la place mémoire nécessaire à la correction dudit incident.

Si cela est prévu au Bon de commande, l'Editeur fournira au Client toute mise à jour des tarifs et/ou forfaits transmis par un constructeur automobile à l'Editeur.

En aucun cas l'Editeur n'est responsable de l'inexactitude des données contenues dans les tarifs et/ou forfaits communiqués au Client.

Le Contrat couvre exclusivement le territoire métropolitain. Il est limité à la maintenance sur le site du Client indiqué au Bon de commande.

Dans le cas d'un déménagement de site ou d'un changement de machine, le Client devra en informer l'Editeur par écrit avant le déménagement ou le changement en cause.

## 2. EXCLUSIONS

Sont exclues des prestations réalisées par l'Editeur au titre du Contrat :

- La fourniture d'un progiciel nouveau qui viendrait se substituer dans la gamme à un Progiciel existant, ce progiciel nouveau présentant des différences sensibles de conception et/ou de programmation et/ou de fonctionnalités ;
- Les frais d'installation des patches, mises à jour et nouvelles versions et les déplacements nécessaires ;
- Les travaux rendus nécessaires sur les éventuelles adaptations et/ou développements spécifiques par l'installation de la mise à jour du Progiciel ;
- Toute assistance ou service de maintenance sur les adaptations et/ou développements spécifiques
- Toute prestation de paramétrage du Progiciel
- Tous travaux ou fournitures non explicitement mentionnés dans le Contrat, y compris la formation du personnel du Client.

L'Editeur n'assurera pas les services maintenance dans les cas suivants :

- Anomalie que l'Editeur ne peut reproduire sur la version standard en cours ;
- Demande d'intervention sur des versions N-2 et antérieures du Progiciel ;
- Utilisation du Progiciel non conforme à la Documentation et, en particulier, non respect par le Client des procédures de sauvegarde préconisées par l'Editeur ;
- Poursuite de l'exploitation du Progiciel sans l'accord de l'Editeur, consécutivement à un incident ;

- Modification de Progiciel par le Client ou un tiers sans l'accord de l'Editeur ;
- Installation sur le matériel hébergeant le Progiciel de programmes interférant et/ou susceptibles d'interférer avec les opérations du Progiciel et les services de maintenance
- Changement de tout ou partie du matériel le rendant par suite non compatibles avec le Progiciel, sauf accord préalable écrit de l'Editeur ;
- Défaillance de l'ordinateur ou du réseau du Client empêchant le fonctionnement normal du Progiciel.
- En cas de cession du contrat de licence du Progiciel sans l'accord préalable de l'Editeur.

### 3. DUREE

Sauf dispositions contraires, le Contrat est conclu pour une durée initiale de trente-six (36) mois à compter de la date précisée à la facture relative aux services de maintenance, ou à défaut à compter de la date de facture elle-même. Le Client s'interdit de résilier le Contrat pendant cette durée initiale.

Le contrat est ensuite reconduit tacitement pour des périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation par l'Editeur ou le Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, au moins trois (3) mois avant l'expiration de la période en cours.

### 4. CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie des services de maintenance, le Client s'engage à verser la redevance annuelle hors taxes définie au Bon de Commande.

Toute redevance annuelle est payable à terme à échoir.

Pour toute commande additionnelle de licences portant sur le Progiciel, le Client devra impérativement passer une commande de maintenance couvrant les nouvelles licences, dès lors que les licences acquises antérieurement faisaient bien l'objet d'un contrat de maintenance. Faute pour le Client de régulariser la maintenance sur l'ensemble de son nouveau périmètre d'utilisation, l'Editeur pourra suspendre ses prestations pour les licences acquises précédemment et cela sans remboursement ni report de la date anniversaire du contrat.

Les montants hors taxes de la redevance seront majorés des taxes en vigueur.

Les interventions sur site, les éventuels frais de déplacement et de séjour, qui peuvent être commandés, sont payables en sus de la redevance.

Suivant les termes du Bon de commande, les factures sont émises annuellement. Elles sont payables par prélèvement terme à échoir, à trente (30) jours, date de facture.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1342-10 du Code Civil, il est expressément convenu que dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures et que le Client procéderait à un règlement partiel, l'Editeur sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera.

De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par l'Editeur de manière particulière, tout retard de paiement donnera lieu, sans mise en demeure préalable, à l'application de pénalités de retard au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal, calculées par jour de retard.

Aucune compensation ne pourra intervenir sans l'accord formalisé de l'Editeur.

### 5. REVISION DE PRIX

L'Editeur se réserve la possibilité de réviser annuellement, à chaque renouvellement, le montant de la redevance de maintenance en appliquant le nouveau tarif en vigueur.

En cas de modification des services proposés, la redevance pourra également être révisée. Dans ce cas et sauf instruction contraire du Client envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard un (1) mois après la notification de la modification, les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit. Le Contrat sera résilié à défaut d'accord entre les Parties.

