

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

EXANERGY CRM

1. SOCIETE

La société PROMPT SAS, au capital de 702.000 Euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 334 401 554 dont le siège social est situé 1 rue de Craïova à Nanterre (92000), représentée par Madame Michèle LOISON en qualité de Présidente est une filiale à 100 % de HLI SA.

La société HLI est titulaire du site www.exanergy.fr et la propriétaire de la marque EXANERGY CRM. Elle a concédé à sa filiale le droit d'exploitation du site et de la marque EXANERGY.

2. DEFINITIONS

Aux fins des présentes CGV, la signification des termes ci-après, lorsqu'ils sont employés avec une majuscule dans les présentes, est fixée comme suit :

Administrateur Client : représentant(s) du Client ayant connaissance de l'Identifiant ayant accès à toutes les fonctions d'EXANERGY CRM et ayant autorité pour demander au Prestataire toute modification concernant le Contrat d'Abonnement.

CGV : les présentes Conditions Générales de Vente.

Client : toute personne morale ou physique s'étant inscrite à titre onéreux ou gratuit pour utiliser la solution EXANERGY CRM dans le respect des CGV.

Contrat : désigne l'ensemble contractuel constitué par :

- Les CGV
- Le contrat d'abonnement signé par le client sur le site www.exanergy.fr en vue de l'utilisation de la Solution.
- La Grille Tarifaire
- Le mandat SEPA autorisant le prestataire à effectuer des prélèvements automatiques

Données : ensemble des informations saisies par l'Utilisateur sur son interface privative lors de l'utilisation de la Solution.

Fuseau horaires & Fériés : les horaires s'entendent heures de Paris, les jours fériés sont les jours fériés du calendrier Français.

Hébergeur : désigne la société auprès de laquelle PROMPT sous-traite l'hébergement de la Solution et des données du Client.

Identifiant : conjonction du « code utilisateur » et du « mot de passe » nécessaire à un Utilisateur pour se connecter.

Paramètres de connexion à EXANERGY CRM se composent d'une URL spécifique **au client et de ses identifiants**

Prestataire : désigne PROMPT

Produit et/ou Service : désigne tout produit ou service proposé au Client sur le site EXANERGY.fr

Utilisateur(s) : désigne nominativement une (des) personne(s) physique(s) utilisant EXANERGY CRM grâce à un Identifiant. Chaque utilisateur doit être désigné nominativement

Solution : désigne EXANERGY CRM, solution complète de Gestion de la Relation Client hébergée sur le Cloud français qui repose sur Microsoft Dynamics CRM (MS Dynamics CRM).

3. ACCEPTATION DU CLIENT

Le fait pour une personne physique ou morale d'expérimenter l'essai gratuit prévu article 5.1 ci-dessous ou de s'abonner aux services accessibles sur le site EXANERGY.fr emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV, ce qui est expressément reconnu par le Client et les Utilisateurs.

4. OBJET

La société PROMPT propose une Solution de Gestion de la Relation Clients packagée sur le Cloud français. EXANERGY CRM a été construite à partir de la solution CRM on line de Microsoft intégrant de nouvelles fonctionnalités touchant à la gestion commerciale, marketing et le service clients. En outre les données des clients sont hébergées sur le Cloud français et protégées par les lois françaises.

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire s'engage à assurer une prestation de fourniture de la solution **EXANERGY CRM** en mode CLOUD

5. DESCRIPTION DES SERVICES

Au titre des présentes CGV, le Prestataire s'engage à assurer au Client pour la solution EXANERGY CRM les Services suivants :

- le droit d'utilisation de la solution Microsoft Dynamics CRM en mode SaaS par le biais d'un accès personnel sécurisé
- Des services de proximité en français.
- des outils d'autoformation (Différents Guides utilisateur, vidéos d'autoformation, etc...)
- Un service de maintenance et de support

5.1 ESSAI GRATUIT

Le Prestataire permet à 10 Utilisateurs maximum d'accéder gratuitement et pour une durée limitée à trente (30) jours calendaires à la solution EXANERGY CRM.

Cette offre permet au Client d'accéder aux services qui peuvent être limités par rapport à l'abonnement de base mais pas aux offres optionnelles proposées par le Prestataire et décrites dans l'article 5.2 ci-après.

