

# Conditions Générales de Ventas

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente, ainsi que de la documentation relative au logiciel « g-alsh.fr ». De même le Client reconnaît expressément disposer d'un matériel et d'une ligne haut débit internet adapté à l'utilisation, selon les préconisations présentes dans la documentation, des services « g-alsh.fr ».

## PREAMBULE

La société SCENE SERVICE, le Prestataire, commercialise en mode SaaS (Software As A Service) un logiciel, un applicatif qui s'adresse aux mairies, écoles publiques ou privées, associations, MJC, ... ayant à gérer des activités de loisirs sans hébergement (ALSH). La plupart de ses structures sont de taille modeste, avec des moyens bien souvent modestes. Le Prestataire a donc développé un produit adapté à leur besoin, et mis en place des niveaux de services différenciés adaptés à leurs moyens.

Cet applicatif est développé depuis 2010 et s'enrichit en permanence de nouvelles fonctionnalités.

S'agissant d'un outil en mode SAAS, il est hébergé dans le Cloud Computing et donc logiciel et données Client sont hébergés à l'extérieur du Client et du Prestataire.

Le Prestataire, soucieux de la préservation des données et de leur confidentialité, a choisi des prestataires établis en France, également soucieux de cette préservation et de cette confidentialité. La CNIL, Commission Nationale Informatique et Liberté, a édicté des règles et recommandations que le Prestataire s'engage à mettre en œuvre dans la mesure de ses capacités, et des niveaux de services choisis par ses Clients.

## 1- DISPOSITIONS GENERALES

SCENE SERVICE, est une société de services informatiques depuis le 8 juillet 2004, ci-après dénommée « le Prestataire ». A ce titre, le Prestataire propose à la location un progiciel sous le format SAAS (Software As a Service / Logiciel en ligne). Le présent contrat porte sur l'abonnement du Client aux services « g-alsh.fr » ([www.g-alsh.fr](http://www.g-alsh.fr)).

## 2- DATE DE PRISE D'EFFET DU CONTRAT

La prestation prend effet au jour convenu par les parties dans le contrat d'abonnement.

### **3- DURÉE**

Le présent contrat entre en vigueur à la date de prise d'effet et pour une durée de 1 an. A l'issue de la période, il sera reconduit tacitement et pour une période de 1 an sauf dénonciation 30 jours ouvrés avant la date d'échéance par Lettre Recommandée avec Avis de Réception à Scène Service, 106, boulevard de la Croix-Rousse, 69001 LYON.

### **4- OBLIGATIONS & RESPONSABILITE DE SCENE SERVICE**

Le Prestataire dans le cadre de l'obligation de moyens à laquelle il est soumis est responsable de ses prestations. Il n'est pas responsable du mauvais fonctionnement des matériels éventuellement mis à sa disposition, des prestations ni des éléments qu'il n'a pas conçus. Il n'est également pas responsable si des dommages apparaissent du fait de désaccord entre les informations écrites fournies par le Client et les éléments réels constatés sur site. En ce cas, le Prestataire et son Client décident qu'ils se contacteront pour envisager la meilleure solution dans l'intérêt commun des parties. Le Prestataire répond des préjudices directs, mais pas des pertes de chiffre d'affaires, ni des dommages indirects tels que « manque à gagner » ou « perte » trouvant leur origine ou étant la conséquence de la prestation, ni des dommages causés à des personnes ou à des biens distincts de l'objet du contrat. Au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, les parties conviennent expressément que, toutes sommes confondues, le Prestataire ne sera pas tenu d'indemniser au-delà des plafonds prévus par sa police d'assurance de responsabilité. Les conditions particulières de ladite police sont fournies en copie au Client sur simple demande de sa part. Le Prestataire s'engage à transmettre au Client, dès la souscription, un nom d'utilisateur et un mot de passe afin de lui permettre d'accéder aux services « g-alsh.fr » ([www.g-alsh.fr](http://www.g-alsh.fr)). Il est rappelé, que le Client est seul responsable de son nom d'utilisateur et de son mot de passe, il relève de sa seule responsabilité d'assurer la confidentialité de ses codes. Le Prestataire s'engage à mettre à disposition du Client toute mise à jour du produit. Le Prestataire assure une assistance technique selon les conditions énoncées au paragraphe 7 ci-après.

