

Conditions générales de vente

des Services Cloud

Uniserv GmbH, Rastatter Straße 13, 75179 Pforzheim — Allemagne

Version : Novembre 2021

En qualité de fournisseur (Provider), UNISERV permet à l'UTILISATEUR de bénéficier de prestations de service Cloud (utilisation de « l'Application logicielle ») aux Conditions contractuelles définies ci-après :

1 Dispositions générales

- 1.1 L'application des Conditions contractuelles Cloud d'UNISERV (les « CGV Cloud ») est exclusive ; UNISERV ne reconnaît pas les conditions de l'UTILISATEUR qui sont contraires aux CGV Cloud d'UNISERV ou y dérogent, sauf si UNISERV a expressément reconnu leur validité par écrit. Les CGV Cloud d'UNISERV s'appliquent même si UNISERV fournit les prestations à l'UTILISATEUR sans réserve, en connaissance des conditions de l'UTILISATEUR qui sont contraires aux CGV Cloud ou y dérogent.
- 1.2 Le présent contrat consigne l'intégralité de l'entente entre UNISERV et l'UTILISATEUR visant l'exécution du présent contrat.
- 1.3 UNISERV se réserve la possibilité de modifier les présentes CGV Cloud. UNISERV informera l'UTILISATEUR par courrier ou par communication électronique de toute modification des Conditions contractuelles Cloud. L'UTILISATEUR dispose dès lors d'un délai de 4 semaines pour contester les modifications. En cas de contestation, les CGV Cloud antérieures restent applicables. L'UTILISATEUR est informé sans ambiguïté de la modification ; les modifications sont clairement signalées.

2 Objet du contrat, descriptif des prestations

- 2.1 Le contrat vise à aménager pour l'UTILISATEUR la possibilité d'utiliser les logiciels UNISERV au moyen d'une connexion Internet, sous la forme d'un service Cloud. Le tarif « Abonnement » (Subscription) permet d'utiliser les logiciels pour des 'requêtes' pendant 12 mois après la date d'activation, dans la limite du contingent acquis. Les requêtes prévues par le contingent et qui ne sont pas utilisées expirent passé ce délai de 12 mois. Les requêtes non utilisées ne sont pas reportées sur l'année contractuelle suivante. UNISERV a enregistré l'Application logicielle sur son propre serveur et autorise l'UTILISATEUR à y accéder pendant toute la durée du présent contrat. L'UTILISATEUR peut l'utiliser pour traiter ses données.

- 2.2 Dès lors que l'utilisation entre dans le champ d'application de droits de propriété intellectuelle d'UNISERV en tant que fournisseur ou de tiers, l'UTILISATEUR bénéficie d'un droit d'utilisation simple et non cessible, pour une durée limitée à la durée du présent contrat (licence simple). L'UTILISATEUR n'est pas autorisé à accorder des sous-licences.
- 2.3 L'utilisation de certains services (par exemple la vérification d'un déménagement ou d'un décès) exige de l'UTILISATEUR qu'il signe au préalable des contrats particuliers ou qu'il accepte les CGV de tiers.
- 2.4 UNISERV communiquera à l'UTILISATEUR les données d'accès (identification et authentification) nécessaires à l'utilisation de l'Application logicielle, par e-mail, généralement dans un délai de cinq jours ouvrés après la conclusion du contrat.
- 2.5 Seul l'UTILISATEUR désigné au contrat Cloud est autorisé à utiliser l'Application logicielle. Bénéficient également d'un droit d'utilisation les salariés de l'UTILISATEUR et les autres personnes mandatées par l'UTILISATEUR pour utiliser l'Application logicielle de façon conforme.