A l'issue de la période d'essai gratuit le service sera suspendu et le Client disposera d'un délai supplémentaire de réflexion de quinze (15) jours calendaires pour souscrire à l'abonnement prévue à l'article 5.2. Durant cette période les Données saisies par le Client et/ou les Utilisateur(s) seront archivées pour pouvoir être réactivées sans perte après réception par le Prestataire du contrat du Client et de son mandat SEPA dûment complétés et signés

Passé ce délai, les Données seront définitivement supprimées.

5.2 ABONNEMENT

Le Client a la possibilité de souscrire à un nombre d'abonnements payants en fonction du nombre d'utilisateurs souhaités avec un nombre minimum d'utilisateurs, tel que prévu dans la Grille Tarifaire, permettant l'accès à la Solution EXANERGY CRM. L'abonnement comprend (cf la Grille Tarifaire):

- L'utilisation de la solution EXANERGY CRM
 - Accès aux fonctionnalités standard d'EXANERGY CRM
 - Sauvegarde quotidienne des données
 - Administration et surveillance de la plateforme EXANERGY CRM par les équipes techniques du Prestataire
 - Installation de correctifs, mises à niveau de versions
- L'assistance standard :
 - Guides d'utilisation de la solution EXANERGY CRM
 - Assistance par mail de l'équipe technique du Prestataire (du lundi au vendredi de 9 h à 18 h. Prise en compte sous 2 h)
 - Vidéos d'auto-formation
 - Accès à des centres de ressources documentaires dédiées
 - Accès au Centre de ressources Microsoft
- L'accès aux services optionnels payants (voir Grille Tarifaire) :
 - Service démarrage : Accompagnement à distance pour une prise en main de la Solution.
 - Assistance Plus : service optionnel ne pouvant être souscrit qu'avec le Service Démarrage, et permettant un accès au service de hotline avec un maximum de 10 appels par mois et par Utilisateur dans conditions de l'article 6.3 ci-dessous
 - Formation à distance

5.3 SERVICES OPTIONNELS SUR DEVIS

Afin de permettre au Client et aux Utilisateurs une appropriation plus personnalisée de la solution EXANERGY CRM, le Prestataire propose des services optionnels. Ces Services feront l'objet d'un devis établi après étude des besoins exprimés par le Client.

Les Services optionnels proposés sur devis sont les suivants :

- **Service Personnalisation** : permet l'enrichissement et la personnalisation de la Solution pour répondre aux besoins du Client.
- **Formation sur mesure** : A distance ou sur le site du Client, les experts du Prestataire assurent des formations sur un ou plusieurs sujets spécifiques.
- **Accompagnement sur site Client** : présence d'un formateur au sein de la structure du Client pour une prise en main rapide et contextuelle de la solution.

6. UTILISATION DU LOGICIEL MS DYNAMICS CRM EN MODE SAAS

6.1 PRE REQUIS TECHNIQUES

Pour utiliser la Solution EXANERGY CRM, le Client doit disposer d'un réseau informatique, composé de terminaux d'accès, de dispositifs d'impression, de logiciels et d'un accès Internet.

Outre la connexion internet, les Utilisateurs de la solution EXANERGY CRM doivent se conformer aux pré-requis techniques repris sur le site <http://www.exanergy.fr/> et dans le contrat entre le Client et le Prestataire.

En sa qualité de professionnel, le Prestataire :

- met en garde le Client quant aux problématiques inhérentes à l'internet notamment quant à l'importance d'implémenter des logiciels anti-virus ou pare-feu sur ses propres équipements.
- Reste disponible pour fournir au Client tout conseil utile à cet égard

Le client est responsable du bon fonctionnement de son propre réseau informatique, de son pare-feu et antivirus et de la qualité de son accès internet.

6.2 RESSOURCES MISES A DISPOSITION

Dans le cadre de la solution EXANERGY CRM, le Prestataire accorde au Client les ressources nécessaires à la fourniture du Service, à savoir le droit à l'accès à l'application EXANERGY CRM.

