



it-solutions Hôtels



CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE SERVICES

VERSION EN VIGEUR AU

1^{er} DECEMBRE 2011

Clients « professionnels de l'hébergement »



connecting hotels

Siège social :

Actiparc 1 Bâtiment 5
9001 Avenue Claude Antonetti
13821 La Penne s/Huveaune
Tél : + 33 (0) 4 86 06 50 50
Fax : + 33 (0) 4 86 06 50 51

Département commercial :

99 – 101 Rue de Charenton
75012 Paris
Tél : + 33 (0) 1 44 73 57 30
Fax : + 33 (0) 1 44 73 57 31

Les présentes conditions générales de fourniture de services (« CGS ») s'appliquent, sans restriction, ni réserve, aux Services proposés par :

La société « Interface Technologies », SAS au capital de 50.000 Euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Marseille sous le numéro 415 310 655 dont le siège social est sis Actiparc 1 Bat 5, 9001 boulevard Claude Antonetti, 13821 La Penne sur Huveaune, (ci-après dénommée « le Fournisseur ») ;

à tout client professionnel de l'hébergement, (ci-après dénommé « le Client »).

ARTICLE 1 – OPPOSABILITE

Le Client reconnaît avoir pris entière connaissance des CGS figurant sur le site internet et systématiquement jointes aux devis préalablement à toute commande. Il déclare les accepter sans réserve. En conséquence, toute passation de commande par le Client et/ou toute utilisation du/des Services du Fournisseur emporte(nt) l'adhésion sans réserve du Client aux CGS. Le Client renonce de ce fait à se prévaloir de tout document contraire et, notamment, de ses propres conditions d'achats même dans l'hypothèse où elles complèteraient les présentes.

Conformément à la loi, les présentes CGS constituent le socle de la négociation commerciale. Ainsi, le Fournisseur se réserve le droit d'y déroger en tout ou partie en fonction des éventuelles négociations qui seraient menées avec le Client. L'ensemble des stipulations dérogatoires qui seraient éventuellement convenues fera l'objet d'un document contractuel spécifique signé par les deux parties.

Toute tolérance au sujet de tout ou partie des présentes dispositions, quelle qu'en soit la fréquence et la durée, ne pourra jamais être considérée comme une modification ou une suppression de ces conditions, le Fournisseur pouvant toujours y mettre fin sans aucune formalité ni préavis.

Les présentes CGS remplacent et annulent celles précédemment en vigueur. Elles entrent en vigueur à compter de la date figurant en entête des présentes. Elles sont systématiquement publiées sur Internet et mises à disposition du Client sur le site internet du Fournisseur. Le Fournisseur se réserve le droit de modifier ses CGS à tout moment et sans préavis.

En cas de modification des CGS postérieurement à la passation de commande, un avertissement sera publié sur le site internet du Fournisseur et systématiquement adressé au Client par mail. Dans cette hypothèse, les nouvelles CGS s'appliqueront de plein droit et sans aucune formalité lors du renouvellement de l'Abonnement du client.

ARTICLE 2 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels ci-après désignés collectivement « le Contrat » sont dans l'ordre de priorité décroissante :

- 1 – Les CGS, comprenant les présentes stipulations et les tarifs du Fournisseur ;
- 2 – Les éventuelles conditions ou conventions particulières,
- 3 – La commande.

En cas de contradiction entre un ou plusieurs des documents susvisés, le document ayant un niveau supérieur prévaudra pour la compréhension et l'interprétation de l'obligation considérée, à l'exception des conditions particulières ou, le cas échéant, de la commande. Le Client ne pourra opposer au Fournisseur aucune autre condition que celles stipulées aux termes des documents ci-dessus listés quel que soit le moment où cette condition aura pu être portée à sa connaissance.

ARTICLE 3 – DEFINITIONS

« Abonnement » : désigne la concession d'un droit d'utilisation non exclusif, nominatif, personnel et temporaire sur les Solutions logicielles hébergées par le Fournisseur.

« Accès » : prestations permettant de rendre accessible, dans les meilleures conditions de performance et de sécurité, les Solutions logicielles hébergées par le Fournisseur.

« Anomalie » : tout défaut de conception et/ou d'hébergement et notamment de performance, bogues, erreurs se manifestant par des difficultés de fonctionnement empêchant en tout ou partie l'accès par le Client aux Solutions logicielles.

« Anomalie Bloquante » : anomalie qui empêche l'utilisation et/ou l'exploitation normale des Solutions logicielles et cause une gêne anormale au Client.

« SaaS » : Software as a Service – Fournisseur de Solutions logicielles accessibles via l'internet. Mode d'accès à distance via le réseau Internet des fonctionnalités du Progiciel, l'application restant installée sur le serveur du Fournisseur et accessible par une connexion à ce serveur.

« Données » : désigne les données informatiques, personnelles ou non, du Client constituées ou recueillies par lui notamment lors de l'utilisation des Solutions logicielles mises à sa disposition et stockées sur les serveurs du Fournisseur.

« Données à caractère personnel » : données qui permettent, sous quelque forme que ce soit, directement ou non, l'identification des personnes physiques auxquelles elles s'appliquent, que le traitement soit effectué par une personne physique ou une personne morale.

« Données sensibles » : données relatives à des opérations de paiement par carte bancaire collectées par le Client par l'utilisation des Solutions logicielles supposant un traitement spécifique ci-après décrit.

« Identifiants » : désigne les noms et mot de passe du Client lui permettant d'avoir accès à ses Données et aux Solutions logicielles hébergées par le Fournisseur.

