

Conditions générales de vente (CG)



1 Généralités

1.a Les présentes conditions générales de vente de TeamAxess France (ci-après désignées les « CGV ») ont pour objet de définir les droits et obligations de TeamAxess France et du client dans le cadre de la conclusion et de l'exécution de toute commande de produits et/ou de prestations de services passée par ce dernier auprès de TeamAxess France. En passant une commande de produits et/ou de prestations de services auprès de TeamAxess France, le client accepte expressément et sans réserve les présentes CGV. Les dispositions des présentes CGV ne sauraient être modifiées par des stipulations contraires, notamment dans les Conditions Générales d'Achat du client ou tout autre document, sans l'accord exprès et écrit d'une autorité représentative de TeamAxess France dûment habilitée à cet effet. Le courrier électronique est considéré comme un écrit dans le sens de ces CGV, en revanche pas les SMS et les Chats.

1.b Tous les accords divergents ou supplémentaires aux présentes CGV doivent être signés, pour être valables, par un représentant habilité de la société, étant précisé que les employés de TeamAxess France ne sont, par principe, pas autorisés à conclure des accords comportant des stipulations contraires aux présentes CGV. Le client s'oblige donc, préalablement à la conclusion de tout accord dérogeant aux présentes CGV, à s'assurer que son interlocuteur de TeamAxess France dispose bien de l'habilitation spécifique pour ce faire, notwithstanding l'existence d'une quelconque procuration apparente, que le client ne pourra en conséquence valablement invoquer.

1.c TeamAxess France se réserve le droit d'apporter à tout moment, sans avis préalable, toute modification à ses catalogues et CGV. Les devis sont élaborés par TeamAxess France en fonction des projets spécifiques de chacun de ses clients, en sorte que ses prestations ne peuvent donner lieu à la publication d'un barème tarifaire. La dernière version en vigueur des CGV de TeamAxess France est consultable en ligne, sur le site Internet de TeamAxess France, via le lien suivant : www.teamaxess.com/fr/. Il revient au client de s'enquérir des éventuelles modifications apportées aux CGV avant toute commande. Sauf dispositions contraires expressément stipulées par les parties, les CGV applicables aux produits et/ou prestations de services commandés seront celles en vigueur à la date de passation de commande par le client.

2 Offre et commande

Les offres de la société TeamAxess France sont manifestées par l'émission d'un devis réalisé avec le plus grand soin par le service spécialisé de TeamAxess France. Le devis est communiqué afin de permettre au client d'émettre sa commande. Le devis reste sujet à modification jusqu'à son acceptation par le client durant sa période de validité, d'une durée maximum d'un mois à compter de sa date d'émission, période à l'issue de laquelle il doit être considéré comme caduc. Le contrat n'est parfait qu'après signature du devis de TeamAxess France par le Client ou émission d'un bon de commande faisant expressément référence à ce devis durant sa période de validité. Après acceptation du devis de TeamAxess France par le client, aucune annulation ou modification de ce dernier par le client ne peut être acceptée. En tout état de cause, TeamAxess France se réserve la possibilité de refuser une commande en cas d'insolvabilité du client, d'un précédent incident de paiement ou d'une demande faite de mauvaise foi. Les informations contenues dans les brochures, les documents similaires ou un devis, telles que les illustrations, les schémas, les descriptions, les dimensions, le poids, les performances et les données de consommation, présentent sauf stipulation contraire dans le devis ou dispositions contraires d'ordre public, un caractère indicatif et non contractuel. Après la formation du contrat, TeamAxess France se réserve le droit d'apporter aux produits et/ou prestations de services concernés par la commande du client des modifications techniques et/ou de design, dès lors que celles-ci ne remettent pas en cause la sécurité et/ou les caractéristiques essentielles desdits produits et/ou prestations.

3 Dates et délais de livraison

3.a Les dates et les délais de livraison sont estimés au meilleur de notre jugement mais ils restent communiqués à titre indicatif. Dès lors, sauf stipulation expresse d'un délai impératif au contrat ou dispositions contraire d'ordre public, les dépassements de délais de livraison ne peuvent donner lieu à dommages et intérêts, à retenue, refus de produits et/ou prestations de services et/ou à annulation des commandes en cours par le client. Le début de la période de livraison ne commence à courir qu'à compter de la conclusion du contrat, sous réserve que tous les détails de la commande aient été fixés et que le client ait réalisé tous les préparatifs de site (voir § 4.c). En cas de modification ultérieure ou d'ajout à la commande, le délai de livraison est alors prorogé.

3.b La condition préalable au respect des délais de livraison et de mise en service proposés est liée dans tous les cas aux obligations du client définies au § 4.c, telles que le versement des acomptes prévus au contrat dans les délais convenus, le respect des phases de déroulement du projet ainsi que l'accomplissement des réceptions partielles (réception du site, réception des logiciels, réception du matériel, formation) prévues conformément au planning.

3.c Si aucun accord forfaitaire n'a été expressément convenu, les fournitures de produits et prestations de services de TeamAxess France sont facturés sur la base des barèmes tarifaires de TeamAxess France en vigueur à la date de conclusion du contrat.

3.d Tout supplément de commande sollicité par le client, que cela soit par écrit ou oralement devra, pour avoir valeur contractuelle, donner lieu à l'émission d'une acceptation écrite par TeamAxess France. Le cas échéant, les produits et/ou prestations de services supplémentaires ainsi commandés seront soumis, sauf stipulation contraire figurant dans l'acceptation de commande supplémentaire, aux conditions contractuelles de la commande initiale.

3.e Bien que les prix des produits mentionnés sur la commande acceptée du client soient réputés fermes et définitifs, les parties conviennent de réserver à TeamAxess France la faculté, en cours d'exécution du contrat, de réajuster ce prix à la hausse, à due proportion de l'augmentation des coûts d'achats, de fabrication et/ou de transport auxquels TeamAxess France serait confrontée, dès lors qu'elle n'en est pas responsable et qu'elle est en mesure de justifier que cette augmentation dépasse 5% du coût initial des produits concernés au contrat.

3.f Les différences constatées dans les produits commandés ou livrés, en particulier au niveau des matériaux et de leur fabrication, se situent uniquement dans le cadre de l'évolution technique.

3.g Les écarts de quantités livrées s'agissant des consommables sont autorisés jusqu'à 15% en plus ou en moins par rapport à la quantité convenue contractuellement et sont pris en compte au plus tard dans la facture finale.

3.h Si les produits et/ou services commandés par le client sont financés par l'intermédiaire d'un contrat de leasing, celui-ci restera, notwithstanding sa qualité de locataire, tenu à l'égard de TeamAxess France à l'ensemble des obligations mises à la charge du client au titre des présentes CGV. TeamAxess France est également autorisée à faire valoir ses droits directement contre le client ainsi que les réclamations découlant de ce contrat. Dans la mesure où la réalisation du contrat nécessite des autorisations officielles, le client donne expressément procuration à TeamAxess France de consulter les dossiers administratifs, autrement dit le client s'engage à informer aussitôt TeamAxess France des conditions susceptibles de nuire à l'exécution du contrat. Au cas où ces informations ne sont pas livrées à temps, TeamAxess France est autorisé à facturer au client les frais supplémentaires qui en découlent.

3.i Le client n'est autorisé à résilier le contrat en raison d'un retard qu'après mise en demeure faite à TeamAxess France d'y remédier dans un délai raisonnable d'au moins huit semaines, par lettre recommandée. Les droits d'indemnisation à propos du retard survenu sont exclus, sauf en cas de faute dolosive ou intentionnelle.

3.j Le client est autorisé à résilier le contrat conformément au § 3.i ou à demander des indemnisations conformément au § 10 uniquement lorsque TeamAxess France est responsable des raisons du retard ou de l'inexécution.

