

# Les Conditions Générales de Vente

## SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1 - OBJET .....</b>	<b>2</b>
<b>ARTICLE 2 - OFFRE, TARIF, COMMANDE, ACCES AU SERVICE .....</b>	<b>2</b>
<b>ARTICLE 3 - PAIEMENT .....</b>	<b>2</b>
Procès-verbal de réception .....	2
Incident et/ou retard .....	2
<b>ARTICLE 4 - RETRACTATION / RECLAMATION .....</b>	<b>2</b>
<b>ARTICLE 5 - LIMITE DE RESPONSABILITE.....</b>	<b>3</b>
Généralités .....	3
Garantie de la sauvegarde .....	3
Garantie du logiciel .....	3
Garantie du paramétrage .....	4
Garantie des documents fournis .....	4
<b>ARTICLE 6 - TRANSFERT DE PROPRIETE DU LOGICIEL - LICENCE.....</b>	<b>4</b>
Propriété du logiciel .....	4
Diffusion des produits logiciels auprès des revendeurs .....	5
<b>ARTICLE 7 - CLAUSE DE PARFAITE INFORMATION .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 8 - CONFIDENTIALITE .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 9 - CLAUSES TECHNIQUES ET EVOLUTION .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 10 - LITIGES .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 11 - PRISE DE CONNAISSANCE .....</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 12 - ASSISTANCE AUX PRODUITS .....</b>	<b>6</b>
Période .....	6
Tarif .....	6
Transfert de propriété .....	6
Assistance .....	6
Réceptions des appels .....	6
Engagements du fournisseur .....	6
Obligation du Client .....	7
Limites de responsabilité du fournisseur .....	7
Révisions .....	8
Rupture de contrat .....	8
Conditions particulières .....	8
<b>ARTICLE 13 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....</b>	<b>10</b>
Communication et mise à jour des données à caractère personnel par le Client.....	10
Traitement des données à caractère personnel.....	10
<b>ARTICLE 14 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION .....</b>	<b>11</b>

## Article 1 - Objet

Les conditions générales de vente de la société TACT, s'appliquent à l'ensemble des commandes de conseils, d'organisation et plus particulièrement aux solutions informatiques « logiciels » et sont soumises aux conditions énumérées ci-après.

Toutes commandes impliquent l'acceptation entière de ces conditions de vente à l'exception de toutes conditions particulières écrites par le vendeur au moment de la commande.

## Article 2 - Offre, tarif, commande, accès au service

Les offres TACT s'effectuent uniquement par écrit. Les indications orales données par les vendeurs concernant les prix, les articles, les services ne le sont qu'à titre indicatif et se réfèrent en la substance aux listes de prix imprimées ou aux offres spéciales ou spécifiques établies en la forme écrite.

Les offres TACT sont valables pour une durée de 30 jours, sauf convention contraire ou offre exceptionnelle. Les prix des prestations et conditions proposées sont ceux mentionnés dans le bon de commande.

## Article 3 - Paiement

Sauf indications contraires écrites les conditions de paiements suivantes seront retenues :

- ✓ 30 % à la commande
- ✓ 60 % à l'installation de la solution informatique et du PV de réception
- ✓ Solde sur facture net d'escompte ou répartition du solde des paiements en plusieurs fois.

### Procès-verbal de réception

- ✓ A date de la deuxième facture ou ultérieure, un PV (Procès-verbal) de réception accompagnera cette dernière. Ce PV justifie :
  - La réception et installation du logiciel sur site du Client,
  - Le fonctionnement complet du logiciel dans sa version standard,
  - La propriété du logiciel pour le Client.
- ✓ A défaut de délivrance du PV de réception, ce dernier sera automatique à l'issue de la période d'échéance de la facture. Sauf avis contraire du Client qui devra faire une réclamation par écrit avec accusé de réception (AR), au plus tard avant la fin de l'échéance de la facture.

### Incident et/ou retard

Tout incident et/ou retard de paiement à l'échéance entraînera de plein droit l'application d'une pénalité de retard égale à 9,5% des sommes dues, ainsi que la facturation de l'ensemble des frais financiers, de dossier, de mise en demeure et de recouvrement correspondants, sans préjudice de la suspension et/ou de la résiliation du présent contrat.