« Internet » : ensemble de réseaux informatiques et de télécommunication interconnectés, de dimension mondiale, permettant l'accès à des contenus par des utilisateurs, via des serveurs ; chaque élément de ce réseau appartient à des organismes privés et publics qui les exploite en coopération, sans obligation bilatérale de qualité.

« Services » : désigne l'une ou l'ensemble des prestations proposées par le Fournisseur telles que notamment la mise à disposition à distance de Solutions logicielles hébergées par lui, le traitement des données communiquées, l'hébergement de données, ou encore la maintenance des Solutions logicielles mises à disposition.

« Solutions logicielles » ou « Progiciels » : programmes informatiques hébergés sur les serveurs du Fournisseur et exécutables à distance par le Client.

ARTICLE 4 – OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Fournisseur met à la disposition du Client les Solutions logicielles et lui concède un droit d'utilisation non exclusif, nominatif, personnel et temporaire aux Progiciels en mode SaaS (ci-après l'Abonnement).

L'Abonnement comprend un droit de reproduction temporaire durant la connexion sur son équipement pour un stockage aux fins de représentation à l'écran.

Le Contrat a également pour objet de définir les différents Services afférents à la mise à disposition desdites Solutions logicielles proposés par le Fournisseur tels qu'ils ont été retenus par le Client.

ARTICLE 5 – MATERIELS NECESSAIRES

Le Client veillera à disposer, à tout moment, des matériels nécessaires et parfaitement adaptés pour permettre l'accès et l'utilisation à distance des Solutions logicielles.

Ainsi, le Client reconnaît qu'il est d'ores et déjà équipé, en interne, des matériels suivants permettant l'accès et l'utilisation des Solutions logicielles :

- d'un micro-ordinateur de type PC lui permettant d'accéder à Internet ;
- d'une connexion Internet haut débit de type ADSL ;
- d'un navigateur Mozilla Firefox ou Microsoft™ Internet Explorer dans leur version stable la plus récente.

ARTICLE 6 – DESCRIPTION DES SERVICES

Le Fournisseur assure la mise à disposition des Solutions logicielles en mode SaaS, l'hébergement des Données, la maintenance et la sécurité du Progiciel.

6.1 – Accès aux Solutions logicielles

Pendant la durée de l'Abonnement, le Fournisseur met à disposition du Client les fonctionnalités des Solutions logicielles par le biais d'un accès à son serveur par le réseau Internet. Cette mise à disposition est faite par accès distant, afin de permettre le traitement sur le serveur du Fournisseur des données transmises par le Client. Les Solutions logicielles demeurant sur le serveur du Fournisseur, il n'est pas procédé à la livraison de supports, la mise à disposition s'effectuant par l'ouverture de la connexion au serveur du Fournisseur et la remise de ses Identifiants au Client.

Il est précisé que l'accès aux Solutions logicielles mises à disposition et hébergées chez le Fournisseur est sécurisé de façon à protéger, de façon permanente, à l'égard des tiers ou des autres utilisateurs non habilités à en prendre connaissance, toutes les Données du Client qui sont amenées à circuler au travers des systèmes dans le cadre de l'utilisation des Services, le tout dans le cadre d'une obligation de moyen.

À cet effet, le Fournisseur transmet au Client des Identifiants personnels et confidentiels dès que ce dernier ce sera acquitté des frais de configuration. L'utilisation et la préservation des Identifiants relèvent de la seule responsabilité du Client. Ainsi, toute perte ou divulgation involontaire d'élément susceptible de permettre à un tiers de prendre connaissance des Identifiants du Client doit être immédiatement signalée par lettre recommandée avec accusé de réception au Fournisseur. Ce dernier ne saurait être responsable des conséquences liées à une utilisation frauduleuse des Identifiants du Client.

Il est précisé que le Client est responsable de l'approvisionnement et de la mise en œuvre des équipements (matériels et logiciels) nécessaires à l'accès aux Services via le réseau internet.

6.2 – Hébergement des données

Pendant la durée de l'Abonnement, le Fournisseur s'engage à assurer au profit du Client une prestation d'hébergement des Solutions logicielles mises à sa disposition et des Données créées ou recueillies par lui à partir desdites Solutions logicielles présentant les caractéristiques ci-après détaillées.

Dans le cadre de l'hébergement des Solutions logicielles, il est précisé que le Fournisseur s'engage à assurer une sécurité physique et logique quant à l'accès aux Données du Client le tout dans le cadre d'une obligation de moyen.

Il est précisé que le Fournisseur est tenu à une obligation de moyens concernant le bon fonctionnement des serveurs, tant sur les aspects logiciels que matériels, indépendamment de la connexion internet.

Le Fournisseur fera ses meilleurs efforts pour réaliser des sauvegardes régulières des données et contenus du Client transmis dans le cadre de l'utilisation des Services. Le Client ne pourra tenir le Fournisseur pour responsable des pertes de données et contenus non imputables à une faute de ce dernier.

La périodicité des sauvegardes est quotidienne. Il se peut donc que, malgré les moyens déployés, la survenance d'un sinistre entraîne la perte des données créées ou modifiées depuis le dernier enregistrement. Le Client en prend acte et s'engage à ne pas rechercher la responsabilité du Fournisseur de ce fait. En conséquence, le Client s'oblige, pour sa part, à sauvegarder et à conserver selon tout moyen à sa convenance les données et contenus stockés dans le cadre de l'utilisation du Service.

Dans l'hypothèse où le Client choisit de recueillir et transmettre des Données Sensibles aux serveurs du Fournisseur, ce dernier s'engage, en sus, à respecter les dispositions de l'article 10.3 ci-après.