3 Exécution du contrat

- 3.1 En règle générale, UNISERV permet à l'UTILISATEUR d'utiliser les services associés à l'application sept jours par semaine (24 heures sur 24). Cette disponibilité n'inclut pas le temps nécessaire aux interventions régulières de maintenance et d'entretien, aux améliorations techniques logicielles et matérielles (les arrêts planifiés), ni les cas désignés ci-après à l'Article 13 (force majeure et autres empêchements non imputables à UNISERV). Les arrêts planifiés ont déjà été intégrés au calcul de la rémunération ; les arrêts planifiés ne pourront pas être invoqués pour obtenir une réduction de la rémunération due.
- 3.2 La disponibilité de l'Application logicielle est fixée à 98 % par an. Le calcul de disponibilité n'inclut pas les arrêts planifiés et/ou pour lesquels l'UTILISATEUR a donné son accord.

- 3.3 UNISERV informera l'UTILISATEUR suffisamment à l'avance (par courrier/par e-mail) de toute interruption de disponibilité en raison d'un arrêt planifié.
- 3.4 UNISERV pourra bloquer à tout moment les comptes (accounts) créés pour effectuer des essais, sans délai.

4 Évolution/modification des prestations

- 4.1 UNISERV se réserve le droit d'apporter des modifications aux prestations (par exemple, utilisation de technologies, systèmes, procédures ou standards nouveaux ou différents) après la conclusion du contrat, en fonction des avancées techniques et dans l'intérêt de l'optimisation du service. UNISERV informera l'UTILISATEUR en temps utile et de façon appropriée en cas de modification majeure des prestations. Si la modification des prestations entraîne pour l'UTILISATEUR un inconvénient majeur, il est en droit de procéder à la résiliation extraordinaire du présent contrat à la date de la modification. L'UTILISATEUR doit impérativement procéder à la résiliation dans les deux semaines après qu'il a été informé de la modification des prestations.
- 4.2 UNISERV peut confier l'exécution des services d'application à des tiers, en totalité ou en partie. Si cela est nécessaire, UNISERV peut donner accès aux documents, informations et données de l'UTILISATEUR aux tiers auxquels UNISERV a cédé l'exécution de prestations de façon légitime. UNISERV est en droit de changer à tout moment l'infrastructure Internet utilisée et les tiers mandatés pour l'exécution des prestations.
- 4.3 UNISERV peut résilier certains services de l'Application logicielle, en respectant par défaut un délai de 1 an.

5 Prestations de service

UNISERV met en place un service d'assistance (Hotline). Ce service permet de signaler un problème concernant l'utilisation de l'Application logicielle pendant les heures d'ouverture habituelles (actuellement, en semaine du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 17 h 00 GMT +1). UNISERV fournit des informations concernant l'utilisation. Le service n'apporte pas d'assistance à l'utilisation, en dehors des questions auxquelles une réponse directe peut être donnée. Toute demande à la Hotline doit impérativement être transmise via le formulaire de contact correspondant sur le portail Cloud.

6 Obligations collaboratives/Responsabilité de l'UTILISATEUR

Les obligations collaboratives relevant de la responsabilité propre de l'UTILISATEUR et qui sont nécessaires à l'exécution efficace des services d'application comprennent en particulier les éléments suivants :

- Mise en place des conditions préalables à l'utilisation des services d'application ;
- Mesures visant à garantir la sécurité de ses propres données et programmes (sauvegarde), notamment la réalisation régulière de copies de sauvegarde, en

- fonction des risques identifiés ;
 - Installation et mise à jour de programmes antivirus sur ses propres ordinateurs.
- De manière générale, l'UTILISATEUR assume seul la responsabilité des éléments suivants :
- Choix de l'Application logicielle et détermination des résultats escomptés ;
 - Informations et données communiquées par ses soins ;
 - Dispositifs (matériels et logiciels) qu'il utilise et leur aptitude à la transmission de données avec UNISERV ;
 - Bon fonctionnement de sa connexion Internet et des moyens de communication.