3.k Au cas où la prestation est impossible à réaliser en partie ou entièrement, en raison de la survenance d'un cas de force majeure venant empêcher l'exécution de ses obligations par l'une des parties au contrat, le contrat sera immédiatement suspendu, à compter de la notification adressée par la partie concernée à l'autre partie, par courrier électronique, fax ou par lettre recommandée AR. La partie concernée informera l'autre partie de la cessation de l'évènement empêchant l'exécution du contrat, par courrier électronique, fax ou par lettre recommandée AR, et le contrat reprendra immédiatement à la date de cette notification. Si un tel évènement venait à se prolonger au-delà d'un mois après la date de notification, le contrat pourra être résilié à l'initiative de la partie la plus diligente, par lettre recommandée AR, sans qu'aucune pénalité ni indemnité de quelque ordre que ce soit due pour par l'une ou l'autre des parties. TeamAxess France facturera alors au client les dépenses matérielles déjà engagées et les prestations effectivement effectuées. On entend par cas de force majeure tout évènement rendant soit impossible, soit manifestement plus difficile l'exécution d'une obligation en raison du caractère imprévisible, irrésistible ou extérieur de cet évènement, ces trois critères étant alternatifs, tels que incendies, inondations, paralysies des voies de transports routiers ou autres, ruptures de fourniture d'énergies, blocages des télécommunications et des réseaux informatiques, actes de grèves, lock-out, mobilisation, guerre et mouvements insurrectionnels, catastrophes naturelles... ainsi que tout autre évènement considéré par la loi ou la jurisprudence comme un cas de force majeure.

3.l Si l'exécution de l'ouvrage n'a pas lieu pour des raisons imputables au client, TeamAxess France facturera la totalité du matériel commandé et des prestations déjà réalisées ainsi que 30 % de la prestation restant à réaliser conformément à la commande, sans préjudice de sa faculté de demander au client la réparation de son entier préjudice. Si la livraison des produits finis n'est pas possible en raison d'un retard de paiement ou d'un manque de préparation du site côté client (cf. 4.c), TeamAxess France se réserve en outre le droit de facturer les frais de stockage.

4 Livraison et mise en service

4.a Les livraisons destinées au client s'effectuent au départ de l'usine d'Innsbruck. Sauf accord contraire, le lieu d'exécution de la prestation est le (ou les) lieu(x) définis dans le contrat. Les livraisons partielles sont admises, les frais de livraison étant pris en charge par le client. TeamAxess France pourra confier à tout moment, tout ou partie de l'exécution de ses prestations à un ou plusieurs sous-traitants, ce que le client accepte expressément, les frais de livraison étant pris en charge par le client.

4.b La réception de l'ouvrage par le client doit avoir lieu au plus tard dans un délai de trente jours ouvrables après sa mise en service. L'existence de défauts secondaires n'autorise pas le client à la refuser. La mise en service du matériel installé est considérée comme une réception sans réserve si le client ne transmet pas par écrit sous trente jours ouvrables à TeamAxess France une liste des défauts constatés.

4.c Sauf dispositions particulières figurant dans le devis de TeamAxess France, il incombe au client d'exécuter dans les délais et selon les modalités convenus au contrat la préparation du site (tel que les fondations à l'aide des instructions mises à disposition, l'alimentation conformément aux normes, les raccordements au réseau de chaque appareil) selon les prérequis préalablement communiqués par TeamAxess France, ainsi que le montage des appareils aux endroits contractuellement convenus.

Conditions générales de vente (CG)



4.d TeamAxess France assure la mise en service du matériel commandé au moment où elle effectue les branchements des composants montés au préalable sur les sites, ainsi que l'installation des programmes au cas où celle-ci a également été commandée. Les travaux pour lesquels TeamAxess France n'est pas habilité (tels que les installations électriques nécessitant une habilitation pour les raccordements de plus de 220 volts) sont exclus. Les services sont effectués durant les heures de travail réglementaires en fonction de chaque branche. Si l'exécution d'un service nécessite à la demande expresse du client l'intervention de salariés de TeamAxess France sur une période en dehors des heures de travail réglementaires, des frais supplémentaires pourront alors lui être facturés séparément. Au besoin, TeamAxess France se réserve le droit de faire appel, sous sa seule responsabilité, à des tiers pour la réalisation, des prestations de services commandées par le client.

4.e Au cas où la prestation serait retardée par des événements ne relevant pas de la responsabilité de TeamAxess France, en particulier si les prestations de tiers ou les prestations devant être faites au préalable par le client ne sont pas réalisées dans les délais convenus, TeamAxess France est déchargée de l'obligation d'assurer la prestation pendant la durée de l'empêchement, sans que le client ne puisse résilier sa commande ou demander une quelconque indemnisation. TeamAxess France est cependant en droit de facturer les frais qu'elle a engagés au titre des matériels fournis et des prestations de services réalisés.

4.f En cas de retard d'acceptation injustifié de la part du client, les frais de stockage engendrés sont facturés à ce dernier. Dans ce cas, TeamAxess France est également en droit d'exiger un acompte convenu, d'au moins 15% du montant du contrat.

4.g Les marques et les types d'ordinateur proposés par TeamAxess France ne le sont qu'à titre indicatif. TeamAxess France se réserve le droit de livrer au client les produits les plus adaptés en termes de qualité et de performance existant sur le marché à au moment de la livraison. Dans la mesure où les programmes sont installés sur des ordinateurs fournis par TeamAxess France, la mise en service aura lieu contre facturation des prestations réalisées en fonction des dépenses réelles.

4.h TeamAxess France assure la formation du personnel du client en ce qui concerne l'utilisation, la résolution des pannes et la maintenance du matériel objet du contrat conformément aux prestations définies dans celui-ci. Les formations concernant la mise à niveau ainsi que les formations destinées aux nouveaux employés feront l'objet d'une facturation séparée.

5 Licences concernant les logiciels (Licences logiciels)

5.a TeamAxess France est propriétaire, ou détenteur, d'une licence relative aux programmes de logiciels livrés et à la documentation correspondante ainsi que, le cas échéant, d'une autorisation de distribution les concernant. Sous réserve du paiement complet et régulier des redevances, le client acquiert une licence simple, non exclusive et non cessible d'exploitation des programmes de logiciels qui lui sont livrés, limitée à un usage interne, pour la durée prévue au contrat. Tous les autres droits, en particulier les droits de propriété intellectuelle afférents aux programmes de logiciels, demeurent la propriété de TeamAxess France ou du fournisseur.

5.b Le client s'engage à ne pas modifier ou transformer, à ne pas copier ni reproduire y compris sous une autre forme, ainsi qu'à ne pas décoder, décompiler ou encore transférer sur d'autres ordinateurs les programmes de logiciels et la documentation s'y rapportant dont une licence d'utilisation lui est concédée dans les conditions susvisées.

5.c Le droit d'utilisation qui a été attribué par TeamAxess France (licence concernant le logiciel nécessaire au fonctionnement des appareils (Firmware ou logiciel d'exploitation)) est transmissible à un tiers à condition qu'une demande écrite en ce sens ait été adressée au préalable à TeamAxess France et que cette dernière l'ait acceptée expressément par écrit. Une licence concernant les logiciels d'application n'est en aucun cas transmissible. Le client n'est pas autorisé à délivrer des sous-licences, ni à louer ou à transmettre les logiciels à un tiers de quelque façon que ce soit.

5.d Sous réserve des paragraphes relatifs à la protection des droits du logiciel original, il est permis néanmoins d'effectuer des copies des logiciels livrés uniquement dans le cadre d'une sauvegarde, d'un archivage ou de la recherche d'une erreur. A l'expiration de la licence d'utilisation, les copies de sauvegarde du logiciel concerné doivent être détruites. Le client s'engage à s'assurer que les logiciels, la documentation et les documents susceptibles de reproduction ne sont pas accessibles à un tiers.