6.3 – Maintenance

Pendant la durée de l'Abonnement, le Fournisseur effectuera des prestations de maintenance dont les caractéristiques sont détaillées ci-après.

Ces prestations ne pourront être réalisées dans les cas suivants :

utilisation non conforme des Services;
bogues ou anomalies bloquantes causées par des logiciels ou Services non-fournis par le Fournisseur ;
bogues ou anomalies bloquantes causées par le matériel défectueux, non mis à jour ou inadapté du Client.

Le Fournisseur assure la surveillance et la maintenance des Solutions logicielles hébergées de façon à permettre leur pérennité et leur disponibilité, le tout dans le cadre d'une obligation de moyen.

La prestation de maintenance des systèmes comprend :

une assistance téléphonique ou par courrier électronique du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00, hors jours fériés légaux en France ;
une maintenance corrective et technique, consistant dans la correction ou, par défaut et par exception, au contournement de tous bogues ou Anomalies Bloquantes qui apparaîtront éventuellement dans l'utilisation conforme des systèmes ;
une maintenance évolutive, consistant en la mise à disposition des évolutions à l'exclusion de la fourniture de « nouvelles versions ». Par « nouvelles versions », il faut entendre des versions des Solutions logicielles comportant des fonctionnalités nouvelles par rapport aux solutions initiales utilisées ;

Le Client reconnaît que les prestations de maintenance peuvent donner lieu à des interruptions temporaires des Services. Le Fournisseur s'efforcera de limiter au possible le nombre et la durée de ces interruptions.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR

Le Fournisseur a pris connaissance des besoins du Client et lui a proposé les Solutions logicielles et les Services adaptés à ses attentes. À ce titre, le Client reconnaît avoir été suffisamment conseillé, informé et mis en garde par le Fournisseur sur les spécificités des Solutions logicielles proposées et ce préalablement à la passation de commandes.

Le Fournisseur s'engage à mettre en œuvre tout moyen matériel, conforme à l'état de la technique pour :

- mettre à disposition du Client les Solutions logicielles qu'il a choisies,
- lui permettre un accès permanent auxdites solutions 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24,
- maintenir l'intégrité, la sécurité, la confidentialité des Données du Client,

le tout dans le cadre d'une obligation de moyen.

ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client assure avoir pris connaissance, préalablement à la signature des présentes, des caractéristiques techniques des Solutions logicielles ainsi que des spécificités pour l'utilisation dudit ou desdits Service(s).

Il appartient au Client de s'assurer de :

- l'adéquation des Solutions logicielles à ses besoins, notamment au regard des spécificités techniques communiquées par le Fournisseur,
- disposer, à tout moment, de la configuration logicielle et technique appropriée, mise à jour et en bon état de fonctionnement, notamment en ce qui concerne les matériels, logiciels, réseaux, terminaux, connexions, câblages etc...
- ne pas porter atteinte aux Services par l'utilisation de matériels ou logiciels inadaptés ou non fournis par le Fournisseur ;
- veiller à ce que la quantité d'informations chargées et/ou échangées par lui ne crée des dysfonctionnements aux Services ou aux matériels du Fournisseur.

Le Client s'engage à n'utiliser les informations concernant les Solutions logicielles mises à sa disposition que pour ses besoins propres ou ceux de sa structure contractante et pour les seules finalités visées au présent contrat. Le client veillera à ce que l'utilisation du Service soit conforme aux normes de sa profession et respectera, chaque fois que cela sera nécessaire, la confidentialité des Données.

Tout traitement, transmission, diffusion ou représentation d'informations ou données via les Solutions logicielles par le Client, est effectué sous sa seule et entière responsabilité et dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires applicables ou non à son activité, et ce, dans chacun des pays impliqués dans les échanges de Données qu'il effectue. Le Client s'engage, notamment, à ne traiter, diffuser, télécharger, ou transmettre par l'intermédiaire des Solutions logicielles que des informations et Données dont la nature ou l'exploitation :

- ne viole aucun droit de propriété intellectuelle, industrielle ou artistique ni tout autre droit privatif,
- ne constitue pas la commission d'une infraction pénale ;
- n'est pas contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

Le Client s'engage à ne pas développer ou commercialiser les Solutions logicielles objet du présent contrat ou des produits susceptibles de le concurrencer.

Le Client s'engage en outre à signaler sans délai toute anomalie concernant l'exploitation du système.

Le Client s'engage également à ne pas entraver ou perturber, même involontairement, les Services et les serveurs du Fournisseur et à se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales qui lui sont communiquées par le Fournisseur pour la bonne mise en œuvre des Solutions logicielles. A ce titre, le Client est seul responsable des dommages et/ou préjudices directs et/ou indirects, matériels et/ou immatériels, causés par lui-même ou ses préposés au Fournisseur du fait d'une utilisation des services et/ou des serveurs mis à disposition par le Fournisseur. Il veillera notamment à ce que la quantité d'informations chargées et/ou échangées ne crée des dysfonctionnements aux Services.

Le Client reconnaît être le responsable entier et exclusif de ses Identifiants. Il s'engage à les garder secrets ainsi qu'à faire souscrire à son personnel le même engagement de confidentialité. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci. En application, le Fournisseur ne pourra être tenu responsable de la divulgation, de la perte, du vol de Données ou de l'intrusion de personnes extérieures. Le Client ne pourra donc demander une quelconque indemnité ou pénalité au Fournisseur.

Le Client s'engage à sauvegarder régulièrement ses données qu'elles soient stockées ou non sur les serveurs mis à disposition par le Fournisseur.