La version de MS Dynamics CRM fournie par le Prestataire est celle fournie par la plateforme EXANERGY CRM au moment de la souscription du présent Service. L'implémentation des nouvelles versions sur la plateforme technique mutualisée EXANERGY CRM relève du seul arbitrage du Prestataire qui reste garant de la cohérence technique de la Solution et qui mettra sur le site <http://www.exanergy.fr/> une information à ce sujet. Il appartient au Client de maintenir sa compétence fonctionnelle sur le Produit à partir des documents fournis par le Prestataire sur l'espace EXANERGY CRM du Client (onglet « Documentation » sous son espace de travail).

Dans ce cadre, le Client pourra également faire appel au Prestataire pour bénéficier de formations ou d'adaptation de sa solution EXANERGY CRM. Ces demandes feront alors l'objet d'un devis séparé (cf. article 5.3).

La plateforme technique EXANERGY CRM est opérationnelle 24h x7 jours sauf pendant les opérations de sauvegarde ou lors des interventions de maintenance pré planifiées opérées principalement la nuit et pour lesquelles le Client sera prévenu au plus tard 48 Heures à l'avance.

6.3 SERVICES D'ASSISTANCE

Le Prestataire assure un Service d'assistance de deux types :

Services d'assistance	
Assistance par e-mail	Prise en charge des demandes de résolution d'incidents effectuées depuis une adresse mail dédiée (assistance@exanergycrm.fr). Chaque demande adressée par messagerie donne lieu à une ouverture d'incident dont le numéro est transmis au Client et à la qualification de celui-ci de façon à ce que les équipes du Prestataire mènent ensuite les actions nécessaires dans le respect des engagements contractuels.
Assistance par téléphone	si cette option est souscrite, prise en charge des questions fonctionnelles par téléphone, dans les conditions de la Grille Tarifaire. En cas d'appels répétés à l'assistance fonctionnelle traduisant un manque de formation des Utilisateurs le Prestataire pourra lui proposer les formations requises payantes.

7. NIVEAUX DE SERVICES CONTRACTUELS ET PENALITES ASSOCIEES

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour rendre accessible le serveur sur la plateforme d'hébergement 24 heures sur 24, tous les jours de l'année et garantir un taux de disponibilité (TDA) pour la plateforme hébergeant EXANERGY CRM de 99.7 %.

En cas de nécessité, le Prestataire se réserve la possibilité d'interrompre l'accès à la solution EXANERGY CRM pour procéder à une intervention technique de maintenance et/ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement du Service. Le Prestataire fera en sorte d'informer le Client, de l'existence et de la durée de l'intervention 48 heures avant la date planifiée d'intervention. Ces interruptions de Service ne pourront donner lieu à une quelconque indemnisation du Client.

Tableau de calcul de TDA	Semaine Lundi au samedi (06h30 – minuit)	Toutes les nuits de 0h01 à 06h30 + dimanche 0h01 au lundi matin 6 h 30
Arrêt de service planifié (48 h à l'avance)	Exclue	Exclue
Arrêt de service non planifié	ok	ok

Définition :

- **Arrêt de service** : la Solution n'est pas disponible quel que soit la localisation, le profil Utilisateur (impossibilité de se connecter)

En cas de non-respect des niveaux de service contractuels, le Prestataire s'astreint à compenser le Client sur la base des règles suivantes, après que le Prestataire ait validé le montant de la pénalité :

Niveau de Service	Pénalités
Maintien du taux de disponibilité annuel (TDA) de 99,7 %	Les opérations de sauvegarde et de maintenance annoncées 48 heures à l'avance par le Prestataire sont exclues du calcul du TDA. En cas de non-respect du TDA sur un an, le Prestataire pourra être facturé par le Client d'une pénalité plafonnée à : <ul style="list-style-type: none"> o TDA < à 99,7 % : 10 % de l'abonnement annuel o TDA < 99 % : 15 % de l'abonnement annuel
Non-respect de la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) sous 4 H,	Le Prestataire pourra être facturé par le client d'une pénalité évaluée à 10% de la mensualité par heure d'Interruption supplémentaire

Modalités de calcul de la disponibilité annuelle

La disponibilité annuelle est la disponibilité moyenne calculée sur les 12 mois précédents.

La disponibilité annuelle est calculée en soustrayant du nombre total d'heures dans l'année, les arrêts de service planifiés et selon le jour (semaine ou week-end) comme représenté dans le premier tableau figurant ci-dessus.