### **5- OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage à n'utiliser les informations concernant les produits cités que pour ses besoins propres. Le Client s'engage à respecter les préconisations de la société le Prestataire en matière d'usage des services « g-alsh.fr ». Le Client reconnaît que les services « g-alsh.fr » sont disponibles à partir d'une connexion internet haut débit, et fait son affaire d'obtenir un tel service auprès d'un fournisseur d'accès.

### **6- CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE**

#### **6.1. Identifiant et mot de passe**

Le progiciel est accessible par l'utilisation d'une connexion à distance grâce à un identifiant et un mot de passe fournis par le Prestataire lors de la signature du contrat. Seule la combinaison

de ces deux codes permet au Client d'accéder au progiciel. L'identifiant et le mot de passe valent preuve de l'identité du Client et l'engagent sur toute utilisation faite par son intermédiaire. Ils auront valeur de signature électronique au sens de l'article 1316-4 du Code civil. Le Client est le responsable entier et exclusif de son identifiant et de son mot de passe. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci.

## 6.2. Mode opératoire et preuve

Les parties conviennent que l'utilisation du compte du Client par lui-même ou par un tiers fera preuve entre elles de l'acceptation de la transaction, quel qu'en soit le montant et quel que soit le support utilisé. Ces modalités de preuve constituent une présomption irréfragable.

## 7- ASSISTANCE TECHNIQUE

Le Prestataire s'engage à fournir à son Client à jour de ses règlements une assistance :

- Par téléphone au 09.51.78.79.85 et en cas d'urgence extrême au 06.08.27.91.60
- Par mail à [assist@g-alsh.fr](mailto:assist@g-alsh.fr) avec accusé réception et de lecture.

Le Prestataire, compte tenu du modèle économique proposé, basé sur des tarifs d'entrée d'accès au logiciel faibles, a mis en place des "Services d'Assistance" différenciés :

- Niveau 1 (offre de Base) :
  - Pendant les jours ouvrés, du lundi ou vendredi, de 9 heures à 12 heures, et de 14 heures à 17 heures 30.
  - Service d'assistance non garanti en terme d'accessibilité, ni en terme de délai de prise en charge ou de réponse.
  - Service limité aux seules réponses téléphoniques ou via mail à des questions d'usages ou des problèmes techniques rencontrés relatif au logiciel [www.g-alsh.fr](http://www.g-alsh.fr)
  - Service ne comprenant en aucun cas, ni des déplacements sur site, ni de la formation, ni de l'assistance matériel et réseau.
  - Facturation sur la base de 60€ hors taxes / heure, par tranche minimum de 15 minutes.
- Niveau 2 (offre Intermédiaire) :
  - Pendant les jours ouvrés, du lundi ou vendredi, de 9 heures à 12 heures, et de 14 heures à 19 heures, le samedi de 9h à 12 h et de 14 heures à 17 heures.
  - Service d'assistance non garanti en terme d'accessibilité, ni en terme de délai de prise en charge ou de réponse.
  - Service limité aux seules réponses téléphoniques ou via mail à des questions d'usages ou des problèmes techniques rencontrés relatif au logiciel [www.g-alsh.fr](http://www.g-alsh.fr)
  - Service ne comprenant en aucun cas, ni des déplacements sur site, ni de la formation, ni de l'assistance matériel et réseau.
  - Facturation sur la base de 100€ hors taxes / heure, par tranche minimum de 15 minutes.

