

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE SERENICITY**

### **ARTICLE 1 - Champ d'application**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat des produits et services ('les Prestations') proposés par la société « SERENICITY » ('le Vendeur') aux clients professionnels ('Les Clients ou le Client').

Les caractéristiques principales des produits et services sont notamment présentés sur la brochure commerciale de SERENICITY.

Le choix et l'achat d'une Prestation auprès du Vendeur est de la seule responsabilité du Client.

Les coordonnées du Vendeur sont les suivantes :

« SERENICITY »

1 rue de l'Informatique

42000 SAINT ETIENNE

Adresse Email : [contact@serenicity.fr](mailto:contact@serenicity.fr)

Numéro de Téléphone : 08 05 29 29 90

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur demande du Client et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, renforcée et complétée par le RGPD (règlement général sur la protection des données) entré en vigueur le 25 mai 2018, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à :

« SERENICITY »

1 rue de l'Informatique

42000 SAINT ETIENNE

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées dans le cadre du processus de passation de sa commande. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par « SERENICITY » constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées avec le Client.

La validation de la commande de Prestations par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise et être dûment habilité afin de contracter et acquérir les Prestations proposées par le Vendeur.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur à la date de passation de la commande.

### **ARTICLE 2 – Passation de commandes**

Les ventes de Prestations proposées par le Vendeur ne sont parfaites qu'après respect de la procédure ci-après décrite :

- A l'effet de passer commande, le Client prend contact avec le Vendeur par l'intermédiaire d'un Rendez-Vous physique ou du réseau de distributeurs.
- Le Vendeur fait ensuite parvenir au Client, une grille tarifaire et ou une proposition commerciale / devis qui précisera les caractéristiques des Prestations souhaitées par le Client, les conditions de règlement et de livraison. La proposition commerciale /devis sera accompagnée d'une autorisation de prélèvement.
- Le Client est alors invité à retourner au Vendeur la proposition commerciale / devis signée, , son RIB et l'autorisation de prélèvement complétée et signée, par courrier postal ou Email, avec le règlement des sommes éventuellement demandées par le Vendeur.
- La validation de la commande entraîne de plein droit l'acceptation des Conditions générales de ventes.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation (article 1127-2 du Code Civil).

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après respect de l'intégralité de la procédure de passation de commande telle que précédemment décrite

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou tout autre non-conformité technique.

### **ARTICLE 3 – ACCEPTATION DU CONTRAT**

Le Client est réputé avoir pris connaissance du Contrat tel que défini à l'article 2 et l'avoir dûment accepté sans réserve. Le Contrat est matérialisé par la signature du Bon de commande et/ou de l'autorisation de prélèvement sous forme papier faisant référence aux présentes conditions générales de vente Matériels, Logiciels et Services associés et valant acceptation de l'ensemble du Contrat.

Toute modification des présentes conditions générales de vente Matériels, Logiciels et Services associés devra faire l'objet de conditions particulières dûment acceptées et signées par les deux Parties. À défaut, toute modification ou altération portée sur la partie pré imprimée du Contrat (Bon de commande, éléments commandés) est réputée nulle et non avenue. L'acceptation du Contrat par voie électronique a entre les Parties, la même valeur probante que l'accord sur commande papier. Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les Parties. L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve à première demande.

### **ARTICLE 4 – OBJET - DUREE DU SERVICE**

**4.1. Objet.** Les présentes conditions générales de Matériels, Logiciels et Services associés ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels SERENICITY s'engage à fournir au Client les Matériels et/ou Logiciels et/ou Services visés au Contrat.

**4.2. Durée du Service.** Sauf dispositions contraires et particulières contenues dans le devis, un Service est conclu pour une durée initiale de trente-six (36) mois à compter de la livraison du Matériel ou à compter de la livraison (ou installation) du Logiciel. Le Service sera ensuite renouvelé par période de douze (12) mois par tacite reconduction. La partie qui déciderait de ne pas renouveler le Service devra notifier cette décision à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant la fin de la date anniversaire en cours.

**4.3.** SERENICITY peut pendant toute la durée du Service, en respectant un préavis de 3 mois, informer le Client par tous moyens de la suppression des Services d'un matériel ou d'un Logiciel ; entraînant de ce fait, la fin de la fourniture du Service pour le matériel ou le Logiciel concerné. Ces suppressions n'entraîneront pas la résiliation du Service en cours pour les éventuels autres Matériels et Logiciels.

### **ARTICLE 5 – DISPOSITIONS RELATIVES AUX MATERIELS**

**5.1.** Sauf stipulations contraires, les Matériels seront livrés à l'adresse spécifiée dans la rubrique "Nom du Client et lieu d'implantation" désigné à la Partie "Bon de commande".

Le Client procèdera sous sa seule responsabilité à l'installation des Matériels, sauf recours à une Prestation figurant dans le devis.

**5.2.** Le Client s'oblige à accepter à la première livraison les Matériels commandés dans la mesure où ils sont conformes au Bon de commande. Tout refus de livraison, devra, pour être pris en compte, être porté à la connaissance du siège de SERENICITY par courrier recommandé dûment motivé, dans les quarante-huit (48) heures à compter de la livraison. Dans le cas de refus de livraison non exprimé dans les formes et délais requis et/ou non motivé, le Client sera réputé avoir rompu de manière unilatérale et fautive le Contrat et en conséquence, SERENICITY pourra lui réclamer le montant total de la commande.

**5.3.** Les Matériels sont couverts par la garantie constructrice gérée directement par SERENICITY. Le Client reconnaît que la gestion de cette garantie sera effectuée directement entre lui et SERENICITY.

**5.4.** SERENICITY, dans le cas de souscription FAS (Frais d'Accès aux Services). SERENICITY reste propriétaire du MATERIEL jusqu'au paiement intégral du contrat pluriannuel avec un maximum de 36 mois.

Au-delà d'un contrat initial de 36 mois le Matériel sera cédé dès le paiement intégral des sommes facturées, Serenicity conserve la garantie constructrice légale et ne garantit plus le Matériel au-delà de cette période et ne sera tenu responsable du Matériel à l'issue de la période de garantie.