7 Obligations contractuelles de l'UTILISATEUR

- 7.1 L'UTILISATEUR s'engage à informer UNISERV dès qu'il a connaissance d'une défaillance de l'Application logicielle. L'UTILISATEUR respectera les consignes transmises par UNISERV concernant la transcription, le confinement, la constatation et le signalement des défaillances. L'UTILISATEUR s'efforcera de préciser ses signalements de défaillance et ses questions et fera pour cela appel si nécessaire à des collaborateurs compétents.
- 7.2 L'UTILISATEUR s'engage à informer UNISERV sans délai de tout changement de personne (consécutif à un décès ou autre succession universelle), d'adresse, de nom, de forme juridique ou de raison sociale.

8 Données d'accès

- 8.1 L'UTILISATEUR s'engage à empêcher toute consultation non autorisée de ses données d'accès, à les conserver avec soin à l'abri de tout accès non autorisé et à les protéger des risques d'utilisation frauduleuse et de perte.
- 8.2 L'UTILISATEUR est formellement responsable du paiement de toutes les dépenses requises pour l'utilisation des services d'application au moyen de ses identifiants de connexion. Si l'UTILISATEUR élève une objection à son obligation de paiement en alléguant d'une utilisation non autorisée de ses identifiants de connexion (dès lors que l'on peut exclure que des tiers non autorisés sont intervenus indépendamment de tout contrôle de l'UTILISATEUR), l'UTILISATEUR est libéré de son obligation de paiement uniquement s'il peut apporter la preuve qu'il y a eu utilisation frauduleuse, ne pouvant lui être imputée, des services d'application au moyen de ses identifiants de connexion.

9 Rémunération, Période contractuelle

- 9.1 UNISERV perçoit pour l'utilisation de l'Application logicielle une rémunération (la « Redevance Cloud ») conformément au contrat Cloud qui en définit les modalités (« Subscription » ou « Pay-as-you-go »).
- 9.2 Si le tarif applicable est du type Pay-as-you-go, le contrat débute dès l'ouverture du service et se pour-

suit pour une durée indéterminée. Le préavis de résiliation ordinaire est fixé à 1 mois, en fin de mois. Le paiement est mensuel, et correspond au nombre de requêtes effectivement consommé sur la période écoulée.

- 9.3** Si le tarif applicable est du type Subscription, le contrat débute dès l'ouverture du service et se poursuit pour une durée de 1 an. Le contrat est reconduit pour une durée de 1 an s'il n'a pas été résilié dans les 3 mois précédant la fin de l'année contractuelle. L'activation du service entraîne l'exigibilité du paiement du contingent de requêtes acquis. La résiliation exige la forme écrite.
- 9.4** UNISERV est en droit de réviser le montant de la Redevance Cloud pour l'adapter au tarif en vigueur. Plus particulièrement, pour les services d'application pour lesquels UNISERV s'appuie sur les données de l'administration postale ou d'un autre fournisseur de données, UNISERV est en droit de répercuter toute modification du tarif du fournisseur sur la Redevance Cloud des services d'application concernés.
- 9.5** L'UTILISATEUR peut compenser des paiements uniquement si ses prétentions ont été constatées par décision judiciaire, si elles ne sont pas contestées ou si nous les avons reconnues. L'UTILISATEUR peut exercer un droit de rétention uniquement si sa prétention repose sur la même relation contractuelle.

