EMCSI SAS au capital de 3000 euros
32 rue du Port 95000CERGY
administration@emcsi.fr
931 593 495 R.C.S. Pontoise
emcsi.fr

CGV - Conditions Générales de Vente

En date du : 1/10/2024 Réf. : CGV_v20241001

Société EMCSI – Études Maintenance Conseil et Services Informatiques

SAS au capital de 3 000 €
RCS PONTOISE 931 593 495
TVA intracommunautaire : FR07931593495
Siège social : 35 boulevard du Port, 95000 CERGY
Email : administration@emcsi.fr

Ci-après « le Prestataire »

EMCSI SAS au capital de 3000 euros
32 rue du Port 95000CERGY
administration@emcsi.fr
931 593 495 R.C.S. Pontoise
emcsi.fr

1. Définitions 3
2. Parties 4
3. Champ d'application 4
4. Prestations et commandes 5
5. Tarifs, facturation et paiement 6
6. Délais, livraison, exécution 8
7. Garanties et responsabilité 10
8. Propriété intellectuelle, des accès, configurations et identifiants 12
9. Confidentialité 12
10. Protection des données personnelles (RGPD) 13
11. Sous-traitance 14
12. Sécurité informatique et responsabilités cyber 14
13. Services hébergés, sauvegardes et restitution 18
14. Conditions des Contrats d'Abonnements 19
15. Vente de matériel ou logiciels partenaires 22
16. Clients internationaux 22
17. Force majeure 22
18. Références commerciales 23
19. Indépendance des parties 23
20. Non-sollicitation du personnel 23
21. Audits 23
22. Processus d'escalade et résolution amiable 24
23. Litiges 24
24. Annexes des CGV 25
25. Modifications des CGV 25
26. Acceptation 25

EMCSI SAS au capital de 3000 euros
32 rue du Port 95000CERGY
administration@emcsi.fr
931 593 495 R.C.S. Pontoise
emcsi.fr

1. Définitions

- **Prestataire** : Société EMCSI, réalisant la prestation.
- **Client** : Toute personne morale ou physique contractant avec le Prestataire.
- **Prestations** : Ensemble des services fournis par le Prestataire (licence, hébergement, exploitation, délégation de saisie, intervention technique, développements sur mesures, support, maintenance, formation, audit, …)
- **Livrables** : Documents, rapports, logiciels, configurations, réalisation des développements techniques, mise à disposition des services ou fonctionnalités ou matériels, exécution des prestations de délégation.
- **Commande** : Document formalisant la commande du Client auprès du Prestataire. Le terme « Commande » dans les présentes Conditions Générales de Vente s'entend pour « Devis », « Proposition commerciale », « Bon de commande » et « Contrat » dès lors que le document est accepté et signé par les Partie et qu'il précise le prix et la nature des Prestations.
- **Services Numériques** : Le terme « Services Numériques » dans les présentes Conditions Générales de Vente s'entend, sans que cette énumération soit limitative, pour : tout progiciel ou logiciel, toute application, module, plateforme, site, fonctionnalité, traitement, script, webservice, interface, page, fenêtre, fonction, librairie, API, Plugin, batch, patch, macro, bot, prompt, automatisme, procédure, classe, trigger, compilé ou non, ou base de données ou format de fichier, mis à disposition du Client par le Prestataire. Ceci inclut également la documentation de ces éléments, ainsi que les codes sources.
- **SaaS : «** Software as a Service » ou logiciel en tant que service est un modèle d'exploitation commerciale logiciel dans lequel clients ne paient pas une licence d'utilisation pour une version données, mais utilisent une liste de fonctionnalités mises à sa disposition par le Prestataire, sous la forme d'un abonnement dont le prix est le plus souvent indexé sur l'usage, le nombre de fonctionnalités et l'envergure des données exploitées. La maintenance et les montées en version mineures sont généralement inclues dans l'abonnement. Les services SaaS sont le plus souvent proposés en ligne mais ce n'est pas systématique et certaines configurations, dites « on premise » (sur place), sont exploitées au sein de l'infrastructure du Client.
- **Contrat d'Abonnement** : Le terme « Services Numériques » dans les présentes Conditions Générales de Vente s'entend pour toutes les prestations récurrentes telles que la maintenance, l'exploitation, le support, l'hébergement, les licences SaaS et les prestations techniques ou de conseil ou de délégation récurrentes, sans que cette liste soit limitative, et d'une manière générale, pour tous les Commandes a paiement périodique renouvelables par tacite reconduction.