5.e Pour les licences concernant les programmes de logiciels d'autres personnes que TeamAxess France, les conditions de licence, les limitations de garantie et les conditions d'utilisation sont celles de ces personnes.

5.f Concernant les logiciels spécialement conçus pour le client par TeamAxess France, la prestation fait l'objet d'une description détaillée dans le devis initial de TeamAxess France ou dans un devis spécifique ultérieur signé par le client. Les choix techniques non spécifiés, mais toutefois nécessaires, seront effectués selon la seule appréciation de TeamAxess France. Les logiciels sources ainsi que les droits de propriété intellectuelle y afférent demeurent la propriété de TeamAxess France.

6 Maintenance des logiciels

Lorsqu'un contrat de licence de logiciel et de maintenance est conclu entre le client et TeamAxess France, le client est en droit d'obtenir le support et la maintenance des logiciels conformément aux dispositions contenues dans le contrat. TeamAxess France doit mettre à disposition du client des mises à jour logicielles (par ex. par téléchargement, CD, etc.) que le client installe lui-même. Si le client souhaite une installation des mises à jour logicielles

par TeamAxess France, TeamAxess France est alors en droit de facturer les frais engendrés séparément. La maintenance des logiciels est effectuée en fonction du forfait de maintenance incluse dans le contrat. Lorsqu'un contrat de licence de logiciel et de maintenance est dûment signé, TeamAxess France s'engage à ce que les prestations concernant le service d'aide soient réalisées par un personnel qualifié, avec le soin et le savoir-faire appropriés. Les travaux sont effectués depuis la hotline, et en règle générale pendant les heures d'ouverture du client. TeamAxess France peut être amenée exceptionnellement, si nécessaire, à effectuer des services de maintenance dans les locaux du client, auquel ce dernier s'engage dans ce cas à lui donner accès.

6.a Suppression des erreurs (Service concernant les corrections de bug)

6.a.i Une erreur est à traiter lorsque le logiciel, faisant l'objet d'un contrat, présente un comportement répétitif qui ne s'inscrit pas dans le cadre de la version dernièrement validée. La suppression de l'erreur est réalisée grâce à un correcteur de bug ou à une mise à jour, ou encore grâce à une solution de recours appropriée.

6.a.ii TeamAxess France s'engage à proposer dans un délai raisonnable une solution aux erreurs connues et devant être résolues par elle. TeamAxess France est cependant libérée de cette obligation lorsque des anomalies, incombant au client et n'étant pas supprimées par celui-ci, handicapent la résolution de l'erreur.

6.a.iii TeamAxess France est autorisé à tout moment à faire appel sous sa responsabilité à des tiers pour effectuer des prestations d'assistance sans qu'un accord au préalable de la part du client soit nécessaire.

6.b Mise à disposition d'un service d'aide

6.b.i TeamAxess France met à disposition une adresse email centrale et un numéro de téléphone pendant les périodes convenues dans le contrat (pendant la saison d'été et/ou d'hiver, pendant la durée des manifestations ou encore toute l'année) afin de pouvoir recevoir les demandes de prestations de service et d'aide.

6.b.ii TeamAxess France donnera dans un délai raisonnable une réponse, ou un renseignement, à chaque question du client. Les heures d'ouverture du service TeamAxess France sont définies dans chaque contrat.

6.b.iii Les prestations comprennent, pendant les périodes convenues, l'assistance par téléphone ou par email, ainsi que le soutien lors d'un dysfonctionnement survenant lors de l'utilisation du produit par le client. Ces prestations ne peuvent être réalisées efficacement par TeamAxess France qu'après du personnel du client disposant d'un niveau de qualification et de formation technique permettant l'accomplissement des tâches recommandées par les équipes de TeamAxess France dans le cadre de leurs interventions d'assistance.

6.b.iv Le contrat Axess inclus la hotline de niveau 1 et 2, la mise à disposition d'une mises à jour annuelle, les logiciels de base, mais ne comprend pas, par exemple la création d'un nouveau tarif, la reconfiguration d'un système de contrôle, le logiciel de transfert des informations comptables, le logiciel de vente en ligne, etc. ...

Ces prestations peuvent être assurées par la prise des contrats additionnels

6.c Service de mise à jour concernant les logiciels

6.c.i Dans le cadre de ses prestations d'assistance, TeamAxess France réalise diverses mises à jour de niveau égal ou supérieur aux anciennes versions.

6.c.ii TeamAxess France n'est pas dans l'obligation de livrer les nouvelles versions de logiciels, si ceci n'est pas prévu dans un contrat spécifique ou lorsque le paiement des cotisations afférentes à ces mises à jour n'a pas été effectué.

6.d Disponibilité du serveur

6.d.i TeamAxess France garantit à 99% (moyenne annuelle) la disponibilité du serveur, du réseau ainsi que des interfaces utilisées pour la connexion à Internet - les temps d'arrêt causés par la programmation des travaux de maintenance n'étant pas inclus.

6.e Obligations du client

6.e.i Afin de permettre un traitement rapide et efficace des messages d'erreur, le client doit transmettre ceux-ci à TeamAxess France en indiquant le numéro de contrat et en utilisant les formulaires correspondants.

6.e.ii Le client s'engage à respecter les directives et les instructions de TeamAxess France, à déployer tous les efforts nécessaires pour permettre à TeamAxess France de résoudre le dysfonctionnement, à lui fournir dans la mesure du possible toutes les informations, le soutien, le matériel et les accès nécessaires, à installer immédiatement l'ensemble des mises à jours et correctifs de l'environnement mis à disposition pour les logiciels TeamAxess France, à se procurer/installer/assurer l'accès à tous les moyens opérationnels, les lignes téléphoniques, les accès Internet, les interfaces de communication et le hardware nécessaires à l'utilisation du produit.

6.e.iii Le client doit mettre en place un nombre suffisant de personnel qualifié et formé pour utiliser les produits dont il détient une licence et communiquer à TeamAxess France le formulaire dûment renseigné indiquant l'identité des-dits personnels, qu'il s'engage à actualiser dès survenance d'une évolution au sein de ses équipes.

6.e.iv Le client est tenu de se conformer aux dispositions légales et réglementaires régissant la protection des données personnelles découlant du contrat (§ 8). Le client s'engage à cet égard à garantir TeamAxess France contre les conséquences financières qu'elle aurait à subir du fait de toutes poursuites, réclamations de tous ordres et demandes indemnitaires formulées à son encontre par des tiers, en lien avec un manquement du client à l'obligation qui précède et plus généralement à toute violation des dispositions légales et réglementaires régissant la protection des données personnelles.

6.e.v Le client s'engage à mettre gratuitement à disposition de TeamAxess

Conditions générales de vente (CG)



France son système, les logiciels à jours des fournisseur tier, les rapports, les documents de diagnostic, les données ainsi qu'une connexion Internet afin d'effectuer un soutien à distance grâce à la téléassistance. Le client s'engage à apporter toute l'aide nécessaire à la mise en œuvre de l'assistance faite par TeamAxess France.

6.f Responsabilité

6.f.i TeamAxess France ne peut pas être tenu pour responsable des dysfonctionnements liés à la l'indisponibilité online des données stockées dans l'espace de stockage contractuel ou des accès au serveur, n'ayant pas pour cause le serveur en lui-même ou le réseau de TeamAxess France, ainsi qu'aux interfaces Internet, en particulier lors des dysfonctionnements dus aux perturbations de réseau des autres opérateurs.

6.f.ii TeamAxess France ne peut pas être tenu pour responsable en cas d'interruption de service due à un cas de force majeure, tel que défini à l'article 3.k ci-avant. Pour les autres interruptions, TeamAxess France ne peut être tenu pour responsable que dans la mesure où celles-ci excèdent sensiblement le temps d'arrêt raisonnablement admissible conformément au § 6.d

6.f.iii TeamAxess France n'est pas responsable des dommages de toutes natures subis par le clients du fait d'un dysfonctionnements et/ou d'une interruption de ses services, dès lors que cet événement est imputable, même partiellement, au non-respect par le client de ses obligations contractuelles (utilisation non-conforme des programmes de logiciels concernés, non-respect des prérequis techniques communiqués par TeamAxess France s'agissant des installations, non-respect des recommandations du support d'assistance, etc.).