En cas de recouvrement des factures impayées par voie judiciaire, le montant de toutes les factures impayées sera augmenté de plein droit de 10% à titre de pénalité forfaitaire en application des articles 1226 et suivants du Code civil.

Tous frais de recouvrement (injonction, exploit d'huissier...) seront à la charge du client payeur.

## Article 4 - Rétractation / Réclamation

Le délai de rétractation légal est de 7 jours à compter de la date de commande.

Passé ce délai, aucun remboursement ne sera effectué sur acompte, arrhes, autres avances matériels ou immatériels faites par le Client. Toute signature du bon de commande implique le règlement des conditions de paiement.

Les services TACT ayant été exécutés, en accord préalable avec le Client, après le délai de rétractation ne feront jamais l'objet d'aucun remboursement.

Tous travaux ou action engagés dans le dossier entraînera automatiquement le paiement de ces actions. La société TACT se réserve le droit de facturer le montant total de la commande, en cas de désistement ou de rupture abusive de la part du Client.

Toute réclamation du Client, même orale devra se faire par écrit avec accusé de réception (AR). Une solution à l'amiable devra toujours être recherchée au préalable pour les deux parties.

## Article 5 - Limite de responsabilité

### Généralités

Notre responsabilité exclue :

- ✓ La non compatibilité de matériel, de logiciel ou de système d'exploitation non couvert par le présent contrat.
- ✓ Les pertes d'informations ou détériorations de fichiers ou programmes causés par une mauvaise manipulation ou une négligence du personnel utilisateur pouvant entraîner entre autres un dysfonctionnement partiel ou total.
- ✓ Non-respect des normes d'installation du logiciel.
- ✓ Modification du système d'exploitation initial, modification de programmation, bugs entraînant un dysfonctionnement partiel ou total (exemple) :
  - Destruction ou modification des fichiers de configuration,
  - Perte de données,
  - Mauvais affichage,
  - Mauvaises informations,
  - Mauvais calcul.
- ✓ Ajout et modification d'état(s), de requête(s), d'export(s), entraînant un dysfonctionnement partiel ou total (exemple) :
  - Destruction ou modification des fichiers de configuration,
  - Perte de données,
  - Mauvais affichage,
  - Mauvaises informations,
  - Mauvais calcul.
- ✓ Les mauvaises connexions de matériels périphériques entraînant un dysfonctionnement partiel ou total.
- ✓ Les problèmes extérieurs entraînant un dysfonctionnement partiel ou total (EDF, PTT)
- ✓ Bugs ou virus logiciels qu'ils entraînent ou non un dysfonctionnement partiel ou total.
- ✓ La garantie de résultat (a tout niveau : stratégique, technique, financière, juridique, législative, sociale, etc....) dans le cadre :
  - D'une action de conseil,
  - De la réalisation d'un cahier des charges,
  - D'une étude ou audit,
  - D'une étude de réalisation suivie d'un rapport de mise en œuvre,
  - D'une étude de réalisation suivie de la réalisation du projet.

### Garantie de la sauvegarde

La sauvegarde du produit s'effectue sous l'entière responsabilité du Client. Il vous appartient de procéder à une sauvegarde régulière et fiable du produit, des données sur support inaltérable approprié. La perte des données, consécutive à l'absence de sauvegarde, ne pourra donner lieu à indemnisation.

### Garantie du logiciel

Le logiciel et la documentation qui l'accompagnent sont fournis « dans l'état ». Documentation non contractuelle.

En outre la société **TACT** ne donne aucune garantie et ne fait aucune déclaration concernant l'emploi ou les résultats découlant de l'emploi du logiciel et de la documentation quant à leur exactitude, fiabilité, actualité ou autre.

Tous risques afférents aux résultats et performances du logiciel sont supportés par le Client. En cas de défaut du logiciel ou de la documentation, c'est le Client et non pas la société **TACT** ou ses collaborateurs, qui prendra à sa charge tous les frais nécessaires pour le dépannage, la réparation ou la correction.