- **SLA** : Accord de niveau de service définit contractuellement.
- **Données** : Informations confiées, hébergées ou manipulées dans le cadre des prestations.
- **Incident** : Événement imprévu ou état anormal qui entraîne une interruption ou une dégradation de la qualité (réactivité, durée, productivité, interopérabilité, confidentialité, précision, fiabilité, …) d'un service ou d'un composant, par rapport à son fonctionnement attendu.
- **AUP :** Politique d'utilisation acceptable des services.
- **TMA :** Tierce Maintenance Applicative.

2. Parties

- Le Prestataire : EMCSI, informations légales indiquées ci-dessus.
- Le Client : Toute entité faisant appel aux services ou produits du Prestataire.

3. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à toutes les prestations et ventes réalisées par EMCSI, indépendamment de toute chose, telle que, sans que cette liste soit limitative : la localisation géographique du Client ou de son siège, la juridiction du Client ou de son siège, les éventuelles conditions générales d'achat du client ou de son éventuel mandant ou de son éventuelle maison mère.

Toute commande implique l'adhésion pleine et entière du Client.

Aucune condition particulière ne prévaut sur ces CGV sauf accord écrit.

EMCSI travaille exclusivement avec des **clients professionnels**. Les dispositions du Code de la consommation ne s'appliquent pas.

4. Prestations et commandes

4.1 Nature des prestations

EMCSI fournit notamment des prestations de natures suivantes :

- Licences d'utilisation de nos logiciels et services applicatifs, en mode **SaaS** ;
- **Maintenance** et tierce maintenance évolutive, réglementaire, sécuritaire et corrective ;
- **Evolutions** sur demande des caractéristiques des produits et **développements** sur mesures ;
- **Support** et **assistance** à l'utilisation et à l'exploitation ;
- **Interventions** techniques d'extraction ou de configuration de données ;
- **Formation** à l'utilisation des outils ;
- **Audits** et conseils concernant le système d'information et les processus métiers ;
- Audits et **conseils** concernant l'utilisation de nos solutions ;
- Hébergement et **exploitation** des serveurs (bases de données et services) ;
- **Hébergement** des postes clients (virtualisés) sur des serveurs ;
- Assistance ou délégation de l'**administration** et du **paramétrage** des outils ;
- **Délégation de la saisie** (administration des ventes) complétant ou se substituant aux opérateurs : facturation, hotline back office de gestion des abonnements, hotline de commande de petites annonces, gestion des domiciliations, relances abonnés …
- Vente de **licences** ou de solutions logicielles ou matérielles.

4.2 Devis et acceptation

Toute prestation fait l'objet d'un accord écrit, dit « Commande », précisant périmètre, prix, délais et modalités, sous forme d'un mail, ou d'un devis, ou d'une proposition commerciale ou d'un bon de commande ou d'un contrat.

L'acceptation par retour écrit, numérique ou tangible, formalise la contractualisation.

4.3 Modifications

Toute modification d'une Commande ou d'une demande contractuelle après acceptation fait l'objet d'un avenant écrit et pourra entraîner, après accord des Parties, ajustement du planning, du contenu de la prestation, des modalités et du prix.

EMCSI SAS au capital de 3000 euros
32 rue du Port 95000CERGY
administration@emcsi.fr
931 593 495 R.C.S. Pontoise
emcsi.fr

5. Tarifs, facturation et paiement

5.1 Tarifs

Les prix sont exprimés en euros (€) hors taxes.

La TVA applicable est celle en vigueur à la date de facturation.