## 8- CONDITIONS FINANCIERES

### 8.1. Révision des prix

Le prix de location du logiciel est constitué d'un abonnement fixe mensuel, fonction de la grille tarifaire applicable (type de client, nombre d'enfants, ...). Le prix de l'assistance technique, fonction du niveau de services choisi par le Client est rajouté au préalable à ce prix. Ce prix est révisable à la fin de la période de location, généralement au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, sur la base du dernier indice SYNTEC publié selon la formule :

$$P1 = P0 \times (S1 / S0)$$

P1 : prix révisé

P0 : prix contractuel d'origine

S0 : indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine

S1 : dernier indice publié à la date de révision

Cet indice mensuel est reconnu par le Ministère de l'Économie et des Finances depuis le 11 mars 1974. L'indice Syntec de **décembre 2013 est de 244,9**. Le prix convenu ne peut pas être inférieur à celui pratiqué l'année précédente.

### 8.2. Paiement

Les paiements s'effectuent par prélèvement automatique le 5 de chaque mois sauf stipulations particulières définies au contrat. Les factures sont payables à notre siège social au comptant, net et sans escompte. En cas de retard de paiement, la somme due portera intérêt au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de sept points. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire (C. com., art. L. 441-6, al. 9). Une mise en demeure n'est donc pas requise. Si le Prestataire devait confier le recouvrement de sa créance à un tiers, le Client serait en outre redevable du remboursement des frais et honoraires engagés en sus.

## 9- PROPRIÉTÉ

Le présent contrat ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur le progiciel, qui demeure la propriété entière et exclusive du Prestataire. Le progiciel est une œuvre originale de l'esprit protégée en tant que telle par les législations nationales et internationales. De même, les marques (dénominations et/ou logos) citées dans le présent contrat et dans le progiciel sont la propriété de leurs titulaires respectifs. Le Client s'oblige à respecter les mentions de propriété figurant sur le progiciel, les supports et la documentation.

## 10-RÉSILIATION

Le présent contrat est conclu pour une durée de 1 an selon le choix du Client, avec tacite reconduction par période d'un an, à défaut de préavis donné au moins un mois avant échéance

par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de manquement par l'une des parties aux obligations contractées, non réparé dans un délai de quinze jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements par l'autre partie, cette dernière pourra prononcer la résiliation du contrat. Le Prestataire se réserve en outre la faculté de résiliation sans préavis et sans remboursement ni sans que l'exigibilité de la redevance ne soit compromise en cas de non-respect de conditions de règlements prévues, dommages causés aux matériels par une utilisation non conforme ou non agréés par le Prestataire.

## **11-RESPECT DES PRECONNISATIONS CNIL**

### **11.1. Traitements**

Les Parties s'engagent à collecter et à traiter toute donnée personnelle en conformité avec toute réglementation en vigueur applicable au traitement de ces données, et notamment à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Au regard de cette loi, le Client est responsable du traitement réalisé au titre du Contrat.

### **11.2. Faille de sécurité et plaintes**

Le Prestataire s'engage à communiquer au Client la survenance de toute faille de sécurité ayant des conséquences directes ou indirectes sur le Traitement, ainsi que toute plainte qui lui serait adressée par tout individu concerné par le Traitement réalisé au titre du Contrat. Cette communication devra être effectuée dans les plus brefs délais et au maximum quarante-huit heures après la découverte de la faille de sécurité ou suivant réception d'une plainte.

### **11.3. Respects droits des personnes**

Le Prestataire s'engage à coopérer avec le Client et à l'aider à satisfaire aux exigences légales relatives à la protection des données à caractère personnel qui incombent à ce dernier, afin notamment de respecter les droits des personnes concernées en vertu des articles 38 à 43 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

### **11.4. Conservation des données**

Le Prestataire s'engage à ne pas conserver les Données au-delà de la durée de conservation fixée par le Client au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, et en tout état de cause à ne pas les conserver après la fin du Contrat.

### **11.5. Restitution et destruction des données**

Au terme du Contrat ou en cas de rupture anticipée de ce dernier pour quelque cause que ce soit, le Prestataire et ses éventuels sous-contractants restitueront sans délai au Client une copie de l'intégralité des Données dans le même format que celui utilisé par le Client pour communiquer les Données au Prestataire ou à défaut, dans un format structuré et couramment utilisé.

Cette restitution sera constatée par procès-verbal daté et signé par les Parties.