### Garantie du paramétrage

#### Paramétrage spécifique

Le Client ne pourra à aucun moment mettre en cause la responsabilité de la société **TACT** concevant la partie « Paramétrage spécifique ». Même si celle-ci est effectuée dans le cadre d'un contrat d'assistance, de sous-traitance, de remplissage de données ou sous quelque forme que ce soit. La responsabilité des résultats obtenus est sous la responsabilité du Client. A ce dernier ou à ses services de vérifier les résultats y étant entrés.

#### Remplissage de données

En cas de remplissage des données par la société **TACT** pour le compte du Client (exemples) :

- ✓ Tarifs fournisseurs ou revendeurs,
- ✓ Composition de fichiers articles,
- ✓ Fichier opérations,
- ✓ Fichier personnel,
- ✓ Gamme opératoire ou nomenclature.

La vérification des données s'effectuera sous l'entière responsabilité du Client. La société **TACT** ne pourra être tenue pour responsable en cas d'erreurs ou de mauvaise codification des données (faites par le Client ou par un personnel de la société **TACT**).

#### Ajout ou modification

En cas d'ajout ou de modification d'états, de programmation, de requêtes, d'export, le Client devra faire les vérifications de sécurité avant exécution des données et lancement. La société **TACT** ne pourra être tenue pour responsable en cas de mauvais affichage à l'écran ou impression d'un document entraînant la perte d'information et/ou le traitement de mauvais calculs.

#### Pilotage machine

En cas de pilotage de machine, le Client devra faire les vérifications de sécurité avant exécution des données et lancement du mode opératoire. La société **TACT** ne pourra être tenue pour responsable en cas d'accidents matériel ou humaine liées au lancement du programme.

La société **TACT** facturera les déplacements, main d'œuvre, frais de vie pour tous les cas cités.

### Garantie des documents fournis

En complément des logiciels, la société **TACT** est amenée à fournir des tarifs fournisseurs, des aides qui pourront être intégrés dans les logiciels. Le Client ne pourra à aucun moment mettre en cause la responsabilité de la société **TACT** concernant la partie paramétrage, remplissage des informations et hiérarchisation des données.

## **Article 6 - Transfert de propriété du logiciel - Licence**

### Propriété du logiciel

Le Client reconnaît sur le logiciel concédé l'entière propriété de l'éditeur, et se devra de respecter la législation actuellement en vigueur.

Le Client respecte et s'engage à faire respecter les droits d'auteur reconnus par le Code de la Propriété Intellectuelle.

Il s'engage formellement à l'utiliser pour son seul usage et sur un nombre de système définis par le nombre de licence accordé.

De même, il lui est formellement interdit d'en faire une quelconque copie, sauf à titre exclusif de sauvegarde.

### Diffusion des produits logiciels auprès des revendeurs

Tout client acquéreur des produits logiciels pourra les diffuser auprès de ses revendeurs en accord préalable avec la société TACT selon deux modes :

- ✓ Mode bloqué : Les revendeurs ne pourront pas ajouter d'autres articles que ceux donnés par le Client. Le logiciel sera donc réservé aux chiffreages destinés au Client.
- ✓ Mode ouvert : Les revendeurs pourront rajouter d'autres articles. Ils bénéficieront alors de l'intégralité des fonctions du logiciel et pourront intégrer d'autres tarifs hormis ceux interdits par le client payeur.

La diffusion des logiciels TACT auprès des revendeurs du Client se fait au cas par cas, soit pour le compte du Client, soit revendeur par revendeur.

Le Client devra avoir l'accord de la société TACT pour tout nouveau revendeur qu'elle souhaitera mettre en place. La diffusion des tarifs fournisseurs vers les revendeurs restent de la responsabilité du Client.

Tout client ayant investi dans les logiciels TACT et ayant mis en place le principe des revendeurs ne pourra interdire à la société TACT, la diffusion ou l'information auprès des revendeurs du dit réseau, sauf stipulation contraire inscrite dans le bon de commande. En cas d'interdiction de vente, un dédommagement sera exigible selon le montant du préjudice subit.

## Article 7 - Clause de parfaite information

Le Client déclare expressément avoir reçu de la société TACT toutes les informations et conseils nécessaires pour une utilisation optimale, et renonce à rechercher sa responsabilité de ce fait.

Le choix des produits, après avoir pris connaissance de leurs caractéristiques, s'effectue sous votre seule responsabilité en fonction de vos besoins tels que vous les avez préalablement déterminés avant toute commande.