Toutefois, le Client assumera tous risques de perte, d'avaries, de destruction, de responsabilités ou dommages de toute nature sur les biens livrés qu'il lui appartiendra d'assurer à compter de leur date de livraison, jusqu'à leur parfait paiement, en valeur de reconstitution à neuf, au jour du sinistre. Les polices d'assurance devront stipuler que le souscripteur agit tant pour son compte que pour le compte du propriétaire et assurer le paiement de toute indemnité entre ses mains.

Dans le cadre d'une souscription FAS, le CLIENT qui ne renouvelle pas le contrat à l'issue doit assurer le retour du Matériel à ses frais et s'expose en cas de réception de matériel dégradé ou de non-réception à la facturation d'une valeur forfaitaire de 1 000€,00 pour chaque appareil non rendu ou non réutilisable. Le CLIENT doit apporter des éléments probants de bon entretien conformément aux Conditions Générales Utilisations.

## **ARTICLE 6 – DISPOSITIONS RELATIVES AUX LOGICIELS**

**6.1.** Tout Logiciel fourni au titre des présentes reste la propriété de son auteur SERENICITY. Par conséquent, le Client n'acquiert auprès de SERENICITY, du fait du Contrat, qu'un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible des Logiciels figurant dans le descriptif de la partie "Éléments commandés".

**6.2.** La présente concession est accordée au Client en contrepartie du paiement d'une redevance forfaitaire Annuelle stipulée dans la partie "Éléments commandés".

**6.3.** La durée de la concession sera égale à celle figurant dans les termes et conditions du titulaire du contrat

Les Progiciels et Logiciels sont livrés mis en service et mis à disposition du Client via un accès à distance. Le Client procédera sous sa seule responsabilité à l'installation des Progiciels et Logiciels, sauf recours à un Service. Quel que soit l'environnement de systèmes d'exploitation utilisé, physique ou virtuel, le Client ne pourra utiliser le Progiciel et/ou le Logiciel que dans la limite du nombre d'utilisateurs déterminés lors de l'achat de la licence. Le Client s'engage à accepter les Progiciels et à réceptionner les Logiciels commandés dans la mesure où ils sont conformes à la commande. En l'absence de réserves écrites rapportant une non-conformité, motivées, adressées à SERENICITY dans un délai de dix (10) jours calendaires suivant livraison, le Client est réputé avoir accepté le Logiciel ou le Progiciel sans réserve.

**6.4.** Les droits d'utilisations des services de protection sont accordés au Client pour un nombre d'unités d'œuvre exprimées sous forme de quantités, seuils ou plafonds, ces éléments étant précisés dans les "Éléments commandés" et figurant dans les termes et conditions du titulaire des droits. Toute modification du nombre d'unités d'œuvre est subordonnée à l'accord express de SERENICITY et, le cas échéant, au paiement d'une redevance complémentaire au tarif en vigueur.

Le Client reconnaît et accepte que le périmètre des droits d'utilisation concédé pour chacun des Logiciels objet du Contrat constitue une concession unique et non divisible.

**6.5.** Conformément à l'article L122-6-1 I° du Code de la propriété intellectuelle, l'auteur concerné se réserve le droit de corriger les éventuelles anomalies des Logiciels.

**6.6.** Dans le cadre de la concession de droit accordée au Client par SERENICITY, le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété de l'auteur du Logiciel et notamment :

- s'engage à ne les utiliser que conformément à leur destination professionnelle, c'est-à-dire conformément à leur documentation associée et pour les seuls besoins de son activité ;
- strictement interdit de porter atteinte à l'intégrité des matériels, le démontage du matériel entraînera des poursuites judiciaires comme atteinte aux droits de propriétés.
- s'engage à ne supprimer aucune mention concernant les marques ou mentions de propriété ;
- s'interdit de mettre le logiciel et ses bases de données à la disposition de tiers, directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit, sous quelque forme ( location, prêt, utilisation partagée) et pour quelque cause que ce soit, à titre gratuit ou onéreux, sauf autorisation préalable, expresse et écrite de SERENICITY.

Au cas où le Client, dans le cadre d'un contrat écrit et signé avec SERENICITY, partage des informations avec des tiers, il s'engage à prendre toutes dispositions pour que ces tiers ne puissent bénéficier du droit d'usage, ni accéder aux Logiciels et aux Bases de Données ;

- s'interdit de les recopier, sauf pour effectuer une sauvegarde et ce uniquement à des fins de sécurité ;
- s'engage à ne pas en divulguer le contenu ni céder à quelque titre que ce soit, son droit d'utilisation ;
- se porte garant du respect par son personnel des présentes dispositions.

Le Client reconnaît expressément que le Contrat ne lui transfère aucun droit de propriété sur les Logiciels et bases de données et s'interdit de procéder à toutes corrections d'erreurs, modifications, adaptations ou traductions des Logiciels.

Conformément à l'article L122-6-1-IV du Code de la Propriété Intellectuelle, le Client s'engage à ne procéder à aucune décompilation des Logiciels pour des besoins d'interopérabilité à travers le module API, SERENICITY s'engageant à remettre au Client, dans un délai raisonnable, toutes les informations nécessaires à l'interopérabilité des Logiciels avec le système d'information du Client existant à la date de signature du Contrat.

Le Client s'engage à ne pas utiliser la connaissance qu'il aurait pu acquérir lors des opérations définies ci-dessus à d'autres fins que l'interopérabilité, à l'exclusion de toute création, production ou commercialisation d'un progiciel dont l'expression et les principes de base seraient similaires à ceux des Logiciels.

## **Article 7 DISPOSITIONS RELATIVES AUX FORMATIONS**

SERENICITY s'engage à réaliser pour le CLIENT des PRESTATIONS de formation et de consulting définies au CONTRAT.