Une fois la restitution effectuée, le Prestataire détruira les copies des Données détenues dans ses systèmes informatiques dans un délai raisonnable et devra en apporter la preuve au Client dans un délai raisonnable suivant la signature du procès-verbal de restitution.

### **11.6.      Coopération avec les autorités et requêtes administratives ou judiciaire**

Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

En cas de requête provenant d'une autorité administrative ou judiciaire reçue par le Prestataire, ce dernier s'engage à en informer immédiatement le Client.

### **11.7.      Audits**

Le Client se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect par le Prestataire de ses obligations au titre du Contrat, notamment par au moyen d'un audit.

Le Prestataire s'engage à répondre aux demandes d'audit du Client et effectuées par le Client lui-même ou par un tiers de confiance qu'il aura sélectionné, reconnu en tant qu'auditeur indépendant, c'est-à-dire indépendant du Prestataire, ayant une qualification adéquate, et libre de fournir les détails de ses remarques et conclusion d'audit au Client.

Les audits doivent permettre une analyse du respect du présent Contrat et de la loi Informatique et Libertés, notamment :

- Par la vérification de l'ensemble des mesures de sécurité mises en œuvre par le Prestataire,
- Par la vérification des journaux de localisation des Données, de copie et de suppression des Données,
- Par l'analyse des mesures mises en place pour supprimer les Données, pour prévenir toutes transmissions illégales de Données à des juridictions non adéquates ou pour empêcher le transfert de Données vers un pays non autorisé par le Client.

L'audit doit enfin pouvoir permettre de s'assurer que les mesures de sécurité et de confidentialité mises en place ne peuvent être contournées sans que cela ne soit détecté et notifié.

### **11.8.      Localisation des données**

Le Prestataire devra fournir au Client toute information utile concernant les destinataires des Données, afin que ce dernier soit en mesure d'informer les personnes concernées par le Traitement et de répondre à leurs demandes d'accès en vertu des articles 32 et 39 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

### **11.9. Pays hébergeant les serveurs du Prestataire**

Le Prestataire informe le Client que les Données seront hébergées dans des serveurs localisés en France (OVH, Online.net ou Synaaps).

En cas de modification du pays destinataire par le Prestataire, ce dernier devra en informer préalablement le Client sans délai et obtenir son consentement écrit.

### **11.10. Transferts de données hors de France**

Les Parties conviennent que les Données ne pourront être transférées par le Prestataire, avec l'autorisation préalable écrite du Client, qu'à destination de sous-contractants établis dans des pays membres de l'Espace Economique Européen et/ou de pays tiers reconnus par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection adéquat.

### **11.11. Déclarations et formalités CNIL**

Les Parties conviennent que le Client s'acquittera des formalités déclaratives relatives au Traitement auprès des autorités de protection des données à caractère personnel compétentes. Le Prestataire fournira à la partie déclarante toute information utile afin de procéder à ces formalités.

Le Client fournira à l'autre partie, sur simple demande, la preuve que les formalités requises ont été effectuées.

### **11.12. Sécurité et Confidentialité**

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Prestataire agira uniquement sur les instructions du Client. A ce titre, le Prestataire s'engage à ne pas utiliser les Données pour son propre compte ou pour celui d'un tiers.

Conformément à l'article 34 de la loi Informatique et Libertés modifiée, le Prestataire s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés, notamment lorsque le Traitement comporte des transmissions de données dans un réseau, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite ou communication à des personnes non autorisées.

### **11.13. Réversibilité**

Sur demande du Client, à tout moment et pour quelque cause que ce soit, le Prestataire et ses éventuels sous-contractants fourniront sans délai au Client une copie de l'intégralité de ses Données dans le même format que celui utilisé par le Client pour communiquer les Données au Prestataire ou à défaut, dans un format structuré et couramment utilisé.

### **11.14. Traçabilité**

Le Prestataire tient à la disposition du Client les traces de connexion aux Données traitées par les personnels autorisés des Parties et, le cas échéant, des personnes concernées, et ce pendant une durée de 24 mois minimum.