Enfin, dans l'hypothèse où le Client continue à utiliser une version N-2 et antérieure, l'Editeur pourra décider d'augmenter de plein droit pendant le Contrat moyennant un mois de préavis notifié par lettre recommandée avec accusé de réception, la redevance sans limitation de plafond. Cette augmentation viendra s'ajouter à l'augmentation annuelle prévue au premier paragraphe du présent article et cessera à compter du moment où le Client aura procédé à une mise à jour sur une version N ou N-1.

### 6. SUSPENSION

L'Editeur se réserve le droit de suspendre les services de maintenance dans les cas suivants :

- Non-paiement des prestations par le Client dans les délais prévus,
- Mise en œuvre et utilisation du Progiciel par du personnel ne présentant pas de compétence suffisante, conduisant l'Editeur à assurer de la formation au titre des présentes.

Cette suspension n'entraîne aucune modification du montant de la redevance annuelle qui reste dû pour toute la période en cours. Le service reprendra dès que la cause de suspension aura été supprimée sans prolongation de la période de maintenance annuelle.

### 7. RESPONSABILITE

Au titre des présentes, l'Editeur est tenu à une obligation de moyens et ne sera pas tenu pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des services précités. En outre, la responsabilité de l'Editeur ne peut être engagée en cas d'application inconsidérée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance ou de conseils n'émanant pas de l'Editeur elle-même.

Il est de la responsabilité du Client de se prémunir contre les risques de destruction ou de détérioration de ses fichiers ou de programmes en effectuant les sauvegardes nécessaires régulièrement et avant chaque intervention de l'Editeur.

Ces sauvegardes doivent être adaptées aux besoins de l'activité du Client et à la criticité de ses données. Il est de la responsabilité exclusive du Client de prendre en charge les réalisations des sauvegardes, de déterminer leur périodicité et d'organiser leur archivage. Dans le cas où un technicien serait amené à effectuer une sauvegarde dans le cadre de son intervention, à la demande expresse du Client qui en acceptera la facturation, le Client reste responsable de la qualité de la sauvegarde et doit s'assurer que les programmes et/ou fichiers ont été correctement sauvegardés. En aucun cas, l'Editeur ne pourra être déclarée responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes.

En aucun cas, l'Editeur n'est responsable à l'égard du Client ou de tiers, des préjudices indirects tels que pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de Clientèle, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque, pertes de données et/ou de fichiers.

Si la responsabilité de l'Editeur venait à être reconnue, au titre des présentes, par une décision définitive d'une juridiction compétente, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée serait expressément limitée au montant du prix perçu par l'Editeur, au titre de la maintenance du Progiciel concerné, pour la période de douze (12) mois en cours lors de la survenance du dommage.

Par ailleurs, en cas de dommage corporel causé par l'Editeur ou l'un de ses préposés, l'Editeur indemniserà la victime conformément aux dispositions légales applicables.

Il est expressément convenu entre les Parties, et accepté par le Client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer même en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

Les présentes dispositions établissent une répartition des risques entre l'Editeur et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

### 8. CONFIDENTIALITE

Les parties pourront, en application du Contrat, avoir accès à des informations confidentielles de l'autre partie. Sont des informations confidentielles les termes et prix du Contrat, et toutes autres informations reçues par le Client.

Ne sont pas des informations confidentielles celles qui, en l'absence de faute, se trouvent dans le domaine public ; celles dont la partie réceptrice était en possession avant leur communication, sans les avoir reçues de l'autre partie ; celles qui sont communiquées aux parties par des tiers, sans condition de confidentialité.

La partie à qui une information confidentielle sera communiquée en préservera le caractère confidentiel avec un soin non inférieur à celui qu'elle apporte à la préservation de sa propre information confidentielle, et ne pourra les communiquer ou les divulguer à des tiers, si ce n'est avec l'accord écrit et préalable de l'autre partie ou dans la mesure éventuellement requise par la Loi. Les parties conviennent d'adopter toutes mesures raisonnables pour s'assurer que les informations confidentielles ne soient pas communiquées à leurs employés ou contractants en violation du Contrat. Les termes de cette obligation sont

valables pendant toute la durée de validité du Contrat et pendant les deux (2) ans qui suivront sa fin.

Tous les documents communiqués par l'Editeur au titre du présent document resteront sa propriété exclusive et lui seront restitués sur simple demande de sa part.

## 9. NON SOLlicitation DU PERSONNEL

Le Client renonce à engager ou faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur de l'Editeur, quelle que soit sa spécialisation et même si la sollicitation initiale est formulée par ledit collaborateur. Toute rémunération occulte est également interdite. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du contrat et pendant une durée de deux (2) ans à compter de l'expiration de ce dernier. Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à dédommager l'Editeur en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale aux appointements bruts que ce collaborateur aura perçus pendant les douze (12) mois précédant son départ.