Il est expressément convenu que les formations sont dispensées selon un plan de formation standard DETOXIO disponible sur le site internet de SERENICITY (<https://www.SERENICITY.fr>). Le plan de formation standard peut être adapté en fonction des demandes du CLIENT formulées par écrit. SERENICITY garantit l'aptitude des Prestations à atteindre des objectifs ou des résultats que le CLIENT se serait fixé dans le cadre du fonctionnement standard du LOGICIEL. SERENICITY ne garantit pas l'aptitude des Prestations à atteindre des objectifs ou des résultats que le CLIENT se serait fixés et/ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de conclure le CONTRAT mais qu'il n'aurait pas, d'une part, préalablement exposés par écrit de façon exhaustive et qui, d'autre part, n'auraient pas fait l'objet d'une validation expresse de SERENICITY. Concernant les paramétrages ils peuvent être préconisés par SERENICITY et reste sous la responsabilité exclusive du CLIENT dans le cadre de leur mise au point par le CLIENT ou par SERENICITY.

L'objectif de la formation est également d'obtenir une certification donnant accès aux services support. SERENICITY se réserve le droit de refuser les demandes d'interventions par des membres du personnel du client non certifiés.

Le CLIENT est responsable vis-à-vis de SERENICITY des frais engagés au titre de la formation. La constitution ainsi que le suivi de tout dossier avec un organisme payeur est à la charge du CLIENT et relève de sa responsabilité. En tout état de cause, la formation sera facturée directement au CLIENT, qui l'accepte, et payable à réception de facture. La convention de formation sera systématiquement envoyée au CLIENT préalablement à l'exécution de la prestation de formation.

Le CLIENT qui inscrit un participant devra s'assurer que celui-ci possède le niveau et la motivation nécessaires à la compréhension et au bon accomplissement de la ou des formation(s) dispensée(s).

Les PRESTATIONS de formation seront exécutées par SERENICITY selon les modes ci-après :

- PRESTATIONS intra-CLIENT dans les locaux du CLIENT,
- PRESTATIONS en ligne (par visio-conférence web ou autrement)

Les stagiaires du CLIENT présents à chaque journée de formation s'engagent à signer la feuille journalière de présence de SERENICITY qui servira de base à la facturation de SERENICITY.

Pour les PRESTATIONS de formations en ligne, SERENICITY adressera un courrier électronique au CLIENT, au moins 24 heures avant le début de la formation, pour communiquer au CLIENT les pré requis techniques spécifiques à la connexion à la formation en ligne, ainsi que les éventuels logiciels et identifiants de connexion nécessaires à cette connexion.

En cas de défaillance de la connexion internet du CLIENT à l'heure du début de la formation en ligne ou pendant cette formation, empêchant sa connexion, le CLIENT avertira SERENICITY de cette défaillance de connexion immédiatement et par tous moyens. Aucun remboursement ne sera opéré par SERENICITY en cas de défaillance de la connexion internet du CLIENT avant ou pendant la formation et SERENICITY s'efforcera, dans la mesure du possible, de proposer une nouvelle date de formation au CLIENT.

#### Annulation du fait du CLIENT

Le CLIENT qui souhaite modifier la date de son inscription, ou annuler sa participation à une formation, doit en avertir SERENICITY. Si l'annulation du CLIENT intervient mois de 15 jours ouvrables avant la date fixée pour l'exécution des prestations et formations, une indemnité forfaitaire égale à 30% TTC du coût total de la formation ou de la prestation convenue sera facturée par SERENICITY. Si l'annulation du CLIENT intervient mois de 10 jours ouvrés avant la date fixée pour l'exécution des prestations et formations convenue, l'indemnité facturée par SERENICITY sera portée à 70% TTC du coût total de la formation ou de la prestation convenue. En cas d'annulation du CLIENT mois de 5 jour ouvrés avant la date fixée pour l'exécution des prestations et formations convenue, l'indemnité forfaitaire sera égale à 100 % TTC du coût total de la formation ou de la prestation convenue.

#### Annulation du fait de SERENICITY

Les inscriptions sont traitées par SERENICITY dans l'ordre de réception des commandes. Si le stage choisi est complet au jour de l'inscription (commande en ligne ou non), SERENICITY fera ses meilleurs efforts afin de proposer une nouvelle date en accord avec le CLIENT.

#### **ARTICLE 8 – Livraison des Prestations de services**

Les Prestations commandées par le Client seront délivrées dans un délai **compris** entre 1 (UNE) semaine ouvrée et 6 (six) mois ouvrés à compter de la validation définitive de la commande du Client, sauf accord particulier et préalable convenu entre Vendeur et Client.

Le Vendeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour délivrer les Prestations commandées par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais ci-dessus précisés.

Si les Prestations commandées, sauf matériel et approvisionnement tiers, n'ont pas été fournies dans un délai de 90 jours après la date maximale indicative ci-dessus précisée, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client par envoi d'une Lettre Recommandée avec Accusé de Réception. Les sommes éventuellement versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue sauf dans le cadre d'un projet d'étude ingénierie, il est alors à la charge du vendeur de communiquer ces feuilles de temps effectives sur le dossier de la commande.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture et de délivrance des Prestations, dûment acceptées par écrit par le Vendeur, les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique et complémentaire.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Prestations, celles-ci seront réputées conformes à la commande, en quantité et qualité.

## **ARTICLE 9 – DISPOSITIONS FINANCIÈRES**

### **9.1. Prix.**

Les prix des éléments commandés au titre du Contrat sont indiqués en Euros Hors Taxes et figurent en parties "Éléments commandés" et "Bon de commande".

### **9.2 Facturation et règlement des Matériels, Licences, Formations, Ingénierie, ...**

La facturation des matériels sera réalisée à la livraison, même partielle.

La facturation des formations, Étude, ingénierie interviendra dès leur réalisations ou recette et feuille de présence.

Les factures de SERENICITY seront réglées par le Client sans escompte à trente (30) jours date d'émission de facture par prélèvement ou par virement. La facturation partielle est requise le cas échéant.

### **9.3. Facturation et règlement des Services Annuels.**

La facturation des Services, s'effectuera comme exprimé en partie "Bon de commande" soit annuellement terme à échoir.

Par dérogation expresse à tous Contrat, SERENICITY se réserve le droit de facturer le Service annuellement terme à échoir associé à un règlement par prélèvement automatique si le montant des Services commandés par le Client est inférieur à 1 500 euros HT par an.