Les conditions de vente de la société TACT supplantent les conditions d'achats du Client.

## Article 8 - Confidentialité

Par souci de confidentialité, le Client ne communique aucune information technique, aucune base de données à un utilisateur tiers sans notre autorisation écrite.

La société TACT s'engage à ne divulguer aucune donnée confidentielle au sens de la loi informatique et liberté.

## Article 9 - Clauses techniques et évolution

La société TACT se réserve la possibilité de faire évoluer le produit et ses caractéristiques techniques, tout en conservant ses performances.

Il pourra de ce fait arrêter et/ou entretenir des versions clientes existantes. Au Client de faire le choix de la migration vers la nouvelle solution.

## Article 10 - Litiges

Le présent contrat est soumis au droit français. Il est rappelé que la recherche de la solution amiable n'interrompt pas la durée de la garantie contractuelle. Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des Tribunaux, le respect des dispositions du présent contrat relatives à la garantie contractuelle suppose :

- ✓ Que l'acheteur honore ses engagements financiers envers le vendeur,
- ✓ Que l'acheteur utilise le produit de façon normale.

La bonne foi étant toujours présumée chez celui qui prend la peine d'exposer ses problèmes, les réclamations ou contestations sera toujours reçue avec une bienveillante attention. En cas de litige, le Client s'adressera par courrier avec accusé de réception à la société TACT, pour obtenir une solution amiable.

## Article 11 - Prise de connaissance

Toute confirmation de prix ou offre de prix signés entraîne l'acceptation des conditions de vente émises par la société TACT. En cas de spécificités contraire aux conditions de vente générale, celle-ci devront être mentionnées clairement sur la confirmation de prix.

En cas de désaccord des conditions générales de vente au moment de la signature du contrat, le Client devra en informer par écrit avec AR sous 8 jours la société TACT et lui expliquer clairement ses doléances.

Le Client s'engage avoir pris connaissance des conditions de vente de la société TACT.

## Article 12 - Assistance aux produits

### Période

Le contrat d'assistance est d'une durée minimale de 12 mois lorsque cette période inclut le premier janvier de l'année. A défaut, la durée minimale du contrat sera équivalente à la période restant à courir jusqu'au 1er janvier de l'année suivant celle de la souscription du contrat.

En matière de location, la durée maximale du contrat est fixée à 36 mois. A l'issue de cette durée, le contrat prendra fin automatiquement et sans formalité aucune.

A l'issue de la première période incompressible (achat ou location), le contrat se poursuivra par tacite reconduction sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant préavis d'un mois, date de réception par le fournisseur.

### Tarif

La redevance est fixée hors taxes. Elle est facturée en début de période et elle est payable sous 10 jours net de tout escompte et le Client accepte le règlement par Lettre de Change relevé ou virement pour les contrats mensuels. Dans le cas où la résiliation est demandée avant le terme minimal du contrat, le Client est redevable des prestations dues jusqu'à l'expiration de cette durée. Les factures du Client restent dues par le Client, même dans le cas d'une non utilisation du système d'information.

### Transfert de propriété

En cas de cession, le transfert de propriété effectif intervient après règlement total de la livraison, ainsi que de tout frais accessoire. Les contrats de location n'impliquent pas de transfert de propriété. Le Client est, de ce fait, le gardien du matériel. Les composants de gestion métier, dérivés par le fournisseur, ne sont pas transférables. Ils restent la propriété intellectuelle du concepteur. Leur utilisation est soumise au respect de leur licence d'exploitation.

### Assistance

Seuls les utilisateurs formés au système d'information peuvent bénéficier d'une assistance.

### Réceptions des appels

Les appels téléphoniques des clients sont reçus, en jours ouvrables, du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, au 03.88.71.50.04. Les fax et Emails sont réceptionnés dans les mêmes horaires au 03.88.71.50.06, et à [info@tact-conseil.fr](mailto:info@tact-conseil.fr). Tout appel est consigné dans la base de données du fournisseur, assurant la traçabilité et le suivi des interventions, jusqu'à la résolution de l'incident. L'heure ouvrée suivant l'appel est le point de départ contractuel du délai d'intervention mentionné à l'article suivant « engagement du fournisseur ».