## 10. FORCE MAJEURE

La responsabilité des Parties sera entièrement dérogée si l'inexécution, par l'une ou l'autre, d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge résulte d'un cas de force majeure.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution du contrat et les Parties se réunissent afin de déterminer les modalités de poursuite de leurs relations.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à un (1) mois, le Contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les Parties.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Tribunaux français : blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, mauvaise qualité du courant électrique, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, intempéries, épidémies, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.

## 11. CESSIOn

Le Contrat ne pourra, en aucun cas, faire l'objet d'une cession totale ou partielle à titre onéreux ou gratuit, du fait du Client sauf accord écrit préalable de l'Editeur.

## 12. RESILIATION

En cas de manquement par l'une des parties aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra faire valoir la résiliation du contrat sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourra prétendre. En outre, en cas de non règlement de sommes dues par le Client ne faisant pas l'objet de justifications significatives explicitement à l'Editeur, cette dernière pourra résilier le contrat de plein droit après l'avoir signifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au Client, ceci n'empêchant pas l'Editeur de tout mettre en œuvre pour recouvrer ses créances, la totalité des montants facturés restant dus.

La résiliation, ou la fin pour quelque raison que ce soit, du Contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par l'Editeur.

## 13. DISPOSITIONS DIVERSES

*Données à caractère personnel* : Les conditions applicables concernant les données personnelles sont définies dans l'annexe « Conditions relatives aux traitements des données à caractère personnel applicables aux progiciels installés chez le Client ainsi qu'aux services associés ».

*Notifications* : Toutes les notifications requises par le Contrat seront effectuées par Lettre Recommandée avec demande d'avis de réception et seront réputées valablement effectuées aux adresses indiquées en tête des présentes, sauf si une notification de changement d'adresse a été effectuée. Nonobstant les notifications prévues par lettre recommandée avec avis de réception, les Parties conviennent que des informations relatives à la conclusion ou à l'exécution du contrat pourront être transmises par courrier électronique. Notamment, conformément à l'article 1126 du Code civil, le Client reconnaît que l'Editeur peut lui adresser par courrier électronique toute notification relative à l'évolution et la modification du Contrat. Dès lors, le Client accepte expressément l'usage de ce mode de communication. Les Parties conviennent que les courriers électroniques échangés entre elles constitueront des modes de preuve valable de la teneur de leurs échanges et de leurs engagements.

*Engagements des parties* : Les Parties conviennent que la validation du bon de commande, la conclusion et le renouvellement du Contrat, ainsi que le paiement des redevances et/ou des factures émises, ou encore toute nouvelle connexion à l'Extranet, signifient que le Client a pris connaissance et a accepté les Conditions Générales en vigueur à la date de cette validation, conclusion, renouvellement ou paiement. Le Client est informé que ces Conditions Générales sont accessibles sur le site [www.icarsystems.fr](http://www.icarsystems.fr) conformément aux articles 1125 et 1127-1 du Code civil.

Les versions antérieures des Conditions Générales depuis le site [www.icarsystems.fr](http://www.icarsystems.fr) sont également disponibles sur le site [www.icarsystems.fr](http://www.icarsystems.fr). Les Parties conviennent ces mises à disposition ne sont réalisées que dans un but informatif et n'impliquent pas l'applicabilité de ces versions antérieures.

Il est entendu que les présentes Conditions Générales annulent et remplacent les Conditions Générales acceptés antérieurement entre les parties ayant le même objet et en cours d'exécution. Elles prévalent sur tout document unilatéral de l'une des parties, y compris le bon de commande du Client. Les éventuelles conditions spécifiques prévues au Bon de Commande dûment signée par les deux parties seront toutefois applicables aux Progiciels exclusivement désignés dans ledit document. Toute annotation particulière rajoutée de manière manuscrite par le Client n'aura de valeur que si elle est acceptée expressément par l'Editeur.

*Imprévision* : Par dérogation à l'article 1195 du code civil, en cas de changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat rendant l'exécution excessivement onéreuse pour le Client, celui-ci ne pourra pas prétendre à une renégociation du Contrat.

*Renonciation* : Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause. Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre de l'Editeur ayant trait à l'exécution du Contrat et qui serait formulée plus de douze (12) mois après le fait générateur, et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre de l'Editeur.

*Références* : L'Editeur pourra faire état du nom du Client pour la promotion du Progiciel.

*Nullité partielle* : La déclaration de nullité ou d'inefficacité d'une quelconque stipulation du Contrat n'entraîne pas de plein droit la nullité ou l'inefficacité des autres stipulations sauf si l'équilibre du contrat s'en trouvait modifié.

## 14. LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

LE PRESENT DOCUMENT EST REGI PAR LA LOI FRANÇAISE.

EN CAS DE LITIGE, ET APRES UNE TENTATIVE DE RECHERCHE D'UNE SOLUTION AMIABLE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.

EN CAS D'OPPOSITION DU CLIENT A UNE REQUETE EN INJONCTION DE PAYER, COMPETENCE EXPRESSE EST EGLEMENT ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.