Par ailleurs, concernant les Clients ayant souscrits à des services auprès de SERENICITY au titre de plusieurs contrats, SERENICITY se réserve également le droit de facturer via une facture unique les Services commandés au titre du présent Contrat ainsi que les services commandés au titre de contrats antérieurs, cette facturation unique pouvant être annuelle si le montant cumulé de facturation est inférieur à 1500 euros HT par an.

Concernant les commandes portant sur des Services ayant des périodicités de facturations différentes, SERENICITY se réserve le droit d'appliquer une même périodicité de facturation à l'ensemble des Services. Étant ici précisé que cette périodicité sera celle appliquée au(x) Service(s) représentant la part prépondérante du montant total des Services.

La première facturation des Services interviendra dès la livraison par SERENICITY des Matériels ou des Logiciels. Cette facturation sera réalisée sans Prorata au regard de la date de livraison ou installation, cette livraison étant présumée correspondre à la date de facturation desdits Matériels ou de la concession des droits d'utilisation des Logiciels.

Pour les Services, les factures de SERENICITY seront payées par le Client sans escompte par prélèvement / virement à trente (30) jours date d'émission de facture. Le Client s'engage à fournir ses coordonnées bancaires (IBAN et BIC) et à compléter le Mandat SEPA sous forme papier ou électronique ; le Client restant libre de choisir la forme du Mandat SEPA, lorsque et tant que ces deux formes seront mises à sa disposition par SERENICITY. Dans le cas où le Client décide de recourir au Mandat SEPA Interentreprises, il lui appartient de s'assurer, préalablement, que son établissement bancaire est en mesure de traiter sa demande.

Dans tous les cas la facturation des Services sera effectuée par SERENICITY sur la base annuelle de périodes et non de périodes calendaires. Les dispositions ci-dessus s'appliqueront pour tous les Services à l'exception des Services faisant appel à des consommations variables qui seront facturées mensuellement terme échoir et réglés par le Client sans escompte par virement à trente (30) jours date d'émission de facture ; et des Services pour lesquels un contrat concerné prévoit des dispositions de facturation et/ou de règlement particulières.

**9.4.** Le coût des livraisons entre SERENICITY et le Client en dehors de la France métropolitaine est à la charge du Client et fera l'objet d'une facturation complémentaire.

**9.5.** Dans l'éventualité où le Client souhaiterait que SERENICITY respecte un de ses usages propres en vue du règlement des factures émises en vertu du présent Contrat (mention particulière inscrite sur les factures, procédé de communication particulier des factures, etc...), il convient de communiquer cet usage à SERENICITY avant la signature du présent Contrat afin qu'il soit pris en compte et indiqué dans des conditions particulières au présent Contrat. A défaut, le non-respect de ces usages propres au Client ne pourra en aucun cas constituer un motif d'absence ou de retard de règlement par le Client des factures de SERENICITY.

**9.6.** Conformément à l'article 39 de la loi n°2013-100 du 28 janvier 2013, le retard de paiement fait courir, de plein droit et sans autre formalité, des intérêts moratoires dont le taux est fixé par décret à compter du jour suivant l'expiration du délai de paiement ou l'échéance prévue au contrat.

**9.7.** En application de la loi n°2013-100 du 28 janvier 2013 le Client sera également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros (€) au titre des frais de recouvrement exposés par SERENICITY. Le cas échéant, lorsque ces frais dépasseront le montant de cette indemnité, SERENICITY pourra réclamer au Client une indemnité complémentaire, sur présentation des justificatifs précisant les diligences accomplies.

**9.8.** SERENICITY se réserve le droit, quinze (15) jours après l'envoi de la mise en demeure de payer, sous la forme recommandée, restée partiellement ou totalement sans effet, de suspendre l'exécution des Services jusqu'au paiement intégral des sommes dues. Tous les frais d'impayés, suite à un rejet bancaire d'un règlement du Client, resteront à la charge financière de ce dernier.

**9.9.** Pendant la durée des Services, SERENICITY pourra modifier une fois par an selon l'indice SYNTEC La formule d'indexation de hausse des prix sont automatiquement, de plein droit, sans formalité préalable et sans préavis, indexés sur l'indice SYNTEC une fois par an à la date anniversaire du présent Contrat, en faisant application de la formule suivante :  $P = PO \cdot S/S_0$ , dans laquelle : P = nouveau prix ; PO = prix initial ; S = dernier indice SYNTEC publié à la date de facturation ; S0 = dernier indice SYNTEC publié à la date de signature du Contrat.

Il convient au client de suivre l'indice SYNTEC annuel, par dérogation de fait les contrats pluriannuels seront réindexés lors de l'année de reconduction aux termes du contrat d'engagement.

Il est précisé que toute somme non réglée par le Client, à son échéance, aura pour conséquence :

- L'application de pénalités de retard calculées au taux 10 % du montant TTC des sommes dues, par mois de retard, en sus du versement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros par facture impayée. Elles seront automatiquement et de plein droit acquies au Vendeur, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.
- Facturer et réclamer l'intégralité des services à échoir ou échus pendant la période d'engagement du ou des « bon de commande »
- La possibilité pour le Vendeur de suspendre ou d'annuler la fourniture des Prestations commandées par le Client et de suspendre l'exécution de ses obligations. Le Vendeur sera également en droit, pour l'avenir, d'exiger un règlement au comptant et en intégralité des commandes passées par le Client, avant délivrance des Prestations.
- La possibilité pour le Vendeur d'intenter toute action, à ce titre, à l'encontre du Client notamment la cessation du contrat (cf ARTICLE 19 Cessation de contrat).

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Vendeur.

#### **ARTICLE 10 - Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions légales, il est précisé que le droit de rétractation s'appliquera aux professionnels dans les conditions cumulatives suivantes et uniquement pour les ventes qui sont qualifiées de ventes « hors établissement » :

- Ceux qui emploient 5 salariés au plus,
- L'objet de la vente n'entre pas dans le champ de « l'activité principale » du professionnel.

Le Client professionnel qui répond aux conditions précitées dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la réception des produits pour exercer son droit de rétractation auprès du Vendeur, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, à condition que ceux-ci

soient retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état dans les quatorze jours suivant la notification au Vendeur de la décision de rétractation du Client.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur remise sur le marché à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat.