Le Client reconnaît que les Services peuvent être momentanément interrompus notamment pour des opérations de maintenance ou de mise à jour. Il appartient donc au Client de se prémunir contre ces interruptions ; il ne pourra demander une quelconque indemnité ou pénalité au Fournisseur en conséquence.

En cas de méconnaissance des dispositions du présent article, le Client s'engage à relever et garantir le Fournisseur de toute action judiciaire ou extra-judiciaire exercée par des tiers à son encontre relative aux Données du Client. Il s'engage à rembourser à première demande du Fournisseur les frais occasionnés par la réparation des dommages qu'il a causés. Il s'engage également à lui rembourser tous les frais et honoraires qu'il aurait éventuellement engagés en ce sens. L'ensemble de ces sommes sera dû sans préjudice de toute autre action que le Fournisseur serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

Le Client sera également tenu à toutes les obligations prévues dans les CGS outre celles spécifiquement prévues à l'article 8.

ARTICLE 9 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le présent contrat ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur les Solutions logicielles, qui demeurent la propriété entière et exclusive du Fournisseur.

À ce titre, le Fournisseur se réserve expressément le droit exclusif d'intervenir sur les Solutions logicielles hébergées pour leur permettre d'être utilisées conformément à leur destination. Le Client s'interdit donc formellement d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur les Solutions logicielles.

Sauf autorisation écrite du Fournisseur ou disposition contraire prévue spécifiquement aux présentes CGS, il est expressément interdit au Client :

- de procéder à toute forme de reproduction ou de représentation, de façon permanente ou provisoire, de tout ou partie des Solutions logicielles par tout moyen et sous toute forme;
- de traduire, adapter, d'arranger ou de modifier tout ou partie des Solutions logicielles, de les exporter, de les fusionner avec d'autres applications informatiques ;
- d'altérer ou masquer de quelque manière que ce soit les marques, les signes distinctifs et les mentions de copyright apposées sur les Solutions logicielles ;
- de modifier ou chercher à contourner tout dispositif de protection des Solutions logicielles.

La mise à disposition des Solutions logicielles ne saurait être considérée comme une cession au sens du Code de la propriété intellectuelle, même implicite, d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client. A ce titre, le Client s'interdit notamment, auprès des tiers, toute divulgation et toute reproduction intégrale ou partielle sur quelque support que ce soit des documents, des marques et logos du Fournisseur. Exceptionnellement, une autorisation ponctuelle pourra être accordée au Client.

ARTICLE 10 – TRAITEMENT DES DONNÉES DU CLIENT

10.1 – Propriété

Les parties conviennent que les Données exploitées, traitées, hébergées, sauvegardées ou encore stockées par le Fournisseur pour le compte du Client ou à l'initiative de celui-ci sont et demeurent la propriété pleine et entière du Client. Le Fournisseur n'a pas connaissance des données stockées par le Client sur ses serveurs. En conséquence, le Client s'engage à relever et garantir le Fournisseur de toute action intentée par des tiers relative aux données du Client stockées sur ses serveurs ou obtenues via ses serveurs.

10.2 – Données à caractère personnel

Les parties s'engagent, s'agissant de la collecte et/ou du traitement et de la communication relative à des données à caractère personnel à respecter la réglementation légale applicable au traitement desdites données et notamment à respecter des dispositions de la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 « relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel » modifiant la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 « relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ». À ce titre, le Client conserve à sa charge les déclarations auprès de la Commission nationale des Informatique et des Libertés (CNIL) afférentes aux traitements de données à caractère personnel qu'il met en œuvre. Il devra notamment mentionner dans les déclarations à la CNIL que les Données sont hébergées par un tiers.

10.3 – « Données Sensibles »

Certaines Solutions logicielles permettent au Client qui le souhaite de collecter, de stocker sur les serveurs du Fournisseur et de permettre à des tiers d'accéder à des Données Sensibles.

Une fois en possession de ces données, le Client s'engage à :

- prendre toutes les mesures propres à assurer un accès autorisé aux Données Sensibles stockées et être vigilant quant à l'utilisation qui en est faite,
- Informer le Fournisseur que des données sensibles seront stockées sur ses serveurs,
- respecter les exigences du référentiel de sécurité PCI DSS1 dans sa version la plus récente consultable à l'adresse suivante <http://fr.pcisecuritystandards.org/minisite/en/> ;
- s'assurer que des tiers qui interviendraient dans le traitement et le stockage de Données Sensibles, respectent le référentiel de sécurité PCI DSS dans sa version la plus récente consultable à l'adresse suivante <http://fr.pcisecuritystandards.org> ;
- relever et garantir le Fournisseur de toute action intentée par des tiers, notamment les organismes bancaires, relative aux Données sensibles obtenues via ses serveurs ou maniée par le Client.

Le Client s'engage à ne jamais stocker, sous quelque forme que ce soit, les Données Sensibles définies ci-après :

- le cryptogramme visuel de la carte bancaire;
- la piste magnétique de la carte bancaire dans son intégralité ;
- le code confidentiel de la carte bancaire.

ARTICLE 11 – FORMATION DU CONTRAT / COMMANDE

11.1 – Commande

Le Fournisseur établit un devis sur la base des informations et souhaits émis par le Client. Chaque devis doit, notamment, préciser l'identification du/des Services choisis par le Client ainsi que le prix convenu de l'Abonnement à ces Services, les conditions de paiement, le lieu d'utilisation du Service et son délai d'activation à compter de la signature du devis.