Modalités de réclamations d'indemnités de la part du Client :

- L'utilisation du Service par le Client doit être conforme aux conditions du Contrat et en particulier aux pré requis techniques du Contrat ou figurant sur le site <http://www.exanergy.fr/>
- Le client doit envoyer une réclamation écrite auprès du support EXANERGY CRM (service réclamation) sous 10 jours suivant la date de survenance de l'incident.
- Il doit fournir les détails nécessaires au constat de l'incident : détail de l'incident, durée de l'incident, nombre d'utilisateurs pénalisés et leur localisation et les efforts faits par le Client pour résoudre son problème.
- Le Prestataire utilisera toutes les informations dont il dispose pour juger de bonne foi de la validité de la réclamation
- Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour traiter la réclamation dans les 45 jours ouvrés.

8. IDENTIFIANT ET MOT DE PASSE

L'identifiant et le mot de passe nécessaires pour se connecter à la Solution EXANERGY CRM sont strictement personnels. Le prêt ou la cession de l'identifiant et du mot de passe à toute tierce personne sont interdits et ce quel que soit le motif. La confidentialité de l'identifiant et du mot de passe est de la pleine et entière responsabilité de l'Utilisateur.

En cas de vol ou d'oubli de son identifiant et/ou mot de passe, l'Utilisateur doit impérativement renouveler son mot de passe via l'interface prévue à cet effet ou contacter le support du Prestataire.

9. ENTREE EN VIGUEUR DE L'ABONNEMENT

L'abonnement entre en vigueur après réception par le Prestataire des éléments contractuels suivants :

- Contrat complété et signé avec paiement du 1^{er} mois d'abonnement et remise d'un extrait K bis datant de moins de trois mois
- Validation des données d'identification du Client par le service technique du Prestataire

L'entrée en vigueur est confirmée par message électronique adressé au Client contenant les modalités d'accès à la Solution EXANERGY CRM.

10. DUREE DE L'ABONNEMENT

L'abonnement est souscrit pour une durée minimale d'un (1) an renouvelable par tacite reconduction pour des périodes de 1 an sauf dénonciation par le Prestataire ou le Client selon les modalités de résiliation prévues à l'article « RESILIATION ».

11. CONDITIONS FINANCIERES

11.1 TARIFS

Les tarifs d'abonnement et des services optionnels payants - hors service optionnels soumis spécifiquement à devis (cf. article 5.3) sont définis dans la Grille Tarifaire.

Les prix contractuels sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes. La TVA exigible en France sera supportée par le Client en plus des prix des Services hors taxes.

Les tarifs pourront faire l'objet de modifications. Le Client sera informé par courrier de la modification des tarifs. Les nouveaux tarifs s'appliqueront lors du renouvellement de l'abonnement. En cas de refus du Client de se voir appliquer les nouveaux tarifs, le contrat ne sera pas renouvelé à son terme.

Tout ajout ou retrait de comptes utilisateurs, d'options demandés par l'Administrateur Client donnera lieu à la réévaluation de la mensualité à l'échéance mensuelle suivante, les prix unitaires des services et options restant inchangés. Le Client reconnaît expressément que ces modifications sont effectuées sous réserve du respect du nombre minimum d'Utilisateurs prévus au Contrat.

L'abonnement comprenant le droit de licence d'utilisation de Microsoft Dynamics CRM, le Client devra s'acquitter de la redevance mensuelle complète pour chaque utilisateur inscrit au cours du mois, même en cas de suspension d'un ou de plusieurs comptes utilisateurs en cours de mois.

11.2 MOYENS DE PAIEMENT

Le service **EXANERGY CRM** est payé obligatoirement par prélèvement mensuel automatique à terme à échoir sans escompte.

A cette fin, lors de la souscription du service, le Client signera un mandat de prélèvement SEPA au profit du Prestataire.

11.3 FACTURATION

La facture comportant le numéro de contrat du Client sera adressée, terme à échoir, chaque mois au Client à l'adresse e-mail indiquée sur le contrat.

Les factures sont payables au plus tard le dernier jour du mois d'émission de la facture. Le Prestataire adressera la facture au moins 5 jours ouvrés avant la date d'échéance pour le 1^{er} prélèvement et 2 jours ouvrés pour les autres.

Le prélèvement intègre le nombre d'utilisateurs et les services souscrits par le Client

Le paiement effectué au titre du premier mois d'abonnement sera reporté le cas échéant, au prorata de la durée réelle d'abonnement au titre de ce mois, sur la facture suivante.