Les Produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris et seront facturés à hauteur de la somme de 1 000,00€

Le droit de rétractation peut être exercé à l'aide du formulaire de rétractation fourni au Client au moment de la passation de commande ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seules les sommes versées par le Client et correspondant au prix du ou des produits achetés et les frais de livraison sont remboursés ; les frais de retour restant à la charge du Client.

Le remboursement sera effectué dans un délai de quatorze jours à compter de la réception, par le Vendeur, des produits retournés par le Client dans les conditions précitées.

#### **ARTICLE 11 - Responsabilité du Vendeur - Garantie**

Le Vendeur garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Prestations commandées.

Le Vendeur rappelle au Client l'existence des garanties suivantes :

Article 1641 du Code civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648 du Code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

Le Vendeur remboursera ou rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les Prestations jugées défectueuses dans les meilleurs délais et au plus tard dans le délai de trois mois suivant la constatation par le Vendeur du vice.

En tout état de cause, la garantie du Vendeur est limitée aux dommages direct et indirects au montant des Prestations encaissées de la commande faisant l'objet du contrat et effectivement payées par le Client et le Vendeur ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1.218 du Code civil ou qui ressort d'un fait du Client ou d'un tiers missionné par le Client.

Il est précisé au Client que le Vendeur ne saurait également être responsable de tout préjudice direct ou indirect résultant du non-respect des précautions d'emploi et prérequis techniques précisées en annexe des présentes ainsi que dans le cas de survenance de l'un des évènements suivants :

- L'intervention d'un tiers sur les Prestations réalisées, que ce soit de façon occasionnelle, ponctuelle ou permanente ;
- La détérioration des produits ou des Prestations réalisées, hardware ou software, due notamment à un virus informatique, un ransomware, ou plus généralement tout acte de piratage informatique dont le Client ou un tiers missionné par le Client pourrait être, directement ou indirectement, à l'origine.
- Et de façon générale, toute intervention d'un tiers par le Vendeur.

Les Prestations fournies par le Vendeur nécessitant une connexion internet, ce dernier ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de coupure de l'accès internet ou de la fourniture en électricité chez le Client.

Aussi, le Client s'engage à rendre la mise en service parfaitement accessible à l'occasion des Prestations délivrées par le Vendeur. Plus généralement, le Client est informé que si le Vendeur n'est pas en mesure de délivrer ses Prestations du fait du Client ou d'un tiers dont il n'est pas responsable, les sommes convenues dans la proposition commerciale / devis seront toutefois dues par le Client, ce dernier pouvant également se voir facturer par le Vendeur des frais de déplacement suivant le tarif accessible sur sa brochure tarifaire.

Concernant les logiciels qui composent la Prestation, il est précisé qu'ils sont livrés sous forme de codes objets, soit sur support physique, soit sous forme d'un téléchargement. Le Client procédera sous sa seule



responsabilité à l'installation des logiciels, sauf recours à une prestation spécifique auprès du Vendeur mentionné dans le Devis.

Le Vendeur ne saurait garantir l'aptitude des logiciels et progiciels qui composent les Prestations à atteindre des objectifs que le Client se serait fixés ou à exécuter des tâches particulières non exprimées dans ses besoins. Il appartient au Client, préalablement à l'acceptation des Présentes, de demander au Vendeur les informations nécessaires sous forme notamment de documentation ou démonstration.

Le Client reconnaît que toute modification de l'installation ou de son environnement se fera sous sa responsabilité sauf à ce que le Vendeur procède lui-même à ces modifications lors d'une intervention convenue expressément et préalablement.

Le Client est informé que les évolutions légales peuvent, à tout moment, rendre inadaptées tout ou partie des fonctionnalités des logiciels et progiciels.

Le Client est également informé que l'évolution des technologies et de la demande de sa clientèle peuvent amener le Vendeur à réaliser des mises à jour et/ou imposer des changements de versions payantes. En conséquence, tout ou partie des produits et logiciels du Client, dans leur configuration initiale, pourraient ne pas supporter une mise à jour des progiciels et/ou nécessiter des investissements complémentaires à la charge du Client. Le Vendeur ne pourra en être tenue pour responsable.

SERENICITY assume une obligation de moyens dans l'exécution de ses obligations. Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations contractuelles en cas d'empêchement d'exécuter ses obligations résultant d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du code civil et entendu par la jurisprudence française. La responsabilité de SERENICITY ne pourra être recherchée que pour les préjudices matériels directs résultant d'une faute prouvée, et en aucun cas pour les dommages matériel ou immatériels, direct et indirects ou les dommages causés aux tiers. Plus particulièrement, la responsabilité de SERENICITY pour perte d'exploitation ou de production, perte de profit, pertes consécutives ou non, préjudice commercial, pertes de données, ou dommages causés par des téléchargements est exclue. En outre, SERENICITY décline toute responsabilité en cas de dommages résultant des cas suivants : entreposage des biens sans protection, utilisation anormale des matériels ou des logiciels par rapport aux spécifications techniques du constructeur ou de l'éditeur ; utilisation de fournitures autres que celles prévues par les constructeurs ou éditeurs ; modifications des matériels ou logiciels concernés, par le client lui-même ou par un tiers non habilité par SERENICITY ; négligence ou défaut d'entretien des éléments commandés de la part du Client. Dans l'hypothèse où la responsabilité de SERENICITY serait retenue, l'indemnisation maximale à laquelle le Client pourrait prétendre ne pourrait excéder le montant du contrat annuel effectivement encaissé par SERENICITY au titre du Contrat et du site du client final en cause. Les éléments commandés sont conformes à la réglementation en vigueur en France. Le Client est responsable des données personnelles au sens de la loi n°7817 du 6 janvier 1978 modifiée, qu'il saisit, renseigne et traite dans le cadre de son utilisation du Service, des Logiciels et/ou Progiciels. La responsabilité de SERENICITY ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les éléments commandés sont fournis, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable des choix des éléments demandés, de vérifier.