5.2 Facturation

Sauf mention contraire dans le devis, proposition commerciale, bon de commande ou contrat signé par les Parties :

- Les prestations récurrentes (licences SaaS, maintenance et tierce maintenance, support, infogérance, …) sont facturées annuellement, au 1er janvier ;
- Les prestations **ponctuelles** sont facturées à la livraison ou par jalons définis dans la Commande.

Cas particulier :

- Les prestations récurrentes débutant en cours d'année sont facturés au prorata temporis jusqu'au 31 décembre.

5.2 Paiement

Sauf accord particulier écrit entre les Parties :

- Les prestations récurrentes (licences SaaS, maintenance et tierce maintenance, support, infogérance, …) sont payables immédiatement, à date de facture ;
- Les prestations **ponctuelles** sont payables jusqu'à 30 jours après la date de facturation.

Toute demande d'échelonnement des paiements doit être validée par écrit par le Prestataire.

5.3 Révision annuelle des tarifs

Le Prestataire révise ses tarifs une fois par an, notamment pour tenir compte de l'évolution des coûts fournisseurs (licences logicielles, énergie, hébergement, prestataires) et des coûts internes.

La révision annuelle des tarifs est indexée sur le coefficient Syntec.

À défaut d'opposition ou de résiliation de contrat dans le délai contractuel, ces nouveaux tarifs sont réputés acceptés par le Client.

5.4 Retard de paiement

Tout retard entraîne de plein droit, automatiquement, sans rappel, de manière cumulative :

- Des pénalités au taux de la Banque Centrale Européenne **BCE (taux de refinancement) + 10 points** ;
- **40 €** d'indemnité forfaitaire de recouvrement, révisable en cas de hausse des frais ;
- La possibilité d'une indemnité complémentaire sur justificatif ;
- La suspension immédiate des prestations.

5.5 Absence d'escompte

Le Prestataire ne pratique pas l'escompte.

6. Délais, livraison, exécution

6.1 Délais

Les délais ne sont contractuels que s'ils sont mentionnés comme tels.

6.2 Obligations du Prestataire

Le Prestataire est soumis de fait :

- A une obligation de moyens et non de résultat ;
- A un devoir général de conseil envers le Client ;
- A un engagement de transparence et de sincérité envers le Client.
- A apporter tout le soin et toute la diligence raisonnablement possible à l'exécution de la prestation ;
- A exécuter les Prestations conformément à la réglementation en vigueur et l'état de la technique actuelle.

De plus, sauf conditions contractuelles différentes ou plus précises, le Prestataire s'engage :

- A mettre en œuvre les moyens techniques, matériels et humains nécessaires à la bonne exécution des Prestations
- A une obligation de sécurisation et de respect de la confidentialité concernant les données, documents et informations traitées et stockées.

6.3 Obligations du Client

Le Client doit fournir :

- Toutes les informations nécessaires, exactes et complètes ;
- Les accès, ressources et validations dans les délais ;
- Un interlocuteur unique responsable et disponible.

Tout retard imputable au Client donne droit au Prestataire de :

- Réviser les délais ;

- Facturer la replanification ou l'immobilisation.

6.3 Livraison et recette

Les livrables sont soumis à un processus de validation :

- Le Client dispose d'un délai de 10 jours ouvrés pour émettre des réserves motivées ;
- Sans retour dans ce délai, tout livrable est réputé accepté tacitement ;
- En cas de réserves, EMCSI réalise les corrections dans un délai raisonnable. Une nouvelle recette est effectuée sur les seuls éléments corrigés.

Les livraisons peuvent être acceptées par jalons.

6.4 Interventions d'urgence

Les interventions réalisées en situation d'urgence, notamment en cas de cyberattaque, panne critique, incident majeur, compromission de système, défaillance matérielle ou nécessité de restauration immédiate, peuvent faire l'objet d'une facturation spécifique hors forfait, y compris dans le cadre d'un contrat de maintenance ou d'infogérance.
Les tarifs et modalités d'intervention d'urgence sont communiqués au Client sur demande ou précisés dans le devis applicable.