6.f.iv TeamAxess France n'est pas responsable de la perte ou de la suppression des données stockées dans l'espace de stockage convenu au contrat, à moins que celle-ci n'ait causé la perte ou la suppression des données intentionnellement ou par une grave négligence.

6.g Durée et facturation

6.g.i La prestation de maintenance des logiciels dont une licence est concédée au client par TeamAxess France est conclue pour une durée ferme d'un an. A cette échéance, le contrat de maintenance sera reconduit tacitement pour des périodes successives de 12 mois, tant qu'aucune des parties n'aura fait part à l'autre partie par lettre recommandée AR de sa décision de résilier le contrat, au moins 3 mois avant sa date d'échéance.

6.g.ii Les redevances forfaitaires annuelles de maintenance sont facturées chaque année au début de l'exercice comptable, terme à échoir sans possibilité de remboursement partiel en cas de résiliation anticipée du fait du client.

6.h Adaptation des prix concernant les prestations de maintenance et d'assistance

6.h.i Si un excédent de plus de 10% sur les montants forfaitaires a été constaté lors de la comparaison annuelle entre les dépenses réelles et les frais facturés, TeamAxess France est alors en droit d'ajuster le montant des cotisations forfaitaires.

6.h.ii Le montant des redevances forfaitaires annuelles facturées au titre des prestations d'assistance fait l'objet d'une indexation plafonnée à l'évolution de l'indice SYNTEC, la valeur de référence étant celle du dernier indice publié à la date de conclusion du contrat. Le montant des redevances forfaitaires annuelles augmente ou diminue ainsi chaque année en fonction de l'augmentation ou de la diminution de l'indice SYNTEC. Dans l'hypothèse où l'indice mentionné ci-dessus ne serait plus publié, l'indexation aura lieu selon un indice choisi d'un commun accord entre les parties garantissant le mieux possible, le même effet économique.

6.h.iii Les frais de déplacement, de séjour et d'hébergement des personnes chargées d'effectuer une prestation de maintenance sont facturés séparément (les nuits d'hébergement seront défrayées sur la base d'une chambre d'hôtel de catégorie 3 étoiles ; les déplacements en train sur la base d'un billet de 2ème classe ; les déplacements en voiture sur la base du barème fiscal kilométrique ; les déplacements en avion sur la base d'un billet en classe « Economique » pour les vols domestiques et moyen-courrier et d'un billet en classe « Affaires » pour les vols longs courriers).

6.h.iv Ne sont pas couverts par les redevances forfaitaires annuelles : les prestations dépendantes du système d'exploitation ou des modifications du hardware et/ou des modifications de logiciels et d'interface non contractuelles ; les adaptations individuelles de logiciel, plus précisément les nouvelles programmations et les modifications de logiciels dues aux évolutions de la réglementation lorsque celles-ci impliquent une modification de la structure même du programme ; la suppression des erreurs provoquées par un tiers, celles dues à une utilisation non professionnelle ou au non-respect des directives qui ont été au préalable prescrites, telles que la sauvegarde des données, les conversions de données, le rétablissement des stocks de données et les adaptations d'interface.

6.h.v TeamAxess France est libéré de toute obligation de maintenance relative au présent contrat et par conséquent de toute responsabilité à cet égard si des modifications de programme ont été effectuées, ou tentées, sur les logiciels définis dans le contrat par des employés du client ou par un tiers sans le consentement au préalable de TeamAxess France, ou encore si les logiciels n'ont pas été utilisés conformément à leurs directives et modes d'emploi.

7 Livraison de tickets et d'accessoires

7.a Les compositions, planches d'impression, lithographies, films et planches réalisés par photographie, les moules d'estampage, ainsi que les autres moyens mis à la disposition pour la production restent la propriété inaliénable d'Axess AG, maison mère de TeamAxess France, et ce même si le client en règle la valeur en partie ou intégralement. Cette disposition s'applique aussi aux moyens auxiliaires de travail qui ont été mis à la disposition par une autre entreprise sur ordre d'Axess AG ou de Team Axess.

7.b TeamAxess France garantit une utilisation sans encombre des tickets, des cartes à puce et autres accessoires livrés sur les caisses d'émissions et les lecteurs de contrôle. Les dispositions concernant le stockage et la durée d'utilisation conseillée des produits concernés doivent être respectées. Lors du stockage et de l'utilisation, ces produits peuvent être sujets à des altérations normales de qualité liées à leur fréquence d'utilisation et aux effets du vieillissement. TeamAxess France recommande de respecter attentivement les conditions d'utilisation prescrites, étant précisé que certaines valeurs indicatives ne doivent pas être dépassées, à savoir :

Pour les Tickets code-barres	3 jours
Pour les Cartes Oneway	30 jours
Pour les SmartCard lite	6 mois

Pour les SmartCards réinscriptibles 24 mois

Des écarts de couleurs dus à la matière et à la production peuvent se produire dans une même livraison ou bien d'une livraison à une autre. Les épreuves et les échantillons de tickets n'ont donc qu'une valeur indicative en ce qui concerne les couleurs réelles des tickets livrés. Les supports en plastique sont largement résistants à la rupture et au déchirement dans une plage de températures allant de -20°C à +50°C. Les indications concernant les conditions et les durées de stockage sont imprimées sur les emballages.

7.c Les délais de livraison communiqués par TeamAxess France pour les tickets et accessoires présentent un caractère indicatif, en sorte qu'un retard de livraison ne saurait fonder une annulation de sa commande par le client ou une quelconque demande d'indemnisation. Les livraisons supérieures ou inférieures de produits imprimés, pouvant aller jusqu'à 15% du tirage commandé, doivent être acceptées par le client. TeamAxess France se réserve également le droit de procéder à des livraisons partielles. TeamAxess France ne peut être rendue responsable pour les défauts d'impression et d'exécution que le client n'a pas détectés sur les épreuves qu'il a considérées comme bonnes à l'impression. Les modifications de composition demandées par téléphone, courrier électronique ou par fax sont exécutées par TeamAxess France, sans que sa responsabilité soit engagée en ce qui concerne l'exactitude. Les commandes réalisées en tant que production spécifique client ne peuvent pas être modifiées à partir de la confirmation de commande et doivent être acceptées entièrement.

7.d La période de garantie des tickets, des cartes à puce et autres accessoires est limitée à la date inscrite sur l'emballage, elle ne peut toutefois excéder les 2 ans. TeamAxess France assure la période de garantie, à l'exclusion de tout autre recours, en remettant les produits en état ou bien en fournissant une autre livraison. Les réclamations doivent en tout cas être signalées par écrit immédiatement après apparition du défaut, en donnant une description du défaut et en joignant des échantillons de la marchandise contestée. La marchandise remplacée devient la propriété de TeamAxess France. Les dispositions qui précèdent de l'article 7.d s'appliquent aussi dans le cas où les tickets, cartes à puce et autres accessoires livrés par TeamAxess France sont prévus pour une utilisation sur des systèmes qui n'ont pas été livrés par TeamAxess France, où ils présentent un taux de défaut de fonctionnement supérieur à la moyenne lors de l'impression sur les codeurs ou bien lors de l'utilisation sur les lecteurs, et où ces défauts sont dus clairement à une qualité défectueuse des tickets, cartes à puce et autres accessoires livrés. Si TeamAxess France fournit la preuve dans un délai raisonnable que les défauts de fonctionnement ne sont pas attribuables à la qualité défectueuse des produits livrés, les obligations mentionnées ci-dessus deviennent caduques.