10 Réclamations pour défaut

- 10.1** En règle générale, l'UTILISATEUR connaît l'Application logicielle et ses performances. UNISERV offre à l'UTILISATEUR la possibilité de vérifier, au cours d'une période d'essai avant la conclusion du contrat, que l'Application logicielle est bien adaptée à ses objectifs. Si l'UTILISATEUR ne trouve pas matière à contestation pendant la période d'essai, les deux parties tiennent pour acquis que l'Application logicielle est conforme au contrat. En principe, l'Application logicielle est réputée défectueuse uniquement si l'UTILISATEUR est empêché de façon inacceptable d'utiliser l'Application logicielle.
- 10.2** L'UTILISATEUR a conscience qu'UNISERV n'exploite pas son propre réseau et n'est donc pas responsable de la connexion Internet mise à disposition de l'UTILISATEUR. Pour cette raison, UNISERV refuse toute mise en cause de sa responsabilité relativement au bon fonctionnement de la connexion Internet utilisée.
- 10.3** La responsabilité d'UNISERV ne s'étend pas aux défauts résultant du non-respect des conditions d'utilisation prescrites par UNISERV.
- 10.4** Pour certaines prestations, UNISERV s'appuie sur les données de l'administration postale et d'autres fournisseurs de données soigneusement sélectionnés. UNISERV est par conséquent tributaire de ces fournisseurs pour ce qui relève du caractère complet, actuel et exact des bases de données. Cette relation conditionne également la disponibilité et le délai d'actualisation des bases. Par conséquent, UNISERV ne garantit pas qu'une adresse incomplète ou erronée sera corrigée et

10.5 actualisée dans le cadre d'une vérification d'adressage. Si les fonctions de l'Application logicielle ne sont pas conformes aux prérequis contractuels et/ou présentent des défauts, l'UTILISATEUR est tenu de le signaler sans délai.

- 10.6** L'UTILISATEUR est autorisé à réduire la rémunération contractuelle au motif d'un défaut uniquement si sa revendication n'est pas contestée, si UNISERV l'a reconnue ou si elle a été constatée par décision judiciaire.
- 10.7** Le droit à résiliation extraordinaire du présent contrat pour défaut pourra uniquement être considéré s'il est raisonnablement impossible de poursuivre la relation contractuelle ou dès lors qu'une violation contractuelle significative n'est pas corrigée malgré une mise en demeure avec détermination d'un délai de réparation. La mise en demeure n'est pas requise dès lors que la violation contractuelle est suffisamment grave pour qu'une mise en demeure ne puisse manifestement pas suffire à mettre un terme à la violation de l'obligation et/ou à restaurer la confiance. Avant que ladite résiliation extraordinaire du contrat ne soit prononcée, UNISERV aura droit à deux tentatives de réparation du défaut concerné.

11 Responsabilité

- 11.1** En cas de défaut portant sur les caractéristiques certifiées, le non-respect de garanties exprimées, mais également si sa mauvaise foi est avérée, la responsabilité d'UNISERV est engagée dans la limite des dispositions légales. Cette disposition s'applique sans préjudice de la responsabilité pour atteinte fautive à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, de même que pour la responsabilité imposée au titre de la législation sur la responsabilité du fait des produits.
- 11.2** Par ailleurs, la responsabilité d'UNISERV, de ses représentants légaux et de ses dirigeants est illimitée en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. En cas de faute (faute intentionnelle, négligence grave ou légère) des auxiliaires d'exécution, la responsabilité est limitée au montant de la commande hors taxes sur le chiffre d'affaires et aux dommages typiquement prévisibles dans le cadre de l'utilisation de l'Application logicielle.
- 11.3** La responsabilité d'UNISERV n'est pas engagée en cas de négligence légère, y compris de ses représentants légaux, dirigeants et auxiliaires d'exécution, sauf à ce que soit constatée une infraction à une obligation dont le respect est particulièrement important pour réaliser l'objectif du contrat (obligation essentielle). En cas de violation par négligence légère imputable à un représentant légal ou un dirigeant d'UNISERV, la limitation de responsabilité s'applique conformément à l'Article 11.2, deuxième phrase.
- 11.4** La responsabilité d'UNISERV au titre de la perte de données et de leur reconstitution est engagée conformément aux Articles 11.1 à 11.3 uniquement si les mécanismes de sauvegarde de données relevant de la responsabilité de l'UTILISATEUR ne pouvaient permettre d'éviter cette perte.