7. Garanties et responsabilité

7.1 Garantie de conformité

Le Prestataire garantit des prestations conformes aux règles de l'art.

Aucune garantie de résultat n'est fournie, sauf mention expresse.

7.2 Responsabilité

La responsabilité du Prestataire est limitée :

- Au montant total facturé pour la prestation concernée ;
- Hors dommages indirects (perte de données, perte d'exploitation, atteinte à l'image, etc.).

Aucune responsabilité n'est engagée en cas :

- D'erreur imputable au Client ;

- De mauvaise utilisation du Logiciel ou de la fonctionnalité ou du Service ;
- D'une insuffisance de formation d'un Utilisateur ;
- D'intervention d'un tiers non autorisé ;
- De sinistre cyber non causé par une faute du Prestataire.
- De malware, phishing, compromission due à un poste insuffisamment sécurisé ;
- A la suite de l'irrespect de la Charte des Usages Numériques du Prestataire.

7.2.1 Absence de rétroactivité / périmètre initial

Le Prestataire n'est pas responsable des configurations, installations, erreurs, vulnérabilités, défauts de sécurité ou défaillances existantes avant la prise en charge des systèmes ou infrastructures du Client.

Un audit, initial ou rétrospectif, peut être réalisé afin d'identifier l'état du système et de définir clairement le périmètre des responsabilités du Prestataire. Les corrections, remises en conformité ou mises à niveau nécessaires pourront faire l'objet d'un devis complémentaire.

7.2.2 Compatibilité logicielle

Le Prestataire ne garantit pas la compatibilité, le bon fonctionnement ou la pérennité des systèmes, logiciels, équipements ou infrastructures obsolètes, non maintenus ou non mis à jour ou non supportés par leurs éditeurs, ou non conformes aux prérequis techniques fournis par le Prestataire. Toute mise à niveau, correction ou remise en conformité nécessaire fera l'objet d'un devis complémentaire.

7.3 Assurance

Le Prestataire est assuré en responsabilité civile professionnelle. Une attestation peut être fournie sur demande.

8. Propriété intellectuelle, des accès, configurations et identifiants

Chacune des Parties s'engage à s'abstenir de tout acte susceptible de porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits de propriété intellectuelle de l'autre Partie.

Les livrables restent la propriété d'EMCSI.

Concernant les Services Numériques, après paiement, un **droit d'usage non exclusif et non cessible** est accordé. Toute utilisation, reproduction, modification ou diffusion non autorisée est interdite.

En complément des Services Numériques, tous les comptes administrateurs, identifiants, accès techniques, configurations, environnements, infrastructures logicielles ou systèmes mis en place par le Prestataire dans le cadre de la prestation demeurent la propriété exclusive du Prestataire.

Le Client reçoit uniquement un droit d'usage. Le Prestataire se réserve le droit de retirer ou de modifier ces accès en cas d'impayé, ou d'usage non conforme aux présentes CGV ou à la Charte des Usages Numériques, annexe aux CGV.

Les logiciels tiers sont soumis à leurs propres licences. Concernant les logiciels ou composants tiers, sans que ces restrictions soient exhaustives, toute utilisation, reproduction, modification ou diffusion non autorisée est interdite.

9. Confidentialité

Cette clause peut être enrichie ou remplacée par toute clause éponyme dans un contrat, ou documents dédiés.

Les informations échangées sont confidentielles pendant toute la durée des contrats liant les Parties et **5 ans** après leur expiration.

10. Protection des données personnelles (RGPD)

10.1 Prévalence de la Charte des Usages Numérique

Des chevauchements sont possibles entre le présent article des CGV et la Charte des Usage Numérique du Prestataire, annexe aux présentes. En cas de conflit d'interprétation ou de contradiction, la Charte des Usage Numérique, qui est par nature dédié au Numérique prévaut sur les CGV qui sont par natures plus généralistes.

10.2 Rôles

- Le Prestataire agit en **sous-traitant**.
- Le Client est **responsable de traitement**.