## **ARTICLE 12. CONFIDENTIALITÉ**

Toutes les informations, tout élément, matériel ou immatériel, livrable, savoir-faire, codes, document, de toute nature, scientifique, technique, industrielle, informatique, commerciale, stratégique ou autres, non public, échangées entre les parties et dont elles auraient connaissance au cours de l'exécution du Contrat sont confidentielles. Chacune des parties s'engage à conserver la stricte confidentialité sur les informations échangées et à n'utiliser les informations confidentielles qu'aux fins exclusives de réalisation du Contrat, à ne pas divulguer ces informations à des tiers, à l'exception des membres du personnel, filiales et sous-traitants ayant à en connaître pour l'exécution du Contrat, sauf consentement préalable et écrit de l'autre partie. Les parties s'engagent à mettre en œuvre auprès de leur personnel, filiales et sous-traitants les dispositions nécessaires pour que les obligations de confidentialité soient respectées. Ces obligations ne s'appliquent pas aux informations : (i) qui font partie du domaine public à la date d'acceptation du Contrat ou qui tomberont dans le domaine public postérieurement à cette date, sans faute de la part d'une partie, (ii) divulguées ou exploitées par l'une des parties avec l'accord préalable et écrit de l'autre partie ; (iii) reçues par un tiers par l'une des parties de manière licite, (iv) développées par

l'une des parties de manière indépendante, (v) rendues publiques sans violation des obligations du présent article, (vi) divulguées par une autorité judiciaire ou administrative. Les parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du Contrat et pendant cinq (5) ans suivant sa cessation. Au terme du Contrat, les informations confidentielles de la partie émettrice devront lui être restituée sur demande, ou détruites, dans un délai raisonnable. Les parties certifieront par écrit à l'autre partie n'avoir conservé aucune information confidentielle, sans l'autorisation exceptionnelle, écrite et préalable, de la partie émettrice de ces informations.

Protection des données du Client :

Le Client est seul responsable de la sauvegarde de ses données qu'il traite ou conserve et reconnaît qu'il est de sa responsabilité de :

- réaliser des sauvegardes de ses données à un rythme régulier et adapté à son activité ;
- vérifier régulièrement le contenu des sauvegardes effectuées.

Préalablement à toute intervention du Vendeur, le Client s'engage à réaliser une sauvegarde de l'ensemble de ses données.

Hors mission spécifique dévolue contractuellement au Vendeur, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de son système d'information et notamment en ce qui concerne la protection contre les virus, vers et autres procédés hostiles d'intrusion.

Toutes opérations de restauration ou de reconstitution des données Client, programmes ou fichiers perdus ou détériorés ne sont pas couvertes par le présent Contrat.

Le Client s'engage également à respecter les notices d'utilisation et prérequis techniques des produits et logiciels commercialisés dans les conditions précisées en annexe des présentes.

Pour des mesures de sécurité et afin de garantir un fonctionnement harmonieux des Prestations, le Client n'aura pas accès directement aux paramètres d'administration sur les composantes des Prestations délivrées.

**ARTICLE 13 – Transfert de propriété – Transfert des risques**

Il est précisé au Client que les produits composant les Prestations délivrées par le Vendeur demeurent, en tout état de cause, la propriété du Vendeur et sont simplement mis à la disposition par FAS (Frais d'accès aux services) du Client pour la durée des relations contractuelles avec un maximum de 36 mois sur la partie matérielle.

Au-delà d'un contrat d'une durée initiale supérieure ou égale à 36 mois le transfert de propriété est effectif dès le paiement sur la partie matérielle uniquement. La garantie constructrice s'appliquera auprès de SERENICITY.

Le Client s'engage par conséquent, à l'issue de la relation contractuelle convenue avec le Vendeur, à retourner les produits en bon état esthétique ainsi que de fonctionnement et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur remise sur le marché par le Vendeur.

Par conséquent, le Client aura à sa charge, pour tout produit dégradé, inutilisable ou égaré, des frais tels que mentionnés sur la brochure tarifaire soit 1000€ HT

Le Client aura en tout état de cause à sa charge de démontrer les éléments probants de bon entretien et de respect des conditions d'utilisation des produits restitués.

Le transfert des risques de perte et de détérioration des produits ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession desdits produits. Les produits voyagent donc aux risques et périls du Vendeur lors de leur envoi au Client ensuite de la validation de sa commande.

Les produits voyagent aux risques et périls du Client lors de leur restitution au Vendeur à l'échéance du contrat.

## ARTICLE 14 - Informatiques et Libertés

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Vendeur chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par le Client répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant également une protection optimale de ces données.

Le Vendeur met en œuvre des traitements de données à caractère personnel.

Les données à caractère personnel qui sont collectées varient en fonction de la façon dont les services sont utilisés. Les données à caractère personnel collectées ou détenues sont directement communiquées par la personne elle-même, ou proviennent de tiers ou sont collectées à partir de l'activité sur le site internet et de l'utilisation des services.

### 1. Prospection commerciale et marketing

Sont collectées et traitées les informations suivantes : les coordonnées, telles que nom, prénom, adresse du domicile, numéro de téléphone, adresse électronique.

L'utilisation de ces informations constitue des données à caractère personnel et a pour finalité :

D'envoyer des communications au sujet des produits et services, à des fins de prospection commerciale. Ces communications peuvent revêtir la forme d'un courrier électronique ou postal. Ces données sont conservées à des fins de prospection pendant une durée maximale de 3 ans.

Lorsque des données ont été collectées à l'occasion de la fourniture d'une prestation ou d'un service ou de demandes de renseignements, des informations sur des prestations ou services semblables ou ciblés en fonction des demandes précédentes peuvent être envoyées, sauf si la personne concernée demande de cesser l'envoi de ces communications commerciales ou choisi de ne pas recevoir celles-ci. Ces données sont conservées à des fins de prospection jusqu'à 3 ans après la collecte des données.

Chaque fois qu'une communication électronique à des fins de prospection commerciale est adressée, le destinataire a la possibilité de choisir de ne plus en recevoir à l'avenir grâce à un lien de désinscription. En outre, il est possible, à tout moment, d'adresser un courrier électronique à l'adresse électronique suivante : [contact@serenicity.fr](mailto:contact@serenicity.fr) afin de demander de cesser l'envoi de ces communications commerciales.