A défaut de règlement aux dates prévues, le Client est expressément informé par mail que son compte sera suspendu le 10^{ème} jour ouvré suivant sans aucune autre formalité.

Pour remettre en vigueur son compte, le Client devra payer toutes les sommes restant dues, ainsi que les frais prévus dans la Grille Tarifaire à la date de la suspension.

A défaut de règlement 15 jours après la date prévue pour le règlement le Prestataire pourra de plein droit résilier le Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception. Le compte du Client sera immédiatement fermé et ses données seront détruites.

11.4 PENALITES POUR RETARD DE PAIEMENT

Conformément aux dispositions de l'alinéa 12 de l'article L 441-6 du Code de commerce, des pénalités seront appliquées au montant hors taxe de la facture dans le cas où le paiement (de tout ou partie d'une somme) ne serait pas intervenu dans le délai de règlement fixé par le Contrat. Ces pénalités de retard sont égales au taux d'intérêt légal majoré de 10 points à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture sans qu'un rappel soit nécessaire.

Le Prestataire et le Client conviennent expressément que ce taux est calculé prorata temporis par période d'un mois calendaire et que chaque mois entamé est comptabilisé comme mois entier.

Outre ce qui précède, conformément aux dispositions modifiées de l'alinéa 12 de l'article L 441-6 du Code de commerce résultant de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012 et du décret d'application n°2012-115 du 2 octobre 2012, une Indemnité forfaitaire de recouvrement de 40,00 euros sera due sans préjudice du droit du Prestataire de demander une indemnisation complémentaire, sur justification lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire,

En outre, le Prestataire pourra se prévaloir des dispositions de la clause «Résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations» prévues à l'article 16.3 et 17 ci-après.

12. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES

12.1 Obligations et responsabilité du Prestataire

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture du Service.

Les Parties conviennent expressément que le Prestataire est soumis à une obligation de moyens, c'est-à-dire que sa responsabilité ne sera engagée que dans la mesure où il sera prouvé qu'il a commis un manquement ou une faute dans le cadre de la réalisation de ses obligations contractuelles ayant causé un dommage au Client.

L'action en réparation devra être engagée dans les trois (3) mois de la date de réalisation de l'événement dommageable.

Dans l'hypothèse où la responsabilité du Prestataire serait retenue au titre du Contrat et sauf faute lourde, intentionnelle ou dol, ou en cas de dommages corporels, le montant global cumulé des réparations qui pourraient être dues par le Prestataire au Client, tous faits générateurs confondus, est limité à 300.000 Euros.

La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée pour :

- Les éventuels délais d'accès ou interruptions des réseaux d'accès à Internet, de défaillance des équipements du Client et de l'altération ou de toute utilisation frauduleuse de données;
- Les intrusions malveillantes de tiers dans le système informatique du Client. Le Client reste seul responsable de la protection de ses systèmes informatiques contre de telles intrusions.
- La transmission accidentelle de virus dont la protection incombe au Client ou autres éléments nuisibles et de toute transaction faite via Internet ;
- La fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur les réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet ;

- Les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client.
- La nature ou le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, leur exploitation et leur mise à jour, ainsi que tout fichiers, texte, image, données accessibles sur le portail web, et ce à quelque titre que ce soit ;
- Les dommages qui affecteraient le Client ayant pour origine des ressources informatiques externes à celles utilisées dans le cadre de la fourniture des Services par le Prestataire ;
- Les anomalies ou défauts des logiciels fournis par des tiers à l'occasion de la prestation, de même que l'arrêt des mises à jour, assistance et support des mêmes logiciels ;
- Le sous dimensionnement des accès au réseau.

Outre les cas ci-dessus définis, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée de manière générale dans les cas suivants :

- Non respect des spécifications techniques, conditions d'utilisation de Services, des recommandations du Prestataire de la part du Client ;
- Interruption de service due à une opération de maintenance programmée ;
- Cas de force majeure tels que définis à l'article 15 des présentes CGV ;
- Du fait d'un tiers autre qu'un sous-traitant ou fournisseur du Prestataire intervenant dans le cadre de la fourniture des Services ;
- En raison de la nature ou du contenu des messages et/ou informations acheminées ou stockées grâce à la Solution.