10.3 Engagements du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- Ne traiter les données personnelles dont le Client est responsable ou propriétaire que sur instruction ou mandat du Client ;
- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées ;
- Notifier toute violation dans les meilleurs délais ;
- Tenir un registre des activités de traitement les données personnelles dont le Client est responsable ou propriétaire.

10.4 Localisation des données

Les données personnelles dont le Client est responsable ou propriétaire sont hébergées en France, dans l'Union Européenne, ou en Suisse, sauf éventuelle exception explicitement validée formellement et conjointement par le Client et le Prestataire.

10.5 Logs et conservation

Les logs (fichiers de journalisation) techniques concernant données personnelles dont le Client est responsable ou propriétaire sont conservés au maximum **13 mois**, sauf obligation légale contraire.

10.6 Avenant de sous-traitance

Un DPA (avenant de sous-traitance d'application de la RGPD) peut être établi et signé sur demande.

10.7 Obligations du Client en matière de RGPD

Concernant les données personnelles dont le Client est responsable ou propriétaire le Client garantit :

- Disposer d'une **base légale valide** pour tous les traitements confiés au Prestataire ;
- Avoir informé les personnes concernées conformément aux articles 13 et 14 du RGPD ;
- Tenir son propre registre des traitements ;
- Mettre en œuvre ses propres obligations de sécurité ;
- Ne transmettre au Prestataire que des données adéquates, pertinentes et limitées au nécessaire.

11. Sous-traitance

Le Prestataire peut sous-traiter tout ou partie de la prestation, tout en restant responsable vis-à-vis du Client.

Le Prestataire s'engage ce que ses engagements pris envers le Clients soient respectés également en cas d'éventuelle sous-traitance.

12. Sécurité informatique et responsabilités cyber

12.1 Prévalence et précision de la Charte des Usages Numériques

Des chevauchements sont possibles entre le présent article des CGV et la Charte des Usage Numérique ainsi que la Politique de Sécurité Numérique du Prestataire. La Charge des Usages Numériques est annexée aux présentes CGV. La Politique de Sécurité Numérique est un document maintenu « non public » afin de préserver la confidentialité de certaines mesures de sécurité. La Politique de Sécurité Numérique est disponible de plein droit sur simple demande pour tout Client ayant signé un accord de confidentialité auprès du Prestataire.

En cas de conflit d'interprétation ou de contradiction, la Charte des Usage Numérique, qui est par nature dédié au Numérique prévaut sur les CGV qui sont par natures plus généralistes.

12.2 Mesures de sécurité du Prestataire

Le Prestataire prend les mesures et dispositions adéquats pour assurer la sécurité des ressources numériques.

12.3 Aucune sécurité absolue

Aucune garantie ne peut être donnée contre les attaques externes indépendantes de la volonté du Prestataire.

12.4 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Prendre connaissance de la Charte des Usages Numériques du Prestataire ;
- Respecter et faire respecter par les personnes et tiers concernés la Charte des Usages Numériques du Prestataire.

A titre d'illustration, non limitative, le Client s'engage à :

- Utiliser des mots de passe robustes et privilégier des authentifications fortes ;
- Maintenir ses postes et logiciels à jour ;
- Signaler immédiatement toute faille ou suspicion d'incident ;
- Ne pas installer de logiciels non autorisés dans les environnements gérés ;
- Installer et maintenir un antivirus ou EDR à jour sur chaque poste et serveur ;
- Disposer d'un pare-feu (firewall) configuré par un spécialiste et maintenu à jour sur son réseau interne ;
- Mettre en œuvre ses propres sauvegardes locales ou internes, si elles ne sont pas incluses dans la prestation EMCSI ;
- Assurer la sécurité physique de ses terminaux, postes, serveurs, équipements réseau et locaux ;
- Vérifier régulièrement la présence de mises à jour, correctifs et protections nécessaires ;
- Ne jamais communiquer ses identifiants ou mots de passe à des tiers ;
- Respecter l'ensemble des recommandations de sécurité transmises par EMCSI.