7.e Les réclamations concernant les défauts d'impression ou les quantités de livraison doivent être formulées par écrit dans les 8 jours suivant la réception de la marchandise. Les échantillons/produits faisant l'objet d'une réclamation doivent être conservés jusqu'à la résolution de la réclamation et doivent être envoyés sur demande à TeamAxess France ou à un tiers indiqué par TeamAxess France, aux risques et périls du client et aux frais de ce dernier dans leurs emballages d'origine. Ces frais de réexpédition seront remboursés au client si sa réclamation s'avère, après vérification par TeamAxess France, fondée.

7.f TeamAxess France et sa maison mère Axess AG conservent l'intégralité des droits de propriété intellectuelle attachés aux lignes et éléments de conception graphique originaux afférents aux tickets, cartes à puce et autres accessoires qu'ils conçoivent, fournissent et ou mettent à disposition du client. Le client n'acquiert donc à la réception de la livraison de ces produits qu'un droit d'utilisation des supports, exclusif de tout autre droit de reproduction, d'adaptation, de traduction ou de modification des droits de propriété intellectuelle qu'ils intègrent. TeamAxess France et sa maison mère Axess AG ne sont pas tenues de vérifier si le client a le droit de reproduire les épreuves d'impression mises à la disposition par ce dernier ou de les utiliser de la manière prévue. Le client reconnaît à cet égard qu'il est réputé détenir l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle ainsi que les autorisations de toute nature de la part des tiers concernés pour reproduire, diffuser et plus généralement exploiter les épreuves dont il confie l'impression et la reproduction à TeamAxess France et/ou sa maison mère Axess AG dans le cadre de l'exécution du contrat. Le client garantit donc TeamAxess France et/ou sa maison mère Axess AG contre les conséquences financières qu'elles auraient à subir consécutivement à leur reproduction pour le client des épreuves confiées par ce dernier, du fait de toutes poursuites, réclamations de tous ordres et demandes indemnitaires formulées à leur encontre par des tiers, sur le fondement d'une violation de leurs droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle, d'actes de concurrence déloyale ou de parasitisme, de la violation d'un engagement contractuel (non-concurrence, confidentialité, etc.) ou d'une atteinte portée aux droits de la personnalité de personnes physiques (droit à l'image, à la vie privée, etc.). TeamAxess

Conditions générales de vente (CG)



France et/ou sa maison mère Axess AG doivent signaler de tels recours sans retard au client et lui notifier le litige en cas de procédure juridique dans les meilleurs délais afin de permettre au client de préserver ses droits procéduraux. Si, suite à cette notification, le client n'intervient pas volontairement à la procédure engagée à l'encontre de TeamAxess France et/ou sa maison mère Axess AG, ces dernières n'auront aucune obligation de l'appeler en garantie dans la procédure ainsi intentée et pourront reconnaître le bien-fondé de la revendication du demandeur sans que cela ne porte préjudice à leur droit de se dédommager auprès du client sans tenir compte de la légitimité du recours reconnu.

7.g TeamAxess France et/ou sa maison mère Axess AG sont autorisées à imprimer leurs dénominations sociales, noms commerciaux et/ou marques sur les produits à imprimer, même sans autorisation spéciale du client.

8 Protection des données

8.a Le client et TeamAxess France s'engagent, dans le cadre de l'exécution du contrat, à traiter les données personnelles qu'ils pourraient être amenés à collecter et à traiter conformément aux dispositions du 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 (« RGPD »).

8.b Dans le cadre de l'exécution du contrat, TeamAxess France est amenée à collecter et à traiter des données personnelles pour le compte du client, en qualité de sous-traitant de ce dernier au sens de l'article 4.8 du RGPD. Le client est donc réputé déterminer sous sa responsabilité l'objet, l'étendue, le type, les catégories de données traitées et le but du traitement, ainsi que des catégories de personnes concernées (données client). Le traitement des données est effectué exclusivement dans un état membre de l'Union Européenne pour lesquelles les données donnant lieu à un traitement transfrontalier au sens de l'article 4.23 du RGPD, doivent être communiquées au client, en tant que responsable, en temps utile avant le début du traitement afin que le client puisse y consentir ou s'y opposer. Si le client ne répond pas à cette communication dans les 30 jours calendaires de sa réception, il sera réputé avoir consenti au traitement.

8.c TeamAxess France fournit des garanties suffisantes afin que des mesures techniques et organisationnelles appropriées soient mises en œuvre de manière à ce que le traitement soit effectué conformément aux exigences du RGPD et qu'il garantisse la protection des droits des personnes concernées. Ces garanties consistent entre autres, en la prise de mesures organisationnelles et techniques décrites dans le document de politique de sécurité de TeamAxess France dont le client déclare avoir pris connaissance et en accepter le contenu sans réserve. Sous réserve du respect de la politique de sécurité susvisée, ainsi que des instructions générales et individuelles, par le client à propos des données à caractère personnel (telles que la suppression des données client, l'anonymisation des données), TeamAxess France garantira ainsi un niveau de protection approprié par rapport aux utilisations des données personnelles contractuellement définies afin que les réclamations, quelle que soit la nature, puissent être toujours formulées en cas d'infraction.

8.d Les modifications des mesures techniques et organisationnelles qui garantissent ou augmentent le niveau de protection des informations personnelles traitées sont considérées comme acceptées et sont notifiées au client sur demande, TeamAxess France n'est pas dans l'obligation toutefois de communiquer celles-ci au client.

8.e TeamAxess France s'engage à traiter les données personnelles uniquement dans le cadre des contrats existants et selon les consignes individuelles du client. S'il est tenu de délivrer les données à des tiers conformément au Droit de l'Union et aux législations et réglementations des états membres auxquels TeamAxess France est soumis, TeamAxess France informe alors le client de ces exigences légales avant le traitement, à condition que les dispositions normatives en question n'interdisent pas une telle communication. De même, le traitement des données aux fins propres de TeamAxess France exige un ordre écrit.

8.f TeamAxess France est autorisée à utiliser des sous-traitants pour le traitement des données à caractère personnel. Toute modification prévue par le sous-traitant doit être notifiée au client en temps utile par écrit afin qu'il puisse s'opposer au changement. Les exceptions à cette règle sont des situations dans lesquelles une notification est matériellement impossible ou irréalisable (en particulier en cas de péril imminent). TeamAxess France conclut un contrat écrit avec le sous-traitant, lequel souscrit aux mêmes obligations de protection des données que celles décrites dans le présent chapitre.

8.g TeamAxess France garantit que toutes les personnes chargées du traitement des données sont tenues de respecter la confidentialité avant le début de l'activité - tout en gardant le secret même après la fin de leurs activités - ou que celles-ci sont soumises à une obligation de confidentialité par le biais d'une réglementation officielle.

8.h TeamAxess France prend des mesures techniques et organisationnelles afin de s'assurer que le client observe les droits des personnes concernées par le traitement des données en vertu du chapitre III du RGPD (information, renseignement, rectification, suppression, restriction, transmissibilité des données, opposition ainsi que la prise de décision automatique dans des cas particuliers) dans les délais requis.

8.i TeamAxess France garantit au client que le traitement des données personnelles qui lui sont confiées s'inscrit dans le respect des obligations visées aux articles 32 à 36 du RGPD (sécurité de traitement, informations sur les violations de données à caractère personnel aux autorités de contrôle, information à la personne concernée par une violation de la protection des

données à caractère personnel, analyse d'impact relative à la protection des données, consultation préalable).

8.j Sur simple demande, TeamAxess France doit mettre à disposition du client toutes les informations nécessaires (par ex. les certifications existantes, les mesures techniques et organisationnelles, etc.) pour prouver le respect des obligations prévues à l'article 28 du RGPD (obligations de la personne effectuant le traitement). En outre et sous réserve que la demande du client soit formulée préalablement dans un délai raisonnable, TeamAxess France accepte de collaborer activement aux démarches de contrôle et/ou d'audit menées par le client (que ce soit directement ou par l'intermédiaire d'un tiers missionné à cet effet) afin de vérifier le respect par TeamAxess France des dispositions du RGPD dans le cadre du traitement des données personnelles qu'il lui confie.