- 11.5 La responsabilité sans faute relative à un défaut préexistant à la conclusion du contrat est expressément exclue.
- 12 Sécurité des données**
- 12.1 UNISERV traite les données de l'UTILISATEUR avec le plus grand soin et les protège contre l'accès non autorisé et la perte.
- 12.2 Le client assume la responsabilité de la conformité légale du transfert et de l'utilisation des données, de la collecte, du traitement et de l'utilisation des données à caractère personnel.
- 13 Empêchements non imputables à UNISERV**
- 13.1 En dehors des cas dans lesquels UNISERV, à titre exceptionnel, doit assumer un risque d'achat ou une garantie, les défaillances et retards d'exécution des services résultant des circonstances et empêchements suivants ne peuvent être imputés à UNISERV :
- Les cas de force majeure et empêchements :
- qui surviennent après la conclusion du contrat ou dont UNISERV a connaissance uniquement après la conclusion du contrat sans faute de sa part ;
 - dont UNISERV peut apporter la preuve qu'il était impossible de les prévoir et de les empêcher malgré toute la vigilance d'UNISERV, et qu'il n'existe en la matière aucune faute d'UNISERV relevant de la prise en charge, de la prévoyance ou de l'application.
- Sous réserve des conditions préalables susmentionnées (circonstances survenant après la conclusion du contrat ou dont UNISERV a connaissance uniquement après la conclusion du contrat sans faute de sa part, démonstration du caractère imprévisible et inévitable par UNISERV), il s'agit notamment des cas suivants : Mouvements sociaux autorisés (grèves et blocages) ; perturbations de l'exploitation ; pannes d'électricité (sous réserve de la présence des systèmes courants de protection et d'alimentation de secours) ; perturbations de l'accès à Internet. UNISERV est libéré de l'obligation d'assurer les prestations aussi longtemps que perdurent les circonstances ou empêchements. Dans les cas précités, l'UTILISATEUR ne peut prétendre à aucun droit à indemnisation.
- 13.2 En cas d'empêchement permanent au sens de l'Article 13.1, chacune des parties peut mettre fin au contrat immédiatement par résiliation extraordinaire sans préavis.
- 13.3 En cas d'obstacle insurmontable à l'exécution des prestations, UNISERV peut procéder à la résiliation extraordinaire sans préavis du contrat.
- 13.4 Si l'utilisation de l'Application logicielle est empêchée au-delà de cinq jours ouvrés successifs, l'UTILISATEUR peut procéder à la résiliation extraordinaire sans préavis du contrat.
- 13.5 Ces dispositions s'appliquent sans préjudice du droit des parties à procéder à la résiliation extraordinaire pour d'autres motifs majeurs.
- 14 Compétence juridictionnelle, droit applicable, communication par e-mail, divisibilité**
- 14.1 Si l'UTILISATEUR est un commerçant au sens du Code de commerce, une personnalité morale de droit public ou un établissement de droit public à budget spécial, les tribunaux compétents pour connaître des infractions résultant de la relation contractuelle, y compris pour ce qui concerne les effets et chèques, sont les tribunaux du siège de l'entreprise UNISERV ou du siège de l'UTILISATEUR, le choix étant laissé à la discrétion d'UNISERV. La présente clause de compétence juridictionnelle est également opposable aux UTILISATEURS dont le siège se trouve à l'étranger.
- 14.2 L'ensemble des droits et obligations naissant directement ou indirectement de la relation contractuelle existante entre UNISERV et l'UTILISATEUR est exclusivement régi par les lois de la République fédérale d'Allemagne.
- 14.3 Les communications et déclarations des parties prévues par les dispositions contractuelles ainsi que les communications et déclarations nécessaires dans le cadre du déroulement normal de l'activité peuvent en principe être transmises à l'adresse de courrier électronique indiquée par le destinataire. Les communications et déclarations sont réputées remises, en l'absence de dispositions contractuelles contraires, à la date du jour ouvré suivant leur réception.
- 14.4 Si une disposition du présent contrat était ou devenait inapplicable, cela ne pourrait remettre en cause l'applicabilité de l'ensemble des autres dispositions ou accords.