### Engagements du fournisseur

Le fournisseur s'engage à assurer le bon fonctionnement du système utilisé par le Client, dans la limite des garanties des constructeurs informatiques et éditeurs de logiciels. Il est convenu, entre les parties, que les incidents sont classés en trois niveaux d'intervention.

Le Premier niveau concerne les problèmes liés à l'utilisation de base des matériels et logiciels. Il est traité par un opérateur généraliste, dans les horaires fixés à l'article « réception des appels », et dans les limites prévues à l'article « obligation du Client ». Sa réponse est fondée sur son expérience et sa connaissance du produit concerné.

Le second niveau nécessite l'intervention d'un expert système ou logiciel. Le relais vers ce spécialiste est assuré par l'opérateur généraliste. L'assistance de second échelon intervient, au plus tard, dans les 48 heures ouvrables suivant l'appel défini à l'article « réception des appels ». Cette intervention nécessitera, éventuellement, une téléassistance par le spécialiste. Le fournisseur ne pourra être tenu pour responsable du non respect des délais en cas de non fonctionnement ou d'absence de cette télémaintenance ou en cas de non respect des obligations prévues à l'article « obligation du Client ».

Dans les cas extrêmes, les interventions de troisième niveau nécessitent l'intervention de l'éditeur du logiciel ou du fabricant du matériel. Le fournisseur s'engage à identifier rapidement le bon interlocuteur, lui transmettre l'incident et suivre son évolution. Néanmoins, l'assistance de troisième niveau se limitera à cette transmission. En aucun cas le fournisseur ne pourra être tenu pour responsable de la réponse ou de la non réponse de l'éditeur ou du constructeur.

L'intervention ou le développement à distance (VPN, Internet, modem...) est considéré comme une intervention sur site et les frais de communication restent à la charge du Client et elle est effectuée pendant les heures ouvrés du fournisseur.

Le fournisseur s'engage à informer le Client des évolutions technologiques et légales nécessitant une évolution du parc matériel ou logiciel du Client, notamment celles liées :

- ✓ A la monnaie (exemple : passage à l'Euro),
- ✓ Au passage de date (exemple : passage à l'an 2000)
- ✓ A l'abandon d'une solution informatique par un constructeur ou un éditeur.

### Obligation du Client

En tant qu'utilisateur exclusif du produit, le Client doit assurer l'intégrité de la solution informatique, tant matériel que logiciel. Il est, notamment, établi que le Client se doit de respecter les conditions d'utilisation normales suivantes :

- ✓ Absence de variation ou défaillance de l'alimentation électrique.
- ✓ Enregistrement immédiat du travail en cours, et arrêt du système en cas de fonctionnement sur onduleur.
- ✓ Information immédiate du fournisseur de toute défaillance du matériel ou du logiciel.
- ✓ Utilisation de l'installation aux normes des constructeurs et éditeurs, en référence à la documentation disponible, manuscrite ou en ligne.
- ✓ Utilisation de consommables et de pièces d'origine du constructeur.
- ✓ Utilisation de logiciels originaux, accompagnés de leur licence, et conformes aux versions livrées par le fournisseur.
- ✓ Absence de virus informatiques.
- ✓ Respect des procédures de sauvegarde, dont le Client reconnaît avoir été informé à la livraison par le fournisseur. Il informera le fournisseur, sans délai, de toute anomalie générée lors de la sauvegarde.
- ✓ Information du fournisseur dans le cas où la place disponible d'une ressource serait inférieure à 25%.

### Limites de responsabilité du fournisseur

Seules les configurations installées par le fournisseur sont prises en charge par le présent contrat. L'assistance cesse de s'appliquer, quelles que soient les options souscrites, dans le cas où un tiers, autre que le fournisseur, serait intervenu sur la configuration sans accord préalable, et écrit, du fournisseur.

En tant que prestataire de service, le fournisseur ne pourra être tenu pour responsable au-delà des engagements des constructeurs et éditeurs de matériels et logiciels. Le fournisseur ne pourra, notamment, pas être tenu pour responsable des problèmes liés :

- Au passage de date (exemple : passage de l'an 2000)
- À la mise en place de règles et législation métier (exemples : TPF (taxe parafiscale), attestation de TVA, etc...)

non prévus par la documentation et le devoir d'information des éditeurs et constructeurs.