12.2 Obligations et responsabilité du Client

Le Client s'engage expressément à prendre toutes les mesures nécessaires afin :

- de protéger au mieux ses ordinateurs de l'intrusion illicite dans son système informatique ou de toute contamination par des virus.
- De ne pas porter atteinte à l'intégrité physique ou informatique du serveur en usant de programmes, ou de fichiers infectés par des virus ou tous autres programmes informatiques de même nature qui seraient susceptibles de perturber le fonctionnement du Service.
- de prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires par des systèmes de sauvegarde interne à son entreprise afin de pouvoir en cas d'anomalie recharger ses données sur l'espace de stockage mis à sa disposition. Le Prestataire ne peut pas garantir que les données stockées ne soient pas dégradées au cours de leurs transmissions, sa responsabilité ne pourra donc pas être engagée à ce titre.

Dans l'hypothèse où les données seraient détruites par le Client, il devra en informer immédiatement le Prestataire qui pourra les restaurer moyennant un coût tel que prévu à la Grille Tarifaire en vigueur au moment de l'incident.

Le Client est expressément informé de ce que le Prestataire sauvegarde de manière journalière et automatique les données. Cependant le Prestataire ne pourra récupérer les données sauvegardées que dans la limite de **7** jours calendaires. Le client peut demander au Prestataire un devis pour une sauvegarde de ses données plus longue.

Le Client s'engage à conserver de manière strictement confidentiel les éléments constitutifs de ses codes d'identification fournis par le Prestataire (Identifiant et mot-de-passe). Tout usage des éléments d'identification du Client est placé sous son entière responsabilité.

Il sera entièrement responsable de tous dommages causés à la suite d'une utilisation par un tiers de ses identifiants.

Le CLIENT est l'unique responsable juridiquement et techniquement de son utilisation du Service ainsi que de celle de ses Utilisateurs, et notamment des contenus disposés sur la plateforme **EXANERGY CRM**.

13. CONFIDENTIALITE ET CLAUSE DE PROPRIETE

Le Prestataire s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations portées à sa connaissance dans le cadre du Service.

Cet accord de confidentialité est applicable pendant et après la durée d'abonnement. A l'issue de l'abonnement le Prestataire procédera à la destruction des fichiers du Client et n'en gardera aucune copie

Le client reste propriétaire des données disposées sur la plateforme **EXANERGY CRM** tandis que le Prestataire reste propriétaire des matériels, logiciels et savoir-faire composant la plateforme **EXANERGY CRM**.

14. ASSURANCE

Chaque partie déclare avoir souscrit à ses frais et maintenir en état de validité les assurances nécessaires à la couverture des risques susceptibles de survenir du fait de l'exécution du Service objet des présentes CGV.

Lorsque des collaborateurs du Prestataire sont dans l'obligation de travailler sur des matériels et dans le cadre des installations du Client, ces collaborateurs sont placés sous la responsabilité civile du Client.

Le Client garantit le Prestataire contre toute action, procédure judiciaire ou autre intentée par un tiers contre le Prestataire du fait d'une utilisation non conforme du Service et indemniserà le Prestataire des conséquences de toute action, procédure judiciaire contre le Prestataire ou de toute responsabilité encourue par le Prestataire du fait d'un tiers ou un Utilisateur à ce titre.

15. FORCE MAJEURE

Les parties conviennent que sont considérés comme cas de force majeure, ceux présentant les critères définis par la jurisprudence des cours et tribunaux français. De convention expresse entre les Parties, sera considéré comme Force Majeure tout événement irrésistible et imprévisible, ou dont la prévision n'a pas permis à la Partie qui la subit d'en empêcher les effets et seront notamment considérés comme Force Majeure, sans que cette liste soit limitative, les événements suivants : les incendies, dégâts des eaux, catastrophes naturelles, tempêtes, grèves, inondations, tremblements de terre, attentats, explosions, guerres, opérations militaires et troubles civils, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, arrêts de fourniture d'énergie, restriction règlementaire ou législative des conditions de fournitures du Service, toute décision d'une autorité publique non imputable au Prestataire et empêchant la bonne fourniture du Service.

Les cas de force majeure suspendent les obligations de la partie concernée pendant la durée de l'évènement.