8.k TeamAxess France s'engage à alerter immédiatement le client de toute atteinte qu'elle aurait portée au RGPD dans le cadre du traitement des données personnelles qu'il lui confie, ainsi que de toute atteinte au RGPD qui résulterait, selon elle des instructions qui lui sont transmises par le client.

8.l TeamAxess France est tenue, après la résiliation du présent accord, de supprimer toutes les données à caractère personnel qui lui ont été confiées par le client ou de les lui renvoyer dans un format habituel pour le traitement des données, dans la mesure où le droit de l'Union ou la loi des états membres n'impose pas une obligation de stockage des données personnelles.

9 Garanties

9.a Outre les garanties expressément stipulées aux articles 4.b et 7.d des présentes, TeamAxess France garantit le client, conformément aux prescriptions de l'article 1641 et suivants du Code civil, contre les vices cachés que ses produits peuvent receler. Conformément à l'article 1642 du même Code, TeamAxess France n'est pas tenue responsable des vices apparents et dont le client a pu se convaincre lui-même. L'action résultant des vices cachés doit être intentée par le client dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

9.b Par ailleurs, TeamAxess France garantit pendant les douze mois suivant leur livraison les pièces ou les composants de ses produits contre tout défaut/dysfonctionnement majeur. TeamAxess France assure la garantie en réparant ou en remplaçant les éléments et les composants. Les frais de réparations sur site ne sont pas inclus dans la garantie sauf si cette prestation est expressément stipulée dans le contrat d'achat. Les délais de garantie originaux sont applicables aux pièces remplacées.

9.c Pour les défauts/dysfonctionnements majeurs (définis comme une anomalie liée directement au système livré et empêchant d'exploiter les fonctions principales de base du système) signalés dans les délais et selon la demande, TeamAxess France effectuera soit une livraison de remplacement (remplacement de la marchandise), soit une amélioration du produit (rectification, remplacement des pièces défectueuses ou manquantes). Une demande de modification de commande ou de réduction de prix ne peut être faite que si, selon le jugement de TeamAxess France, l'amélioration ou la livraison de remplacement ne peut avoir lieu ou qu'elle est impossible, ou encore si l'amélioration ou la livraison de remplacement ne peut avoir lieu en raison d'une dépense/effort disproportionné(e) par rapport à l'amélioration ou la livraison de remplacement. S'agissant des défauts/dysfonctionnements mineurs (définis comme une anomalie liée directement au système livré et ne permettant pas d'exploiter de manière satisfaisante certaines fonctionnalités du système sans pour autant empêcher d'exploiter ses fonctions principales de base, TeamAxess France restera seule juge de l'opportunité de prendre en charge la réparation ou le remplacement de la pièce ou du composant concerné, ou d'accepter une modification de commande ou une réduction de prix sollicitée par le client.

9.d Défauts matériel : dans la mesure où rien n'a été stipulé dans le contrat, le principe suivant s'applique ici : le transport et le retour de matériel ont lieu aux risques et à la charge du client.

9.e Défauts logiciels : TeamAxess France corrigera les défauts présents au moment de la livraison pendant la période de garantie convenue, autrement dit à la date la plus proche de la version logicielle améliorée. Les défauts de conceptions logicielles spécifiques client sont corrigés dans le cadre de la garantie visée à l'article 6 des présentes.

9.f Le client a été formellement averti que, d'après le niveau technique actuel, des erreurs pouvant survenir dans la conception des logiciels ne peuvent pas être totalement exclues. Ces types d'erreurs ne sont donc pas considérés comme des défauts. Pour les défauts réduisant considérablement l'utilisation des logiciels, les dispositions citées au § 9.e sont applicables à moins que l'installation d'une version améliorée, ou les indications concernant l'élimination de l'erreur, ou encore le contournement du défaut, puissent être considérés comme une amélioration suffisante permettant à nouveau un fonctionnement normal. TeamAxess France n'assume aucune responsabilité quant au caractère approprié du logiciel par rapport aux besoins du client, en particulier lorsque toutes les combinaisons choisies par le client ont été effectuées et qu'elles répondent à ses exigences.

9.g Limitation de garantie :

Les appareils ainsi que les logiciels associés, ne peuvent être utilisés par le client que selon les consignes et les conditions contenues dans les manuels d'utilisation et les conditions de licence. En conséquence, les garanties ci-avant exposées sont expressément exclues :

> dans le cas où le produit en cause serait utilisé, manipulé, stocké, installé, entretenu, maintenu, modifié, ou réparé par le client et/ou un tiers

Conditions générales de vente (CG)



non agréé par TeamAxess France dans des conditions non conformes aux prescriptions de TeamAxess France et/ou dans des conditions anormales, inadaptées ou incompatibles avec sa destination;
> plus généralement, dans le cas où la défaillance trouverait son origine, même partiellement, dans l'usure normale du produit et/ou dans un comportement fautif ou négligent du client ou d'un tiers.

9.h Les écarts peu importants, concernant notamment l'état de surface, les nuances de couleur, la matière sont considérés comme des défauts mineurs entrant dans le cadre des tolérances commerciales habituelles. Ils n'ouvrent donc pas droit à garantie

9.i Les pannes et les défauts provoqués par des prestations incorrectes ou déficientes, notamment au niveau de l'alimentation et des réseaux du client, sont totalement exclus de la garantie et ne peuvent donner lieu à une demande d'indemnisation de la part du client. La garantie prend fin en cas de modifications ou d'interventions non autorisées sur l'objet du contrat.

9.j TeamAxess France apporte le plus grand soin aux services liés au fonctionnement des serveurs, aux performances informatiques et aux Web services. TeamAxess France ne garantit pas que ces services soient accessibles de façon continue, que les connexions souhaitées puissent toujours être établies ou que les données enregistrées soient conservées quelles que soient les conditions. Aucune réclamation ne peut être faite par le client à la suite de périodes d'indisponibilité ou de préjudices survenus au cours de pannes ou de travaux de maintenance et d'installation, ou encore en cas de problèmes de liaisons.

9.k Délai de réclamation : le client doit, au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la mise en service du matériel, vérifier la marchandise et signaler les réclamations concernant les défauts immédiatement constatables, y compris les dommages dus au transport, l'état incomplet de la marchandise, les écarts par rapport à la confirmation de commande et les livraisons erronées. Si le client ne respecte pas cette obligation de vérification et d'information dans ce délai, celui-ci perd tout droit de garantie, le droit à l'indemnisation ainsi que le droit d'erreur au sujet de l'absence de défaut de la marchandise. En cas de défauts évidents, ce délai commence le jour de la mise en service, et pour les défauts cachés à partir du jour où ils ont été ou auraient raisonnablement dû être découverts par le client. Ceux-ci doivent faire l'objet d'une réclamation explicite à TeamAxess France, et par lettre recommandée avec avis de réception, dans le même délai à compter de leur apparition en les décrivant. Dans le cas contraire, tous les droits de garantie et autres droits s'y rattachant seront perdus.