12.4 Exclusions

Le Prestataire n'est pas responsable en cas de :

- Malware issu d'un poste non maintenu ;
- Phishing ayant compromis des identifiants ;
- Hébergement utilisé pour des activités non conformes ;
- Altération de données due à une action du Client.

12.5 Politique d'utilisation acceptable (AUP)

Interdits : contenu illégal, spam, attaque réseau, crypto-minage, surcharge système, utilisation contraire aux lois.

12.6 Utilisation de technologies d'intelligence artificielle (IA)

L'utilisation d'outils ou services d'intelligence artificielle par le Client dans le cadre des prestations confiées à EMCSI doit respecter les règles suivantes :

12.6.1. Interdiction de transmettre des données sensibles à des IA non maîtrisées

Le Client s'interdit d'envoyer à des outils d'IA publics (exemples : ChatGPT, Bard, Copilot, assistants en ligne) des données :

- Confidentielles ;
- Identifiantes ;
- Stratégiques ;
- Professionnelles ;
- Relatives à la sécurité, aux identifiants ou aux infrastructures ;
- Ou toute information protégée par le secret des affaires.

12.6.2. Absence de responsabilité d'EMCSI en cas d'usage non conforme

EMCSI ne pourra être tenue responsable des conséquences d'une fuite, d'une divulgation ou d'un traitement non conforme résultant d'une utilisation par le Client d'outils d'IA externes hors des systèmes encadrés par EMCSI.

12.6.3. Utilisation encadrée des IA intégrées aux solutions du Prestataire

Si des technologies d'intelligence artificielle sont incluses dans les outils fournis par EMCSI ou par ses partenaires (Microsoft, OVH, PCloud, etc.), leur fonctionnement est soumis :

- Aux licences éditeurs,
- Aux politiques de confidentialité des fournisseurs,
- Aux limites contractuelles définies dans les SLA ou documentations techniques.

12.6.4. Traitements IA réalisés par EMCSI

Lorsque EMCSI utilise une IA dans le cadre de ses prestations (analyse technique, détection d'incidents, supervision), elle garantit que, sauf accord particulier formalisé:

- Aucun modèle externe non maîtrisé n'est entraîné avec les données confidentielles ou personnelles du Client ;
- Les données ne sont utilisées que pour l'exécution de la prestation ;
- Les systèmes IA utilisés sont conformes au RGPD lorsqu'il s'agit de données à caractère personnel dont le Client est responsable ou propriétaire ;

12.6.5. Interdiction d'automatisations risquées

Le Client s'engage à ne pas connecter d'outils d'IA à ses systèmes informatiques internes sans :

- Validation préalable d'EMCSI ;
- Analyse d'impact ;
- Vérification de la sécurité ;
- Contrôle des permissions.

12.6.6. Obligation d'information du Client

Le Client doit informer EMCSI de tout projet :

- D'intégration d'une IA à son SI ;
- D'automatisation générative ;
- Ou de connexion entre une IA externe et des données professionnelles, afin d'éviter tout risque de sécurité ou de fuite de données.

13. Services hébergés, sauvegardes et restitution

13.1 Hébergement

Les services sont hébergés dans des datacenters localisé en France et en Suisse.

Fournisseurs : OVH, PCloud, Microsoft 365, ou tout autre fournisseur équivalent répondant à la norme ISO 27001.

13.2 Sauvegardes et restauration

13.2.1 Périodicité des sauvegardes

Sauf option contractuelle :

- Sauvegarde des bases de données : quotidiennes ;
- Sauvegarde des environnements de production : toutes les 72 heures ;
- L'infrastructure est redondée.

13.2.2 Durée de conservation des sauvegardes

Sauf option contractuelle : **12 mois ;**

13.2.3 Restauration

Délai de restauration après prise en charge de l'incident, sauf option contractuelle :

- Concernant les données : 4h ouvrées
- Concernant l'infrastructure : 72 heures ouvrées

13.3 Restauration / limites

Le Prestataire ne garantit pas la restauration de données hors périmètre sauvegardé.

Les sauvegardes n'ont pas valeur d'archivage légal.