L'utilisation des données et informations telle que décrite ci-dessus est autorisée par la réglementation applicable à la protection des données personnelles. Dans la plupart des cas, ce traitement des données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale est fondé sur l'intérêt légitime du Vendeur.

### 2. Dans le cadre des prestations et services fournis

Sont collectées et traitées les informations suivantes :

- nom,
- prénom,
- adresse postale,
- numéro(s) de téléphones,
- adresse électronique.
- adresse IP locale source ou destination d'un flux réseau.
- adresse IP distante source ou destination d'un flux réseau.
- horodatage d'un flux réseau.
- protocole et port d'un flux réseau (au sens du protocole TCP/IP).
- nom du périphérique rattaché à l'adresse IP locale source ou destination d'un flux réseau.

En outre, pour l'exécution de mesures précontractuelles ou du contrat avec le Vendeur, lorsqu'il met en œuvre un traitement ayant pour finalité :

La prospection, la production, la gestion, le suivi des demandes et des dossiers de ses clients, ainsi que dans le cadre du respect d'obligations légales et réglementaires lorsqu'il met en

œuvre un traitement ayant pour finalité :

La prévention du blanchiment et du financement du terrorisme et la lutte contre la corruption,  
La facturation,  
La comptabilité.

Sont collectées et traités tous éléments nécessaires à ces finalités.

Ces informations sont utilisées pour honorer les finalités liées aux prestations et services sollicités et notamment :

- la génération et l'envoi d'alertes de consommation ou de cyber sécurité,
- la représentation graphique,
- l'analyse ayant pour but le diagnostic en terme de cyber sécurité,
- toute consolidation anonymisée ayant pour but le diagnostic l'analyse et la commercialisation de données en terme de cyber sécurité et notamment par ajout de l'activité (code APE) de l'entreprise et/ou sa géolocalisation.

Ces traitements sont autorisés par la réglementation applicable à la protection des données personnelles, et dans tous les cas reposent sur le fondement juridique du contrat liant les personnes concernées et le Vendeur et/ou celui de l'intérêt légitime. Sauf disposition contraire, les informations visées ci-dessus sont nécessaires afin de remplir les obligations contractuelles du Vendeur.

### 3. Conservation des informations

Les données à caractère personnel sont conservées pour les utiliser aux fins énumérées au présent article.

Les données à caractère personnel des Clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de 3 ans à des fins d'animation et prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. En matière de prévention du blanchiment et du financement du terrorisme, les données sont conservées 5 ans après la fin des relations avec le Vendeur.

En matière de collecte de l'adresse IP locale source ou destination d'un flux réseau, de l'adresse IP distante source ou destination d'un flux réseau, d'horodatage d'un flux réseau, de protocole et port d'un flux réseau (au sens du protocole TCP/IP), du nom du périphérique rattaché à l'adresse IP locale source ou destination d'un flux réseau, les données sont collectées et stockées pour une durée ferme de 5 années. Pour des raisons technique le Vendeur s'autorise à l'archivage des données ne représentant pas un caractère « toxique » sur la période supérieure à 365 jours. L'archivage reste à disposition sur simple demande en LRAR adressée au Vendeur.

Le Client est informé qu'il dispose à tout moment du droit :

- d'accéder à ses données à caractère personnel,
- de corriger toute erreur figurant dans les fichiers,
- de faire effacer ses données à caractère personnel, de limiter leur traitement ou de s'y opposer.

- de retirer son consentement,
- de s'opposer à la réception de documents de prospection commerciale à l'avenir, dans certaines circonstances, de veiller à ce que ces informations soient transférées à la personne concernée ou soient transférées à un tiers.

- de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont les personnes concernées entendent que soient exercés, après leur décès, les droits mentionnés ci-dessus par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@serenicity.fr](mailto:contact@serenicity.fr)

ou par courrier postal à l'adresse suivante : 1 rue de l'informatique 42000 SAINT ETIENNE, accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

Toute personne dispose d'une faculté de déposer une réclamation auprès de la CNIL.

Contact et réclamations

Toutes les questions soulevées dans le présent article, les demandes d'exercice des droits de la personne concernée, sont gérées par le responsable du traitement qui peut être contacté de la façon suivante :

[contact@serenicity.fr](mailto:contact@serenicity.fr)

Société « SERENICITY », 1 rue de l'Informatique 42000 SAINT ETIENNE.

Toute demande d'exercice des droits d'accès, de rectification, de suppression ou de limitation du traitement, doit être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité du demandeur.

#### **ARTICLE 15 – RÉSILIATION POUR MANQUEMENT**

**15.1.** Chacune des Parties pourra résilier de plein droit le présent Contrat, par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception, en cas de manquements dûment justifiés de l'autre Partie à l'une de ses obligations essentielles au titre de la concession de droits d'utilisation sur les Logiciels propre à rendre inutile ou impossible la continuation du Contrat et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts.

La résiliation du présent Contrat prendra effet trois (3) mois après la réception de la lettre précitée par la partie défaillante, sauf à ce que cette dernière justifie des réserves appropriées apportées ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté. En cas de résiliation du Contrat pour manquement du Client, ce dernier ne sera plus autorisé à utiliser les Logiciels et devra soit les restituer soit attester de leur effacement de ses systèmes informatiques.

**15.2.** Chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Service, par Lettre Recommandée avec Accusé de réception, en cas de manquements dûment justifiés de l'autre Partie à l'une de ses obligations essentielles au titre du Service propre à rendre inutile ou impossible la continuation du Contrat et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts. La résiliation du Service prendra effet trois (3) mois après la réception de la lettre précitée par la partie défaillante, sauf à ce que cette dernière justifie des réserves appropriées apportées ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté.

En cas de résiliation du Service pour manquement du Client, ce dernier sera redevable envers SERENICITY outre les factures non payées à la date de résiliation, d'une indemnité correspondant à la totalité des mensualités restant à facturer au titre du Service jusqu'à la date d'échéance contractuelle, et pourra continuer à bénéficier des droits d'utilisation des Logiciels.