Il est expressément convenu que les situations particulières telles que vandalisme, vol, incendie, dégâts des eaux et dommages électriques sont exclus des garanties du présent contrat, et doivent faire l'objet d'une couverture complémentaire. En cas de location, le Client devra justifier d'un contrat d'assurance garantissant le matériel loué.

La responsabilité financière du fournisseur, que ce soit en raison d'incidents, d'arrêts ou de dysfonctionnements ou pour toute autre cause, ne pourra excéder le montant des redevances ou droits d'utilisation perçus par le fournisseur pour l'année en cours. En aucun cas, cette responsabilité ne saurait couvrir les pertes directes ou indirectes liées à ces incidents ou interruptions, notamment les pertes d'exploitation, commerciales et troubles sociaux.

Le fournisseur est assuré contre toutes les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il pourrait encourir pour tous dommages corporels, matériels et immatériels, causés à des tiers par ses agents, dans le cadre du présent contrat.

### Révisions

Toute proposition de révision devra être établie par écrit, avec un préavis de deux (2) mois avant la date de révision envisagée.

### Rupture de contrat

#### Du fait du fournisseur

Dans le cas de l'intervention d'un tiers sur la solution informatique installée par le fournisseur, sans son accord exprès, le fournisseur se réserve le droit de mettre fin au contrat service.

Le présent contrat sera ou pourra être résilié immédiatement et de plein droit sans qu'il soit besoin d'autres formalités, 8 jours après une mise en demeure restée infructueuse pour défaut de paiement aux termes convenus, ou en cas de non respect de l'une quelconque des obligations du Client.

#### Du fait du client

En cas de non acceptation des modifications du présent contrat, le Client pourra mettre fin au présent contrat, par écrit, dans les trente (30) jours suivants la réception des nouvelles conditions.

En cas de non respect de l'une des obligations du fournisseur, le Client pourra mettre fin au contrat à l'échéance de plein droit en cas de contrat de location. A l'issue d'un préavis d'un mois courant à compter de la date de réception par le fournisseur de la résiliation par lettre recommandés avec accusé de réception.

### Conditions particulières

#### Composants de gestion

L'option composants de gestion concerne les applications de la gamme ANT et GLOBE TROTTER ainsi que les solutions dérivées par le fournisseur. Le droit d'accès à la bibliothèque, présents ou à venir, est subordonné au règlement unique d'une micrologique de base. La licence d'utilisation est proportionnelle au nombre d'utilisateur simultanée et elle inclue les mises à jour techniques et légales ainsi que l'assistance des utilisateurs dans la limite de 2h par composant, par an et par accès. Le Client reconnaît avoir eu connaissance, soit à l'occasion d'une démonstration, soit à l'occasion d'un descriptif, des caractéristiques des composants de base. Il reconnaît que le produit proposé est conforme aux besoins généraux de son métier. La mise à disposition du produit comprend son installation sur un serveur ou un ordinateur, dans les locaux du fournisseur. Il appartient au Client de commander au fournisseur toute personnalisation supplémentaire qu'il jugera utile.

La mise à jour se limite à la fourniture des nouveaux modules standards. La formation des utilisateurs à la nouvelle version, ainsi que toute nouvelle personnalisation ou paramétrage feront l'objet d'une prestation supplémentaire, au tarif en vigueur à la date de la mise à jour. La rapide évolution des logiciels peut rendre impossible la mise à jour sur le matériel existant. Si le Client ne souhaite pas faire évoluer son parc matériel, le fournisseur, dans l'impossibilité de l'assister, sera dégagé de ses engagements, conformément aux conditions générales. Dans ce cas, le fournisseur ne pourra être tenu pour responsable et le Client ne pourra



prétendre à aucune indemnité pour la non-exécution de son obligation de mise à jour. Le bon accomplissement de ce service nécessite de la part du Client le respect absolu des conditions et précautions d'utilisation. Notamment, le Client effectuera, avant la mise à jour, d'une copie sauvegarde des données valide qui sera conservée pendant 3 mois. Le Client s'assurera, dans les 15 jours qui suivent la mise à jour, du bon fonctionnement de l'ensemble des fonctionnalités du nouveau logiciel.