13.4 Restitution des données

En fin de contrat :

- Restitution sur demande, facturée sur devis, dans les **30 jours** ;
- Au-delà, destruction irréversible ;
- Frais pour extraction, migration, export.

14. Conditions des Contrats d'Abonnements

14.1 Champ d'application

Les dispositions du présent article concernant Contrats d'Abonnements sont applicables de plein droit lorsque les contrats sont lacunaires ou confus ou informels.

Toute mention explicite, licite, d'un Contrat d'Abonnement formel en cours de validité prime sur les conditions du présent article.

14.2 Durée

Sauf mention contraire :

- Les Contrats d'Abonnements standards sont conclus pour 12 mois ;
- Les Contrats d'Abonnements comportant des conditions tarifaires ou des modalités avantageuses sont conclu pour 24 mois.

14.3 Continuité du service

Le Prestataire s'engage à faire le nécessaire afin d'assurer une continuité des Prestations pendant toute la durée du Contrat.

14.4 Reconduction tacite

Sauf mention contraire, la reconduction des Contrats d'Abonnements est automatique.

Sauf mention contraire, la reconduction des Contrats d'Abonnements porte sur une durée identique à celle du contrat initial.

14.5 Résiliation par le Client

Sauf mention contraire, la résiliation d'un Contrat d'Abonnement par le Client nécessite une notification dans un délai de au moins quatre-vingt-dix **(90) jours** avant échéance.

14.6 Résiliation par le Prestataire

Sauf mention contraire, le Prestataire peut résilier le contrat avec un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours, notamment en cas d'évolution technologique, de modification des conditions d'hébergement ou de licences, d'arrêt d'un service par un fournisseur tiers, ou de toute circonstance rendant la poursuite de la prestation impossible, disproportionnée ou non rentable.

Dans ce cas, le Prestataire notifie le Client par écrit. Le Client reste redevable des prestations réalisées jusqu'à la date effective de résiliation.

14.7 Résiliation pour manquement

En cas de manquement du Prestataire dument constaté par le Client, la résiliation est possible après mise en demeure restée sans effet sous 30 jours.

14.8 Effets

14.8.1 Arrêt des services

Les accès, Services Numériques, prestations et licences sont coupés à la fin du contrat. Les matériels mis à dispositions doivent être restitués.

14.8.2 Données

Les données dont l'autre Partie est propriétaire ou responsable doivent être soit restituées, soit détruites.

14.8.3 Sommes dues

Toutes les sommes dues restent exigibles.

14.8.4 Réversibilité

Le Prestataire s'engage à collaborer jusqu'à la fin du Contrat vers le Prestataire tiers éventuellement désigné par le Client et/ou vers le Client lui-même.

Le montant de la réversibilité sera défini d'un commun accord par écrit par les Parties. Dans cette hypothèse, le Prestataire proposera un devis au Client, qui devra l'accepter pour actionner la réversibilité.

15. Vente de matériel ou logiciels partenaires

15.1 Garantie légale

Les biens vendus bénéficient de la **garantie contre les vices cachés** (articles 1641 à 1649 du Code civil).

15.2 Garantie commerciale

Les garanties de fabricants du matériel ou de l'éditeur du logiciel s'appliquent directement.

16. Clients internationaux

Les relations sont soumises :

- Exclusivement au droit français ;
- Hors Convention de Vienne (exclusion expresse).

17. Force majeure

Sont considérés par les Parties comme cas de force majeure ceux définis par la loi (article 1218 du code civil) ainsi que les cas de : incendie, panne réseau majeure, grève, cyberattaque massive, rupture fournisseur.

Le cas de force majeure suspend les obligations des Parties pendant le temps où jouera la force majeure, à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du Contrat. Néanmoins, les Parties s'efforceront d'en minimiser, dans toute la mesure du possible, les conséquences.

18. Références commerciales

Sauf opposition écrite, le Prestataire peut citer le Client comme référence (nom, logo, secteur d'activité).

19. Indépendance des parties

Le contrat n'implique aucun lien de subordination. Chaque partie agit en entité indépendante.