10 Dommages et intérêts

10.a TeamAxess France ainsi que ses employés ne peuvent en aucun cas voir leur responsabilité engagée en cas de dégradations, destructions ou pertes des informations, programmes, fichiers ou bases de données, consécutives à son intervention. Cette clause est valable en particulier pour les dommages dus au défaut en lui-même, mais aussi pour tout autre dommage découlant de la déficience. De plus, aucune indemnisation ne pourra être demandée à TeamAxess France en cas de négligence du client, de ses préposés et/ou plus généralement de toute personne étrangère à TeamAxess France ayant utilisé (ou étant intervenue sur) le matériel, que cette négligence soit légère et/ou grossière. TeamAxess France ne pourrait en aucun cas être tenue de réparer les éventuels dommages immatériels et/ou indirects, comme notamment les pertes de chiffre d'affaires, les interruptions de fonctionnement

10.b Si le dommage n'a pas été produit intentionnellement, le montant des dédommagements est limité à 50 % du prix d'achat net sans toutefois pouvoir excéder le montant de 100 000 euros. Si TeamAxess France n'est pas en mesure d'effectuer la livraison ou la prestation à temps pour des raisons qui lui incombent, et que la configuration des appareils dédiée aux besoins du client ne peut être effectuée pour cette même raison, le client est alors en droit de réclamer, pour chaque semaine de retard complète, un dédommagement d'un montant maximal de 0,5 % de la valeur de la marchandise en attente d'installation, sans pouvoir toutefois excéder 5 % du prix d'achat de la livraison. Au-delà de ces plafonds, le client renonce à toute réclamation à l'égard de TeamAxess France.

10.c Dans la mesure où l'objet de la commande contient des développements de logiciel spécifique client, les huit premières semaines sont considérées comme une période de test. Pendant cette période, toute demande d'indemnisation est exclue si le dommage n'a pas été produit intentionnellement ou par négligence grossière.

11 Paiement

11.a Les prix et les délais de paiement sont mentionnés au contrat et s'entendent nets, hors frais de douane et hors taxes départ usine. TeamAxess France est en droit d'exiger une garantie bancaire pour sécuriser les paiements. Si aucune devise n'a été spécifiée, les paiements doivent être effectués en euros.

11.b Sauf stipulations contraires au contrat, les dates et les modalités de paiement sont les suivantes : acompte de 30 % de la valeur de la commande au moment de sa passation, 60 % de la valeur de la commande au moment de la livraison et 10 % de la valeur de la commande 30 jours après livraison.

11.c Les factures pro forma sont payables dans un délai de 10 jours à partir de la date de la facture, et réputées sans frais et sans escompte. Les mandats, chèques et traites sont acceptés uniquement si le contrat le prévoit, la totalité des frais associés étant à la charge du client. Les droits au titre de la garantie ou l'inexécution par TeamAxess France de ses obligations, qu'ils soient allégués

ou justifiés, n'autorisent pas le client à ne pas exécuter ses obligations en termes de paiement.

11.d Retard de paiement : Si le client n'effectue pas le règlement du premier acompte convenu dans un délai de 30 jours à compter de la signature du contrat, ou s'il ne respecte pas les délais de paiements convenus, TeamAxess France est en droit de résilier le contrat immédiatement et de plein droit, à défaut pour le client d'y remédier dans les 30 jours calendaires suivant la réception d'une mise en demeure adressée par TeamAxess France sous forme de lettre recommandée AR. Les droits d'indemnisation du client sont de ce fait expressément exclus. En cas de résiliation, TeamAxess France est en outre en droit d'exiger le versement d'une somme égale à 10 % de la valeur H.T. de la commande, sans préjudice de ses droits à réparation au titre du préjudice subi.

11.e Conformément à l'article L.441-6 du Code de Commerce, tout retard de paiement pourra en outre donner lieu, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire, à l'application par TeamAxess France de pénalités de retard dont le taux est égal à celui pratiqué par la BCE pour son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage, outre l'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est de 40 euros (Article D.441-5 du Code de Commerce). Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, TeamAxess France peut demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs. Toute détérioration du crédit du client peut justifier la suspension des commandes en cours, l'exigence de garanties ou d'un règlement comptant ou par titre de paiement, avant exécution des commandes reçues.

11.f Les paiements sont considérés comme étant effectués si le montant impayé a été reçu sur l'un des comptes indiqués dans nos formulaires de facturation.

12 Réserve de propriété

12.a TeamAxess France se réserve la propriété des marchandises livrées jusqu'à leur complet paiement par le client. En cas de paiement au-delà du délai malgré la date d'échéance, TeamAxess France est en droit de demander au client, de se séparer l'ouvrage, même s'il est fixé au sol ou à un bâtiment, afin que celle-ci puisse le conserver sous sa protection. TeamAxess France est en droit de facturer au client l'ensemble des frais auxquels elle a été exposée, pour procéder le cas échéant, à la revendication de la propriété des produits, matériels et logiciels concernés par la réserve de propriété.

12.b Le client est dans l'obligation de marquer explicitement les marchandises comme étant la propriété inaliénable de TeamAxess France jusqu'à leur complet règlement par le client.

12.c En cas de saisie ou de toute autre intervention d'un tiers sur les marchandises livrées par TeamAxess France au client et non entièrement réglées par ce dernier, le client devra impérativement et immédiatement en informer TeamAxess France afin de lui permettre de s'y opposer et de faire valoir ses droits.

12.d En cas de retard de paiement, le client est tenu de rendre immédiatement à TeamAxess France, sur la demande de celle-ci, les marchandises et les logiciels sous licence. Toutefois, la demande de retour de TeamAxess France ne peut être considérée comme une résiliation du contrat que si TeamAxess France le déclare expressément par écrit. TeamAxess France est en droit de facturer au client l'ensemble des frais qu'elle a exposés rendus nécessaires pour procéder, le cas échéant, à la revendication de la propriété des produits, matériels et logiciels concernés par la réserve de propriété.

13 Dispositions finales

13.a Les dispositions légales obligatoires prévalent sur la validité de ces CGV. Les dispositions non valides n'affectent pas la validité du reste du contrat. Les dispositions juridiquement non valides doivent être remplacées par l'accord de nouvelles dispositions juridiquement valides.

13.b Le client est autorisé à effectuer la mise à disposition ou la vente de l'objet du contrat ou des parties de celui-ci à des tiers uniquement dans le respect et conformément aux interdictions d'exportation légales et aux restrictions d'exportation.

13.c TeamAxess France et le client s'engagent à respecter pendant toute la durée du contrat et pendant une période de 10 années après expiration de celui-ci, la confidentialité concernant toutes informations qu'elles échangeraient susceptibles de relever, pour l'une et/ou l'autre des parties du secret des affaires. En cas de violation de cette obligation par le client ou par des personnes de son chef, le client s'engage à payer une pénalité conventionnelle égale à 20 % du montant hors taxes de la commande.

13.d TeamAxess France et le client s'engagent à une loyauté réciproque. Pendant toute la durée du contrat et pendant une période de 12 mois après expiration de celui-ci, elles s'abstiendront, même par l'intermédiaire de tiers, de procéder au débauchage ou d'employer du personnel de l'autre partie ayant travaillé à la réalisation des commandes. La partie transgressant cette disposition est tenue de verser à la partie adverse des dommages et intérêts forfaitaires correspondant au montant du salaire annuel de l'employé concerné.

13.e Tout litige relatif à ce contrat relève exclusivement de la compétence du Tribunal de commerce d'Annecy (France) statuant au regard du droit français.

Mesures de sécurité techniques et organisationnelles

Axess s'engage - et engage le centre de données externe dans le cadre de son contrat avec ce dernier - à se conformer aux exigences particulières en matière de protection des données. Les centres de données aussi bien internes qu'externes se trouvent en Autriche. Dans ce contexte, la société Axess AG s'efforce en continu de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le traitement des données fournies sur les installations de traitement de données conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) lors de l'exécution de l'ordre ainsi que de concevoir l'organisation interne de l'entreprise de manière à ce que les exigences particulières en matière de protection des données soient remplies.

Il est fait en sorte que les zones de sécurité, le cercle de personnes autorisées et les autorisations d'accès soient désignés de manière fixe, que les voies ou moyens d'accès soient sécurisés en conséquence et que les supports de données soient contrôlés et conservés de manière sécurisée.