Tout développement spécifique, appelé "assemblage de composants de gestion", fera l'objet d'une évaluation et d'un devis. Si la charge de travail, après estimation, excède quinze (15) jours, il sera procédé à l'établissement d'un cahier des charges, dont la rédaction fera l'objet d'une prestation séparée. Sur instruction du Client, un développeur formé à la technologie des composants procédera aux modifications du composant de gestion dans le cadre d'intervention sur site de six (6) heures au maximum par jour. Le Client aura pour obligation de s'assurer du bon fonctionnement des modifications demandées dans les trois (3) mois qui suivent l'intervention. La solution informatique demeure la propriété du concepteur et la licence ne constitue qu'un droit d'exploitation, subordonné au respect des dispositions du présent contrat.

La technologie utilisée est conçue par PC SOFT et le fournisseur peut à la demande du Client fournir une copie du contrat de distribution qui précise le cadre d'utilisation des composants de gestion et définit notamment les responsabilités en cas de dysfonctionnement. En cas d'empêchement à assurer la maintenance des composants du Client, le fournisseur s'engage à transmettre au Client les coordonnées d'une société apte à assurer le relais ou à lui transmettre le document "source", permettant à un tiers qualifié d'intervenir dans le progiciel. Néanmoins, il est établi que ce document "source" restera la propriété intellectuelle exclusive du concepteur. Le Client ou le tiers qualifié, s'interdisant, dans ce cas, de le communiquer à d'autres utilisateurs potentiels.

En cas de résiliation du contrat, le Client s'engage à détruire dans les deux (2) mois qui suivent la date d'effet les composants de gestion.

#### Location de matériel

Le fournisseur met à la disposition du Client les produits désignés "matériel loué". Il ne peut pas être cédé, sous-loué, transformé, donné en gage ou en nantissement, transféré ou prêté, en tout ou partie, à des tiers, par le Client. L'entretien du matériel loué reste exclusivement à la charge du fournisseur ou d'un prestataire dûment mandaté par lui.

En cas de location ou de prêt, le Client demeure, vis à vis du fournisseur, responsable de tous dommages au matériel, à ses accessoires et logiciels. Conformément à l'article 12 des conditions générales, le Client devra justifier d'un contrat d'assurance garantissant le matériel loué. A l'issue du contrat ou lors d'une résiliation faite par le Client s'engage à restituer le matériel en état de fonctionnement, dans les meilleurs délais. Le démontage de l'installation et son rapatriement seront, exclusivement, effectués par le fournisseur, qui procédera, à cette occasion, à un contrôle technique final. En cas de non restitution ou de dégradation de tout ou partie du matériel, le Client doit verser au fournisseur un dédommagement qui correspond à la remise en état et qui ne peut en aucun cas dépasser les mensualités qui restent jusqu'à l'issue du présent contrat auquel viendra s'ajouter les frais et accessoires dans la limite de 15% du montant restant dû.

#### Extension de garantie sur le matériel

Le fournisseur ou un tiers dûment mandaté, assure la réparation sur site, pièce et main d'œuvre, du matériel désigné "matériel garanti". Le fournisseur pourra également procéder à un échange standard du matériel en panne et dans le cas où le Client était le propriétaire le fournisseur devient propriétaire du dit matériel, et réciproquement. Le fournisseur aura pour obligation de configurer la station à l'identique, sous réserve de disposer de tous les éléments relatifs à la configuration initiale. Dans le cas contraire, cette configuration se fera sur instruction de l'utilisateur.

Le Client est entièrement responsable, pendant toute la durée du présent contrat, de toute détérioration due à des causes autres que l'usure normale. La notion d'usure normale est précisée dans la documentation technique fournie avec les produits, dont le Client reconnaît avoir eu livraison. Les consommables tels que papier, encre, batterie, support magnétique, tête d'impression, restent à la charge du Client.

### Disponibilité du système d'information

A l'installation, le fournisseur crée un ensemble de procédure de sauvegarde et d'accès aux ressources qui sont conformes aux besoins. A la demande du Client, dans la limite d'un changement par station et par trimestre, le fournisseur assure leur administration grâce à l'accès distant. Le Client s'oblige à informer, le fournisseur de toutes modifications qui serait susceptible d'avoir une incidence sur ces procédures, notamment les rajouts de dossiers ou de programme.