Chaque partie déclare et garantit qu'elle est libre d'accepter et d'exécuter les Commandes et Contrats et que, ce faisant, elle ne viole ni ne préjudicie à un quelconque droit d'un tiers.

20. Non-sollicitation du personnel

Sauf accord écrit entre les Partie, chaque Partie s'interdit, directement ou indirectement, d'embaucher, solliciter, engager, détourner ou tenter de détourner tout collaborateur du Prestataire ayant participé à la réalisation des prestations, et ce pendant toute la durée de tout contrat et pendant une période de douze (18) mois suivant sa cessation, sous quelque statut que ce soit, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur.

Cette obligation concerne l'ensemble des salariés et assimilés ainsi que les sous-traitants lorsqu'ils sont sous le régime unipersonnel de l'auto-entreprise ou de La SASU ou de l'EURL.

Dans le cas où l'une des PARTIES ne respecterait pas cet engagement, elle s'engage à dédommager l'autre PARTIE en lui versant une indemnité égale aux appointements bruts que le collaborateur aura perçus pendant les dix-huit (18) mois précédant son départ.

21. Audits

Un audit du Prestataire peut être réalisé une fois par an, sur préavis de 30 jours, aux frais du Client.

Si cet audit nécessite une charge de travail pour le Prestataire ou risque d'impacter négativement la production, l'activité commerciale ou la qualité des services du Prestataire, le Prestataire pourra facturer le Client, subséquemment, sur justificatif ou devis.

22. Processus d'escalade et résolution amiable

En cas de désaccord d'ordre technique, opérationnel ou contractuel, les Parties conviennent de respecter un processus d'escalade interne avant toute procédure judiciaire.

Étape 1 – Signalement

La Partie plaignante ou s'estimant laissée, signale par écrit le litige, incident ou désaccord à l'autre Partie, avec toutes les informations nécessaires à son analyse.

Étape 2 – Traitement par le support ou l'équipe opérationnelle

Le Partie recevant le signalement analyse la demande et propose une solution, un correctif ou un arbitrage dans un délai raisonnable, selon la nature du problème.

Étape 3 – Escalade au responsable de projet / manager

Si le désaccord persiste, chaque partie désigne un interlocuteur de niveau hiérarchique supérieur qui étudie la situation et tente de trouver une solution amiable.

Étape 4 – Direction des deux parties

Si aucun accord n'est trouvé, le dossier est transmis aux directions des deux organisations afin de proposer une résolution dans un délai de quinze (15) jours.

Le recours à ce processus d'escalade ne suspend pas les obligations contractuelles des Parties, sauf décision particulière convenue d'un commun accord.

23. Litiges

En cas de litige, seul le droit français s'applique.

En cas de litige les seuls tribunaux compétents sont ceux du siège social du Prestataire.

Cette limitation de juridiction s'applique quelle que soit la nationalité des Parties, de leurs filiales et des groupes auxquels elles appartiennent. Cette limitation n'évolue pas en cas de changement actionnarial.

EMCSI SAS au capital de 3000 euros
32 rue du Port 95000CERGY
administration@emcsi.fr
931 593 495 R.C.S. Pontoise
emcsi.fr

24. Annexes des CGV

Les présentes CGV ont pour annexe : la Charte des Usages Numériques d'EMCSI

25. Modifications des CGV

Le Prestataire peut modifier ses CGV et les annexes des CGV.

La version en vigueur des CGV est celle à la date de Commande ou de signature du contrat.

La version des présentes CGV est référencée : « CGV_v20241001 », datée du 1er octobre 2024.

La version numérique en ligne des CGV est accessible à l'adresse :

https://emcsi.fr/documents/cgv_emcsi

La version numérique en ligne de la Charte des Usages Numériques est accessible à l'adresse :

https://emcsi.fr/documents/cgu_emcsi

26. Acceptation

Le Client reconnaît avoir lu et accepté les présentes CGV avant toute Commande ou signature de contrat.

Fait à : CERGY-le : 1er octobre 2024

Pour la Société EMCSI

Signature : Alexandre PATIN