¹ PCI DSS est un ensemble d'exigences permettant d'améliorer la sécurisation des paiements, et vise à protéger les informations confidentielles des titulaires de carte de paiement. Au 21 novembre 2011, les directives relatives à la norme PCI DSS consistent sommairement à 1) Installer et gérer une configuration de pare-feu pour protéger les données des titulaires de cartes 2) Ne pas utiliser les mots de passe système et autres paramètres de sécurité par défaut définis par le fournisseur 3) Protéger les données de titulaires de cartes stockées 4) Crypter la transmission des données des titulaires de cartes sur les réseaux publics ouverts 5) Utiliser des logiciels ou des programmes antivirus et les mettre à jour régulièrement 6) Développer et gérer des systèmes et des applications sécurisés 7) Restreindre l'accès aux données des titulaires de cartes aux seuls individus qui doivent les connaître 8) Affecter un ID unique à chaque utilisateur d'ordinateur 9) Restreindre l'accès physique aux données des titulaires de cartes 10) Effectuer le suivi et surveiller tous les accès aux ressources réseau et aux données des titulaires de cartes 11) Tester régulièrement les processus et les systèmes de sécurité 12) Gérer une politique de sécurité des informations pour l'ensemble du personnel. Ces normes sont susceptibles d'évoluer, le Client devra s'y conformer dès leur entrée en vigueur sans formalités préalables.

La signature du devis par le Client vaut commande ferme et définitive du/des Services choisis.

Le Fournisseur se réserve néanmoins le droit de ne pas satisfaire une commande qui lui serait soumise.

11.2 – Durée

L'Abonnement aux Services du Fournisseur entre en vigueur à compter de la première utilisation d'un Service par le Client pour une période initiale ferme de 24 mois calendaires consécutifs (ci-après « la période initiale »). À l'issue de cette période initiale, l'Abonnement sera tacitement reconduit par période(s) successive(s) de 12 mois sauf non reconduction ou résiliation anticipée par application de l'article 16 ci-après.

Toute utilisation d'un Service, même ponctuelle, postérieurement à la période initiale ou à la date anniversaire du Contrat vaut reconduction tacite par le Client dudit Contrat pour une durée de 12 mois.

11.3 - Convention de preuve

Une fois l'identification du Client vérifiée par le biais de ses Identifiants un décompte d'utilisation des Solutions logicielles est engagé par le Fournisseur. Les parties conviennent expressément que l'utilisation du compte du Client par lui-même ou par un tiers fera preuve entre elles de l'utilisation du Service.

Les systèmes d'enregistrement du Fournisseur sont considérés comme valant preuve de la date d'utilisation. L'ensemble des éléments relatifs à l'utilisation du compte seront conservés et archivés par le Fournisseur qui pourra se prévaloir, notamment à des fins probatoires, de tout acte, fichier, enregistrement, rapport de suivi, statistiques sur tous supports dont le support informatique établi, reçu ou conservé par ses soins. Ces modalités de preuve constituent une présomption qui ne pourrait être renversée qu'en présence d'éléments établissant que les moyens d'enregistrement et de stockage du Fournisseur ont été effectivement défaillants.

11.4 – Prix

Le prix de l'Abonnement aux Services du Fournisseur, tel qu'il a été convenu entre les parties, est fixé dans le devis adressé au Client préalablement à la passation de commande. Il est précisé que le prix de l'Abonnement ne comprend pas le coût des télécommunications et d'accès à Internet permettant l'utilisation des Services qui restent à la charge du Client.

Les prix portés par le Fournisseur dans tout autre document et notamment dans ses documents publicitaires ne sont donnés qu'à titre indicatif ; seul le prix figurant sur le devis fait foi entre les parties.

Les prix s'entendent nets, hors taxes et sont exprimés en euros. De façon générale, tout impôt, taxe, droit ou autre prestation à payer en application des règlements français ou étrangers sont à la charge du Client qui s'y oblige.

L'Abonnement aux Services comprend les frais de configuration et les frais d'utilisation de chaque Service. Le paiement des frais de configuration conditionne la délivrance des Identifiants au Client.

11.5 – Facturation

Les frais de mise en service sont facturables d'avance.

Après la mise à disposition de l'accès aux Services, le prix de l'Abonnement aux Services du Fournisseur est facturé au Client par périodes de 12 mois sur une base forfaitaire et annuelle, terme à échoir.

Toute période d'utilisation du Service entamée par le Client est due.

Sauf convention contraire, les factures du Fournisseur seront adressées au Client par email. Tout autre moyen d'expédition pourra donner lieu au versement d'une somme forfaitaire de DIX (10) euros correspondant aux frais occasionnés par la gestion et le traitement des envois.

ARTICLE 12 – CONDITIONS DE REGLEMENT

12.1 – Acompte

Un acompte pourra être exigé lors du devis ou en cours de relation contractuelle pour tout Service choisi par le Client et à la seule discrétion du Fournisseur. Ses modalités de règlement seront précisées dans le devis.

12.2 – Règlement

Sauf convention contraire, le prix est payable en totalité, en un seul versement à la date de réception de la facture.

Lorsqu'un échéancier exceptionnel aura été accordé au Client en fonction notamment du volume des Services commandés, ce dernier sera mentionné d'une part dans le devis et d'autre part, sur la facture adressée au Client.

En cas de paiement différé ou à terme, constitue un « paiement » au sens des présentes, non pas la simple remise d'un effet de commerce ou d'un chèque impliquant une obligation de payer, mais leur règlement à l'échéance convenue.

En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable du Fournisseur.