À cet égard, il s'agit en particulier actuellement des mesures requises suivantes:

1. Contrôle des entrées

L'accès physique aux installations de traitement de données à l'aide desquelles des données sont traitées ou utilisées est interdit aux personnes non autorisées. Les salles informatiques se trouvent à l'intérieur d'un bâtiment de bureau classé comme résistant aux séismes et situé dans une zone mixte. Le contrôle des entrées - uniquement collaborateurs du département informatique (IT), du département de gestion des installations et membres de la direction - est garanti par les mesures suivantes:

> Carte de légitimation/carte à puce

Toute présence dans la zone de sécurité est enregistrée. Le personnel non autorisé et les personnes étrangères à l'entreprise (techniciens du service de maintenance, conseillers, personnel de nettoyage, etc.) n'ont le droit de pénétrer dans les locaux que s'ils sont accompagnés par des personnes autorisées. Le contrôle des entrées est renforcé par les mesures organisationnelles/techniques complémentaires suivantes:

- > Système d'alarme
- > Surveillance du bâtiment
- > Équipement vidéo

2. Contrôle de l'accès aux données

L'utilisation des systèmes de traitement de données par des personnes non autorisées est empêchée à l'aide des mesures suivantes:

> Mot de passe

Chaque personne autorisée possède son propre mot de passe connu d'elle seule et devant être modifié à intervalles réguliers. Des protocoles automatiques (fichiers log) sont établis concernant l'intégralité des activités sur les installations de traitement de données et de télécommunication. L'utilisation de systèmes de traitement de données par des personnes non autorisées au moyen de dispositifs de transfert de données est empêchée à l'aide des mesures suivantes:

> VPN (Virtual Private Network)

3. Contrôle des interventions

Il est garanti que les personnes autorisées à utiliser un système de traitement de données ne peuvent recourir qu'aux données correspondant à leur autorisation respective, et que les données ne peuvent être ni lues, ni copiées, ni modifiées, ni supprimées de manière non autorisée lors du traitement, de l'utilisation ou de l'enregistrement. La limitation des possibilités d'intervention et de recours de la personne autorisée aux seules données correspondant à son autorisation respective est garantie à l'aide des mesures suivantes:

> Contrôle automatique de l'autorisation d'intervention (dans le système)

4. Contrôle de l'usage prévu

Il est garanti, à l'aide des mesures suivantes, que les données collectées à des fins différentes sont traitées de manière séparée les unes des autres:

- > Sur base logicielle (par ex. séparation des clients)
- > Séparation via la réglementation des accès et interventions (selon le principe des banques de données)
- > Séparation des données d'essai et des données actuelles
- > Séparation des systèmes d'essai et des systèmes actuels (matériel technique, programmes)

5. Pseudonymisation

Dans la mesure où c'est possible pour le traitement des données en question, nous éliminerons les caractéristiques d'identification primaires des données personnelles dans les différentes applications de données et nous les conserverons séparément.

6. Contrôle des transmissions

Il est garanti que les données à caractère personnel ne peuvent être ni lues, ni copiées, ni modifiées, ni supprimées de manière non autorisée lors de leur transmission électronique ou durant leur transport ou leur enregistrement sur des supports de données, et qu'il est possible de vérifier et de constater à destination de quels services est prévue une transmission de données à

caractère personnel par des dispositifs de transmission de données. L'envoi de supports de données est documenté et contrôlé par un enregistrement et une fiche d'accompagnement. Il est interdit d'apporter et d'utiliser des supports de données privés. Les supports de données sont détruits de la manière suivante:

> Supports de données magnétiques: par écrasement des données et destruction physique (prestataire de services externe)

Dans la mesure où Internet est utilisé pour la transmission de données à

caractère personnel, les mesures de sécurité suivantes sont appliquées:

- > Pare-feu
- > Virtual Private Network (VPN)

7. Contrôle des saisies

Il est garanti qu'il est possible de vérifier et de constater ultérieurement si - et par qui - des données à caractère personnel ont été saisies, modifiées ou supprimées dans des systèmes de traitement de données. Pour cela, le prestataire documentera et enregistrera les saisies.

8. Contrôle de la disponibilité

Il est garanti, à l'aide des mesures suivantes, que les données à caractère personnel sont protégées contre toute destruction ou perte aléatoire:

- > Sauvegarde de données quotidienne/hebdomadaire/mensuelle/annuelle
- > Storage Areal Network (SAN)
- > Duplication de disques (RAID, etc.)
- > Alimentation sans interruption (ASI)
- > Filtre de surtension
- > Générateurs de secours
- > Externalisation de données
- > Dispositifs de protection anti-incendie

9. Gestion de la protection des données

On s'assurera qu'une gestion de la protection des données sera mise en place et appliquée. La gestion de la protection des données est composée des points suivants:

- > Registre des traitements
- > Traitement des données de commande
- > Évaluation des conséquences de la protection des données
- > Incident-Response-Management (plan de réponse aux incidents)
- > Signalisation des atteintes à la protection des données
- > Formations
- > PDCA (Plan, Do, Check, Act; prévoir, faire, contrôler, agir): contrôles réguliers

10. Incident-Response-Management

Des mesures ont été prises sur la manière dont les personnes compétentes doivent réagir en fonction des scénarios potentiels. Parmi ceux-ci on compte les manquements à la sécurité des données, le déni de service (Denial of Service, DoS), le déni de service distribué (Distributed Denial of Service, DDoS), les lacunes dans le pare-feu, les interruptions de virus ou de logiciels malveillants ainsi que les menaces venant de l'intérieur.

Le plan de réponse aux incidents est composé de six phases importantes:

- > Identification: Aussi bien l'utilisateur que le collaborateur du service informatique sont formés ou informés de l'apparition possible d'incidents et des démarches à entreprendre.
- > Identification: Déterminer qu'il s'agit bien d'un incident de protection des données dans le cas de l'événement.
- > Endiguement: Limiter les dégâts engendrés par l'incident et isoler les systèmes touchés pour éviter d'autres dommages.
- > Éradication: Trouver l'origine ou la cause de l'incident et retirer les systèmes touchés de l'environnement productif.
- > Restauration: Réintégrer les systèmes touchés dans l'environnement productif après s'être assuré qu'il n'y a plus d'autre menace.
- > Informations recueillies: Compléter la documentation de l'incident et réaliser une analyse pour permettre à l'équipe ou à l'entreprise d'en tirer un apprentissage. On peut de cette manière éventuellement améliorer les réactions futures.

11. Privacy by Design & Privacy by Default

On s'est assuré d'avoir pris des mesures techniques et organisationnelles adaptées pour garantir que d'une manière générale seules des données personnelles sont traitées grâce aux paramètres par défaut correspondants et que ce traitement est nécessaire pour l'objectif défini en question:

- > Les données personnelles ne sont collectées que si elles sont nécessaires à l'exécution du contrat (cartes saisonnières, etc.)
- > L'implantation de cookies dans les boutiques en ligne n'est possible qu'avec l'autorisation de l'utilisateur
- > L'utilisation des données personnelles à des fins de marketing n'est permise qu'avec l'autorisation active de l'utilisateur

12. Contrôle des ordres

Il est garanti que les données à caractère personnel traitées pour le compte de tiers sont uniquement traitées conformément aux instructions du donneur d'ordre. Il existe des contrats pour les types suivants de traitement de données sur commande:

- > Traitement de données par des prestataires externes
- > Destruction de supports de données/Élimination par des prestataires externes
- > Maintenance et télémaintenance par des prestataires externes
- > Administration/télé-administration par des prestataires externes

Le traitement de données à caractère personnel sur commande - uniquement selon les instructions du donneur d'ordre - est garanti par les mesures suivantes:

- > Instructions écrites
- > Offre et confirmation d'ordre
- > Pseudonymisation

13. Sous-traitant des commandes

- > CN Group CZ s.r.o.
- > Agence LOOP New Media GmbH
- > conova communications GmbH