«Le Prestataire informe le Client de toute anomalie qu'il détectera dans ces traces de connexion. »

### **11.15. Continuité de service, sauvegardes et intégrité**

Le Prestataire s'engage à prendre les mesures nécessaires pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du Contrat. Il s'engage à utiliser un système de sauvegarde des Données.

Le système de continuité de service mis en place par les opérateurs d'hébergement répond aux caractéristiques suivantes :

- Information / Alerte dans les 15 mn d'un incident serveur
- Possibilité de reconstituer l'accès opérant au système à J+1
- Restitution des données sauvegardées à J-1 pour continuité de service à 3 du matin J+1

*Exemple : le 25 avril en journée (entre 8h-19h) → incident. Données récupérées au 25 avril à 3h du matin. Mise en ligne des données restituées (perte de données entre 25 avril 3h du matin et heure de l'incident) et site opérationnel le 26 avril à 12h.*

Il pourra être mis en place un système plus sécurisé, redondant, sur demande et devis complémentaire.

## **12-LOI ET TRIBUNAL COMPÉTENT**

Le présent contrat est soumis à la loi Française. Tout différent lié à l'interprétation, l'exécution ou la validité du présent contrat sera soumise à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de LYON.

## **13-CESSION**

Le présent contrat ne pourra faire l'objet d'aucune cession ou substitution, totale ou partielle, du fait du Client, sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

## **14-DISPONIBILITÉ DU SERVEUR ET DU SITE**

Le contrat prévoit une disponibilité permanente du serveur (cf. article 8.17) et donc du site du Client sur l'Internet, sauf cas de force majeure définis dans l'article 14. Le Prestataire informe le Client avoir mis tout en œuvre pour proposer, selon les niveaux de service ne pas disposer de la totale maîtrise du fonctionnement des serveurs d'hébergements des services [www.g-alsh.fr](http://www.g-alsh.fr), et s'engage sur une garantie de moyen en cas d'arrêt des services. Dans la mesure où un cycle de panne rendant les services [www.g-alsh.fr](http://www.g-alsh.fr) inaccessibles durant plus de 4 heures par jour sur une période consécutive de 7 jours, le Client devant faire connaître via courrier en



recommandé avec accusé de réception au Prestataire le premier jour de panne, le contrat pourrait être, à la demande du Client, résilié de fait et sans pénalité pour le Client. Les sommes déjà acquises au titre du contrat restent propriétés du Prestataire.

## **15-FORCE MAJEURE**

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront les obligations du présent contrat. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à un mois, le Client pourrait demander la résiliation du contrat sans pénalité. De façon expresse, sont considérées comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, blocage de moyens de transport ou d'approvisionnement, pour quelque raison que ce soit, tremblements de terre, incendies, tempêtes, dégâts des eaux, les restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, blocages des télécommunications, indisponibilité du réseau Internet, y compris le réseau commuté des opérateurs de téléphonie et des réseaux internet, la cessation d'activité du Prestataire ou de ses fournisseurs, et tous les autres cas indépendants de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale de la présente convention.

## **16-CONFIDENTIALITÉ**

Chacune des parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations et documents auxquels elle aurait eu accès à l'occasion de la définition ou de l'exécution des prestations objet du présent contrat. Le Client s'engage à ne pas divulguer d'information relative au savoir-faire du Prestataire. L'obligation réciproque de confidentialité continuera pendant une durée de trois ans après l'arrivée du terme de la prestation au cours de laquelle les pièces ou informations confidentielles ont été communiquées. Elle deviendra caduque si l'information devient publique en dehors de toute intervention de la partie qui l'aura reçue.

## **17-REFERENCES**

Le Prestataire se réserve la possibilité de faire figurer le nom du Client sur une liste de références sauf avis contraire de ce dernier notifié par écrit dans les 15 jours de la signature du contrat avec le Client. En aucun cas, cette référence ne devra remettre en cause l'engagement de confidentialité défini à l'article 16.

## **18-CLAUSE GENERALE**

Si l'une quelconque des stipulations du contrat est nulle au regard d'une règle de droit en vigueur, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité du contrat.