12.3 – Retard ou défaut de paiement

Tout retard ou de défaut de paiement de tout ou partie des sommes dues par le Client à l'échéance figurant sur la facture entraîne l'application de pénalités journalières de retard dès le jour ouvrable suivant la date de règlement portée sur ladite facture. Ces pénalités seront calculées à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal et plafonnées à la somme de 5.000,00 euros. La base de calcul s'effectuera sur le montant TTC de la facture. Elles seront automatiquement et de plein droit acquises au Fournisseur, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable de sa part. En sus, le Client sera redevable envers le Fournisseur d'une somme de :

- DIX (10) euros pour la première relance ;
- VINGT (20) euros pour la seconde relance ;
- TRENTE (30) euros pour la troisième relance.

Ces sommes correspondent forfaitairement aux frais administratifs occasionnés par la gestion et le traitement des impayés. Si le Fournisseur devait confier le recouvrement de sa créance à un tiers, le Client serait redevable, outre de cet intérêt de retard, du remboursement des frais et honoraires engagés. En tout état de cause, le Client supportera la totalité des frais et honoraires engagés par le Fournisseur pour le recouvrement de sa/ses créance(s). L'ensemble de ces sommes sera dû sans préjudice de toute autre action que le Fournisseur serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En cas de retard ou défaut de paiement supérieur à SEPT (7) jours francs et après avertissement adressé au Client par lettre recommandées avec accusé de réception, le Fournisseur se réserve le droit :

- de suspendre tout ou partie des Services mis à disposition du Client,
- de suspendre l'exécution de ses obligations,
- de diminuer ou d'annuler les éventuels avantages financiers de quelque nature que ce soit qui auraient été accordées à ce dernier.

En cas de défaut de paiement, soixante-douze heures après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse, le Contrat sera résilié de plein droit dans les conditions prévues à l'article 16.2 si bon semble au Fournisseur sans préjudice de tous autres dommages-intérêts. La résiliation frappera tous les Services mis à disposition du Client que leur paiement soit échu ou non. En cas de paiement par effet de commerce, le défaut de retour de l'effet sera considéré comme un refus d'acceptation assimilable à un défaut de paiement. De même, lorsque le paiement est échelonné, le non-paiement d'une seule échéance entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité de la dette, sans mise en demeure.

Dans tous les cas qui précèdent, les sommes qui seraient dues par le Client au Fournisseur pour quelque cause que ce soit deviendront immédiatement exigibles. Le Client s'engage à rembourser, à première demande, tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels.

ARTICLE 13 – SUPPRESSION D'UN OU PLUSIEURS SERVICE(S) À L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur se réserve le droit de supprimer la commercialisation d'un ou plusieurs Services.

Trois mois avant la suppression effective du/des Services, le Fournisseur préviendra le client par tout moyen de la date de prise d'effet de ladite suspension. Le Client conservera un droit d'accès au(x) Service(s) supprimés pour la durée d'abonnement qu'il aura souscrit soit :

- jusqu'à la fin de la période initiale,
- le cas échéant, jusqu'à la date anniversaire du contrat.

ARTICLE 14 – GARANTIES – RESPONSABILITE

Le Fournisseur garantit qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle permettant de conclure le présent contrat et qu'à ce titre, il garantit que les Services qu'il s'est engagé à assurer ne constituent pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante, de quelque nature qu'elle soit. Dans ces conditions, le Fournisseur garantit le Client contre toute action en contrefaçon qui serait engagée à son encontre de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle portant sur l'une quelconque des prestations réalisées par le Fournisseur ou sur les Solutions logicielles hébergées et mises à la disposition du Client.

Le Client s'engage, quant à lui, à signaler immédiatement au Fournisseur, toute contrefaçon des Solutions logicielles dont il aurait connaissance, le Fournisseur étant alors libre de prendre les mesures qu'il jugera appropriées.

Le Fournisseur n'est tenu, à l'égard des engagements figurant aux présentes, que d'une obligation de moyen concernant la fourniture et l'accès aux Services qui dépendent de l'Internet.

Les parties conviennent expressément que le Fournisseur ne pourra également être tenu responsable des interruptions de Services ou des dommages liés :

- à un cas de force majeure ou à une décision des autorités ;
- à une interruption de la fourniture de l'électricité ou des lignes de transmissions due aux opérateurs publics ou privés ;
- à une utilisation anormale ou frauduleuse d'un ou des Services par le Client ou des tiers nécessitant l'arrêt du Service pour des raisons de sécurité ;
- à des difficultés d'accès aux Services ;
- à un détournement de tout ou partie des Identifiants et plus généralement de toute information, Données qu'elles soient sensibles, confidentielles ou pas ;
- à la violation par le Client de l'une des clauses essentielles des CGS et notamment celles prévues aux articles 8 et 10 ;
- aux agissements du Client de nature à porter préjudice au Fournisseur ;
- aux bogues et/ou anomalies bloquantes causées par des logiciels ou services non fournis par le Fournisseur ;
- aux bogues et/ou anomalies bloquantes causées par du matériel défectueux, inadapté ou non mis à jour ;
- aux fautes commises par le Client, ses préposés ou des tiers en rapport avec l'exécution du contrat ;
- aux erreur(s) provenant des documents ou informations fournies par le Client ;
- à un dysfonctionnement des matériels ou Solutions logicielles hébergées ou à l'accès au réseau internet du Client ou à une mauvaise utilisation des Solutions logicielles par le Client ;
- à une intrusion ou à un maintien frauduleux d'un tiers dans le système, ou à l'extraction illicite de données, malgré la mise en œuvre des moyens de sécurisation conformes aux données actuelles de la technique, le Fournisseur ne supportant qu'une obligation de moyen au regard des techniques connues de sécurisation ;
- à la nature et au contenu des informations et données créées et/ou recueillies et/ou communiquées par le Client; plus généralement, le Fournisseur ne peut en aucun cas être responsable à raison des données, informations, résultats ou analyses provenant d'un tiers, transmises ou reçues au travers de l'utilisation des Solutions logicielles hébergées mises à disposition du Client ;
- à un retard dans l'acheminement des informations et données, lorsque le Fournisseur n'est pas à l'origine de ce retard ;
- au fonctionnement du réseau internet ou des réseaux téléphoniques ou câblés d'accès à internet non mis en œuvre par le Fournisseur ;
- à un défaut total ou partiel de paiement du Client des factures du Fournisseur.