Les Parties précisent leur intention de chercher, même dans un tel cas, à éviter un arrêt définitif des prestations et d'essayer

d'organiser la poursuite des prestations, même partielle, après avoir fixé de nouvelles conditions contractuelles d'exploitation adaptées aux nouvelles circonstances.

Dans la mesure où les circonstances rendraient impossible de poursuivre l'exécution totale ou partielle du contrat pendant une durée supérieure à trente (30) jours calendaires, celui-ci pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec Accusé de réception sans qu'il ne soit dû d'indemnités de part et d'autre.

16. REVERSIBILITE

En cas de cessation de la relation contractuelle quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer les données sous format natif Microsoft SQL Server sur DVD sous un délai de 10 jours ouvrés par courrier recommandé avec accusé réception.

Les bases de données et sauvegardes du Client seront automatiquement détruites 10 jours ouvrés après réception des Données par le Client. Le Prestataire supprimera les données de sa plateforme EXANERGY CRM.

Le Client peut demander la vérification de la suppression de ses données, sous contrôle d'huissier et à ses frais.

17. RESILIATION

Chacune des Parties peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis d'un mois avant l'expiration de la période en cours.

En cas de non-paiement d'un prélèvement mensuel du Service à la date prévue pour celui-ci, Le Prestataire pourra résilier le Contrat 15 jours après la date prévue pour le règlement par courrier recommandé avec accusé de réception. Le compte du Client sera immédiatement fermé et ses données seront détruites.

En cas de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire, lorsque l'administrateur judiciaire a été mis en demeure d'opter entre la poursuite de l'exécution du Contrat ou sa résiliation et qu'il ne manifeste pas sa volonté dans un délai d'un (1) mois suivant la mise en demeure ou tout autre délai qui pourrait être prévu par la loi, le Contrat est résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui seront dus à la Partie en droit de résilier ledit Contrat.

En cas d'interruption du service les modalités de la clause de « Réversibilité » s'appliqueront pour la récupération des Données.

18. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente en fonction de l'évolution de ses offres et/ou de la législation. Toute modification sera notifiée par mail ou courrier et s'appliquera lors du renouvellement de l'abonnement du Client.

Le Client est informé qu'en cas de refus des nouvelles Conditions générales de vente l'abonnement ne sera pas renouvelé sans que la responsabilité du Prestataire ne puisse être engagée.

19. INCESSIBILITE DU CONTRAT D'ABONNEMENT DU CLIENT

Le Contrat n'est ni cessible, ni transmissible, ni transférable sauf accord particulier écrit de la société PROMPT.

20. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Chacune des parties fait son affaire des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel en application des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978.

Le Client, en tant que responsable de traitement automatisé de données à caractère personnel doit remplir des obligations légales. A cet effet, le Prestataire, en tant que sous-traitant, doit lui apporter son assistance pour les réaliser et notamment respecter les obligations légales de sécurité et confidentialité liées aux dits traitements.

Le Prestataire s'interdit de communiquer à qui que ce soit ces données à caractère personnel et de faire un quelconque usage de celles-ci autrement que pour l'exécution du Service.

21. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Chacune des Parties s'interdit expressément de solliciter en vue d'une embauche ou d'embaucher directement ou indirectement tout collaborateur de l'autre Partie, qu'il soit salarié ou non, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur.

Chacune des Parties se porte fort de l'application de cette interdiction aux autres sociétés du Groupe auquel elle appartient.

La présente interdiction s'applique pendant toute la durée du Contrat et pendant les vingt-quatre (24) mois qui suivront sa cessation, pour quelque cause que ce soit.

En cas d'infraction à la présente interdiction, la Partie défaillante sera tenue de payer immédiatement à l'autre Partie, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire d'un montant égal à douze (12) mois du dernier salaire brut mensuel de la personne sollicitée ou embauchée.

22. EXCLUSIONS

Le Service ne comprend pas la formation des personnels, ni la fourniture, ni la maintenance du réseau informatique du Client.

23. DROIT APPLICABLE – LITIGES

Le Contrat est soumis à la loi française.

Toutes contestations relatives à la validité, l'application, l'interprétation, l'exécution, la terminaison du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, au Tribunal de commerce de Nanterre auxquels les parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.