#### **ARTICLE 16 – RESPONSABILITÉS**

**16.1.** Compte tenu de l'état de l'art en usage dans sa profession, SERENICITY, qui s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de ses obligations, est soumise à une obligation de moyens.

**16.2.** Les Matériels et Logiciels livrés au titre du Contrat seront utilisés par le Client sous ses seuls contrôles, direction et sous sa seule responsabilité. Pendant les interventions éventuelles de SERENICITY, le Client reste gardien des matériels, progiciels, Données Client, fichiers, programmes ou bases de données et, en conséquence, SERENICITY ne pourra pas être déclarée responsable de leur détérioration ou destruction, que celle-ci soit totale ou partielle.

Par conséquent, relèvent de la responsabilité du Client :

- le choix et l'acquisition, préalable ou future, auprès de tiers de matériels, progiciels, et logiciels destinés à être utilisés avec les Matériels et Logiciels. Leurs éventuelles incompatibilités avec les éléments commandés au titre du Contrat et les dysfonctionnements et perturbations en résultant ne peuvent engager la responsabilité de SERENICITY ;
- la maîtrise d'œuvre de son informatisation en cas de multiplicité de fournisseurs choisis par lui ;
- le respect des Pré Requis Techniques (présents et futurs) afin d'éviter des conséquences dommageables telles que ralentissements, blocages, altérations des données Client ;
- toutes conséquences, au niveau des Matériels et Logiciels, objets du Contrat, résultant de modifications décidées et/ou effectuées par le Client, de son installation ou de son environnement.

**16.3.** Le Client est informé que SERENICITY n'est pas responsable de la qualité, de la disponibilité et de la fiabilité des réseaux de télécommunications, quelle que soit leur nature, en cas de transport des données ou d'accès à l'internet, même lorsque le fournisseur d'accès à l'internet est préconisé par SERENICITY.

**16.4.** En aucun cas, SERENICITY ne pourra être tenue pour responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard de tiers, pour tout dommage imprévisible et pour tout dommage direct ou indirect, qu'il soit matériel ou immatériel, tel que perte d'exploitation, perte de bénéfice ou d'image ou de toute autre perte financière résultant de l'exécution des présentes ainsi que toute perte ou détérioration d'informations pour lesquelles SERENICITY ne peut être tenue pour responsable. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

**16.5.** Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat du site du client final reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Contrat

n'aurait pas conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat. En cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la défaillance dispose du droit de requérir l'exécution forcée en nature des obligations découlant des présentes. Conformément aux dispositions de l'article 1.221 du Code civil, le créancier de l'obligation pourra poursuivre cette exécution forcée après une simple mise en demeure, adressée au débiteur de l'obligation par Lettre recommandée avec Accusé de Réception demeurée infructueuse, sauf si celle-ci s'avère impossible ou s'il existe une disproportion manifeste entre son coût pour le débiteur, de bonne foi, et son intérêt pour le créancier.

#### **ARTICLE 17 - Force majeure**

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes, découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1.218 du Code civil.

#### **ARTICLE 18 - Droit applicable - Langue**

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **ARTICLE 19 – Juridiction des Litiges**

Tous les litiges pouvant survenir entre les parties concernant les présentes, leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résolution, seront soumis, préalablement à toute action juridictionnelle, obligatoirement à une médiation.

Les parties conviennent dès à présent et de manière irrévocable de confier cette mission de médiation à la Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation (CNPM), sise 23 rue de Terrenoire à 42100 SAINT ETIENNE.

La Chambre nationale des Praticiens de la Médiation sera saisie, sur simple demande, par la partie la plus diligente.

La Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation soumettra à l'agrément des parties un ou plusieurs médiateurs, figurant sur la liste, en fonction de l'importance et la complexité de l'affaire. En cas de désaccord des parties sur cette proposition, il est d'ores et déjà convenu que le choix du ou des médiateurs reviendra en dernier lieu à la Chambre nationale des Praticiens de la Médiation elle-même, les parties renonçant à tout recours contre cette désignation.

Les parties conviennent de s'en remettre à la procédure de Médiation qui sera arrêtée par le(s) médiateur(s) désigné(s).

Les parties s'obligent à participer aux différentes réunions organisées par le(s) médiateur (s) et à répondre avec diligence à toutes convocations et à toutes demandes formulées par ce(s) derniers(s). Les parties pourront se faire assister par leur avocat.

Les parties s'obligent, de manière générale, à collaborer de bonne foi à la médiation. Elles s'engagent à respecter la confidentialité qui est attachée au déroulement de cette procédure ainsi qu'à tous les propos, actes, documents, etc... y afférents.

L'accord signé par les parties à l'issue de la médiation pourra être soumis, à l'initiative de l'une d'elles ou à leur requête conjointe, à l'homologation du juge afin de lui donner l'autorité de la chose jugée.

La rémunération du (des) médiateur, ainsi que les frais occasionnés par la mission de médiation seront supportés à part égale par les parties, sauf meilleur accord conclu entre elles.

En cas d'échec de la médiation comme dans la situation où elle n'aurait pas abouti au terme d'un délai de deux mois à compter de la première réunion, compétence expresse est conférée au Tribunal de commerce de SAINT ETIENNE.

Rappel des dispositions du RGPD en matière d'action de groupe :

Le Client, constatant qu'une violation du règlement général sur la protection des données personnelles aurait été commise, a la possibilité de mandater une association ou un organisme mentionné au IV de l'article 43 ter de la loi informatique et liberté de 1978, afin d'obtenir contre le responsable de traitement ou sous-traitant, réparation devant une juridiction civile ou administrative ou devant la commission nationale de l'informatique et des libertés.

**ARTICLE 20 - Information précontractuelle - Acceptation du Client**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des Prestations, compte tenu du support de communication utilisé et du service concerné ; -
- le prix des Prestations et des frais annexes;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Vendeur s'engage à fournir les Prestations commandées ;
- les informations relatives à l'identité du Vendeur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relatives au droit de rétractation, aux modalités de résolution et autres conditions contractuelles importantes.
- les moyens de paiement acceptés.

Le fait pour une personne physique (ou morale), de commander auprès du Vendeur emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Prestations commandées, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Vendeur.