Le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable de tout préjudice immatériel et/ou matériel, direct et/ou indirect ; ainsi, sans que cette liste soit limitative, de toutes pertes de profits, pertes de revenus, pertes d'activité ou de clientèle, pertes ou altération de données, pertes de chance qui ne pourront donner lieu à aucune indemnisation au profit du Client pour quelque cause que ce soit en relation avec l'exécution du Contrat.

Le Fournisseur se réserve la faculté de procéder à des interruptions de Service pour les besoins de l'exécution des opérations techniques et de maintenance sans que le Client ne puisse invoquer l'existence d'un préjudice et/ou prétendre au versement de pénalités et/ou de dommages et intérêts.

NI LE FOURNISSEUR NI QUI QUE CE SOIT IMPLIQUE DANS LA CREATION, LA REALISATION OU LA LIVRAISON DU SERVICE NE POURRA ETRE TENU RESPONSABLE DES DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS OU FORTUITS A LA SUITE DE L'UTILISATION DU SERVICE OU DE L'INCAPACITE A UTILISER LE SERVICE, MEME SI LE FOURNISSEUR ETAIT AVISE AU PREALABLE DE LA POSSIBILITE DE TELS DOMMAGES. EN PARTICULIER, LE FOURNISSEUR ET LE CLIENT CONVIENNENT EXPRESSEMENT QUE TOUT PREJUDICE FINANCIER OU COMMERCIAL (PAR EXEMPLE PERTE DE BENEFICE, PERTE DE COMMANDE, TROUBLE COMMERCIAL QUELCONQUE) OU TOUT AUTRE ACTION DIRIGEE CONTRE LE CLIENT PAR UN TIERS, CONSTITUENT UN DOMMAGE INDIRECT ET PAR CONSEQUENT, N'OUVRENT PAS DROIT A REPARATION. TOUTE ACTION QUI AURAIT PU ETRE INTENTEE CONTRE LE FOURNISSEUR MAIS QUI NE L'A PAS ETE DANS LES DOUZE (12) MOIS A COMPTER DE L'EVENEMENT GENERATEUR SERA REPUTEE PRESCRITE.

Dans le cas où la responsabilité du Fournisseur serait recherchée à quelque titre ou pour quelque cause que ce soit, celle-ci sera limitée au montant HT de l'Abonnement annuel aux services souscrit par le client.

ARTICLE 15 – SUSPENSION DES SERVICES

Les parties conviennent expressément que le Fournisseur pourra, si bon lui semble, suspendre temporairement la fourniture des Services sans que le Client ne puisse invoquer l'existence d'un préjudice et/ou prétendre au versement de pénalités et/ou de dommages et intérêts, dans les cas suivants (liste non limitative) :

- force majeure ou décision des autorités ;
- utilisation anormale ou frauduleuse d'un ou des Services par le Client ou par des tiers ;
- bogues et/ou anomalies bloquantes causées par des logiciels ou services non fournis par le Fournisseur ;
- bogues et/ou anomalies bloquantes causées par du matériel défectueux, inadapté ou non mis à jour ;
- opération(s) de maintenance tel que cela est prévu à l'article 6.3 ;
- utilisation du Service constituant un danger pour le maintien de la sécurité ou de la stabilité de l'ensemble des Services du Fournisseur ;
- détournement de tout ou partie des Identifiants et plus généralement de toute information, Données qu'elles soient sensibles, confidentielles ou pas ;
- violation par le Client de l'une des clauses essentielles des CGS et notamment celles prévues aux articles 8 et 10 ;
- agissements du Client de nature à porter préjudice au Fournisseur ;
- faute(s) commises par le Client, ses préposés ou des tiers en rapport avec l'exécution du contrat ;
- erreur(s) provenant des documents ou informations fournies par le Client ;
- défaut total ou partiel de paiement du Client des factures du Fournisseur ;
- intrusion ou maintien frauduleux d'un tiers dans le système ;
- extraction illicite de données.

ARTICLE 16 – NON RECONDUCTION – RESILIATION

La cessation du contrat, pour quelque cause que ce soit, ne dispense pas le Client de son obligation de payer toute somme due au titre du contrat. En outre, les redevances déjà réglées au jour de ladite cessation, ne donneront lieu à aucun remboursement.

16.1 – Non reconduction du Contrat arrivé à terme

À l'issue de la période initiale de 24 mois à compter de la première utilisation d'un Service par le Client, chaque partie dispose de la faculté de ne pas poursuivre l'exécution du Contrat, à chaque date anniversaire, moyennant respect d'un préavis de 30 jours francs précédant cette date.

16.2 – Résiliation unilatérale pour manquement grave

La résiliation unilatérale du Contrat pourra être prononcée par l'une des parties en cas de manquement grave de l'autre partie à ses obligations dans les conditions suivantes.