A la demande du Client ou si l'intervention nécessite, impérativement, un déplacement physique, l'assistance pourra s'effectuer sur site, auquel cas, les seuls frais de déplacements réels seront à la charge du Client.

### Assistance utilisateurs

Les utilisateurs formés disposent d'une assistance sur l'utilisation courante des produits achetés et qui figurent au catalogue des éditeurs à la date de réception de la demande d'assistance. Cette assistance est limitée à deux (2) heures par poste et par an. Au-delà, une nouvelle formation est requise.

Il est expressément convenu par les deux parties que les produits qui ne sont plus distribués par les éditeurs de logiciels sont exclus du présent contrat dès lors qu'ils ne sont plus disponibles et qu'il appartient au client de mettre à jour son système d'information. La mise à jour de ces produits n'est pas comprise dans le présent contrat.

## **Article 13 - Données à caractère personnel**

### Communication et mise à jour des données à caractère personnel par le Client

Le Client doit communiquer à la société **TACT** des données à caractère personnel, lors de sa souscription et les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification de ces données, notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer la société **TACT** en s'adressant au Service Client.

### Traitement des données à caractère personnel

La société **TACT**, en qualité de responsable de traitement, regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel des clients/prospects. La société **TACT** traite ces fichiers conformément à la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Ce traitement a pour finalité la gestion du Contrat liant la société **TACT** à son client. Dans le cadre de la gestion du Contrat et si le Client ne s'y est pas opposé, la société **TACT** pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ce dernier de ses nouvelles offres et services pouvant l'intéresser. La prospection par voie électronique sur des produits ou services non analogues à ceux du Client ou par des tiers n'est possible que si le Client y a préalablement consenti. Par ailleurs, le Client peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>.

La société **TACT** a mis en place une Charte relative à la protection des données personnelles de ses clients et prospects, accessible à l'adresse suivante : [https://www.tact-conseil.fr/politique\\_confidentialite.pdf](https://www.tact-conseil.fr/politique_confidentialite.pdf). Le Client reconnaît avoir pris connaissance des termes de la Charte relative à la protection des données personnelles.

Dans le cadre du Contrat, les informations à caractère personnel du Client pourront être stockées, traitées et transférées par la société **TACT** à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

La société **TACT** s'engage en outre à prendre toutes les précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, impliquant en particulier la mise en œuvre de moyens destinés à préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de communication de ses données dans un format structuré et standard, de rectification, et d'effacement de ses données personnelles ainsi qu'un droit de limitation et d'opposition au traitement de leurs données personnelles le concernant. Le Client peut également retirer son consentement à tout moment, lorsque celui-ci constitue la base légale du traitement, et ce sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement et effectué avant le retrait de celui-ci. Le Client dispose enfin du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles suite à son décès et d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Ce droit peut être exercé par courrier à l'adresse : **TACT** - 4 rue du vallon - 67700 Saverne ou par mail à l'adresse [info@tact-conseil.fr](mailto:info@tact-conseil.fr). Le Client doit joindre à sa demande une copie de son titre d'identité (carte d'identité, passeport ou permis de conduire et de son titre/fonction dans la société). Le Client peut également s'opposer à la prospection commerciale auprès du Service Client en contactant le numéro de téléphone figurant sur sa facture.

### **Article 14 - Attribution de juridiction**

Le présent accord est régi par le droit français. En cas de contestation ou litige qui en résulterait sera de la compétence exclusive des tribunaux ayant compétence du lieu d'habitation de la société **TACT**.

Siège social : **TACT** - 4, rue du Vallon - F-67700 SAVERNE

Les tribunaux ayant compétence du lieu d'habitation de la société **TACT** seront seuls compétents même en cas de pluralité de défendeurs, et malgré toute stipulation contraire du Client. Tout différend relatif à l'interprétation ou l'exécution des contrats relèvera de la compétence exclusive des Tribunaux de Saverne (67).

*Conditions de vente applicables à partir 01.01.2004, avenant du 25.05.2018 pour application RGPD.*