Sauf exception spécifiquement prévue aux présentes, tout manquement grave d'une partie à l'une quelconque des obligations mises à sa charge par le présent contrat, auquel il n'est pas remédié dans un délai de TRENTE (30) jours à compter de l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, ouvre droit, pour l'autre partie, de se prévaloir unilatéralement de la résiliation de plein droit du présent contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre en vertu des présentes. Il en sera ainsi entre autres :

- En cas de perte par le Client de la qualité de professionnel exploitant un ou plusieurs établissement(s) hôtelier(s) :
- Si le Client est une société, notamment:
 - o En cas de dissolution volontaire, interdiction ou incapacité du Client et/ou de son dirigeant ;
 - o En cas de liquidation judiciaire, sous réserve des dispositions impératives des articles L.611-1 et suivants du Code de commerce précité ;
- Violation par le Client de tout ou partie de l'une des clauses essentielles des CGS et notamment celles prévues aux articles 8 et 10
- En cas d'agissement du Client de nature à porter préjudice au Fournisseur ;
- En cas de dénonciation des CGS valablement effectuée par le Client ;
- En cas d'injonction administrative et judiciaire.

En cas de résiliation anticipée du Contrat avant son terme pour l'une des raisons suivantes :

- Violation par le Client de tout ou partie de l'une des clauses essentielles des CGS et notamment celles prévues aux articles 8 et 10
- En cas d'agissement du Client de nature à porter préjudice au Fournisseur,

Dans tous les cas de résiliation anticipée du Contrat avant son terme, le Fournisseur conserve le montant de l'abonnement pour la durée restant à échoir. Il pourra, si bon lui semble, exiger le paiement de toutes les sommes qui resteraient dues par le Client dans le cadre des présentes.

Après la résiliation et quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage sans délai à cesser d'utiliser les Solutions logicielles mises à disposition par le Fournisseur et autorise ce dernier à supprimer son identifiant et son code d'accès personnel. Le Client pourra récupérer les données lui appartenant dans les conditions et selon les modalités définies à l'article 17 ci-après.

ARTICLE 17 – REVERSIBILITE

En cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, le Fournisseur s'engage à tout mettre en œuvre, sur les plans juridique et humain, afin de permettre au Client de reprendre, ou de faire reprendre par un tiers désigné par elle, l'administration des données du Client.

Les frais occasionnés par l'opération de réversibilité seront intégralement supportés par le Client qui s'y oblige. Si cette opération est réalisée par le Fournisseur, elle sera facturée au Client dans son intégralité sur la base des tarifs du Fournisseur en vigueur au jour de la résiliation de cette prestation.

ARTICLE 18 – INCESSIBILITE

Dans la mesure où le Fournisseur est le seul titulaire des droits d'exploitation commerciale des Solutions logicielles hébergées et mises à la disposition du Client, les parties conviennent que le Client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, ponctuel, incessible et non exclusif. Dans ces conditions, il est expressément convenu que le Contrat ne pourra être cédé à un tiers par le Client, sauf accord préalable et écrit du Fournisseur.

ARTICLE 19 – CONFIDENTIALITE

Le Fournisseur s'engage à conserver un caractère confidentiel à toutes les données et tous les contenus stockés par le Client dans le cadre de l'utilisation du Service. Cette obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations qui sont dans le domaine public, sont connues par le Fournisseur préalablement à la signature du Bon de Commande ou seront communiquées postérieurement à la signature du Bon de Commande par des tiers agissant de façon licite.

Par exception au paragraphe qui précède, le Fournisseur se réserve le droit, sauf mention expresse contraire du Client dans le Bon de Commande ou par courrier :

- de communiquer à des tiers les informations nominatives le concernant dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non. Le Fournisseur pourra également mentionner le nom du Client sur une liste de références pour des besoins de communication tant internes qu'externes.
- de traiter les données du Client, et cela aux fins de support technique, d'amélioration, de maintenance et de mise à jour des Services et aussi aux fins de production de statistiques. Les informations collectées par le Fournisseur sont anonymes afin d'éviter toute identification personnelle dans les statistiques produites et mises à disposition.

Le Fournisseur s'engage par ailleurs à prendre toutes les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou quelle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le Fournisseur ne pourra toutefois être tenu responsable d'éventuelles intrusions frauduleuses dans le réseau par des personnes non autorisées, et ce malgré toutes les mesures de sécurité qu'elle pouvait raisonnablement prendre. Cette obligation de sécurité et de confidentialité des informations transmises est pour le Fournisseur une obligation de moyens.

Le Client devra quant à lui veiller, dans la transmission des données et informations inhérentes à l'utilisation du Service, au respect des obligations de confidentialité ou de secret qui pourraient lui être imposées par la loi ou par des contrats. La responsabilité du Fournisseur ne pourrait en aucun cas être recherchée en cas de violation par le Client de ses obligations contractuelles réglementaires ou légales. Ainsi, notamment, le Client veillera à ce que l'utilisation du Service soit conforme aux normes de sa profession quant à la confidentialité qui s'y attache.

ARTICLE 20 – INVALIDITE PARTIELLE

Si l'une quelconque des stipulations des CGS ou du Contrat s'avèrerait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des CGS ou du Contrat.

ARTICLE 21 – DROIT APPLICABLE

De convention expresse entre les parties, le Contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. Il est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Pour toutes controverses qui surviendraient en relation avec l'application du présent contrat, les parties s'engagent à régler leurs différends à l'amiable ou si nécessaire en nommant conjointement un conciliateur. À défaut d'accord amiable entre les parties concernant l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, les tribunaux de MARSEILLE sont réputés exclusivement compétents pour être saisis d'éventuels litiges.

Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et quels que soient le mode et les modalités de paiement, sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents du Client puissent mettre obstacle à l'application de la présente clause.

ARTICLE 22 – RECLAMATIONS

Toute réclamation et/ou contestation du Client à l'encontre du Fournisseur devra lui être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 48 heures à compter de leur fait générateur, sous peine de déchéance.