

# Conditions générales



**pour la mise à disposition et l'entretien des logiciels standards  
de la marque UNISERV édités par la société Uniserv GmbH Rastatter Str.13, 75179 Pforzheim  
Mis à jour en Avril 2017.**

## 1 Champs d'application et formation du contrat.

- 1.1 Nos conditions générales s'appliquent de manière exclusive pour la mise à disposition et l'entretien des logiciels standards à l'exclusion des clauses qui ne seraient pas conformes à la réglementation en vigueur. Dans ce cas seule la clause incriminée serait considérée comme nulle le reste de nos conditions continuerait à être applicable. Les conditions d'achat de nos clients ou toute forme de condition particulière sont réputées non écrites sauf accord express et écrit de notre direction générale. La version en cours de validité lors de la signature du contrat sera applicable. Ces conditions s'appliquent également aux relations précontractuelles.
- 1.2 Ceci vaut également pour des logiciels édités par des tiers sauf si une clause contraire a été convenue ou figure dans les conditions du tiers concerné.
- 1.3 Les commandes se font exclusivement par écrit soit par une acceptation formelle de l'offre émise par Uniserv, soit par l'envoi d'une confirmation de commande quand c'est le client qui passe directement commande.
- 1.4 Les annexes ne seront prises en compte que si elles sont spécifiquement mentionnées dans la commande ou la confirmation de commande.

## 2 Définitions

- 2.1 Les « Application Programming Interfaces » (API) sont des interfaces qui permettent aux logiciels tiers de communiquer avec ceux d'UNISERV.
- 2.2 Les jours travaillés sont les jours de la semaine du Lundi au Vendredi de 08.00 à 18.00 à l'exclusion des jours fériés en vigueur dans le Land du Bade Wurtemberg et à l'exception des 24 et 31 Décembre.
- 2.3 La Documentation est constituée par les informations techniques et fonctionnelles qui sont remis au client avec le logiciel.
- 2.4 Les logiciels de tiers sont ceux fournis par d'autres sociétés informatiques avec l'ensemble de leurs documentations, annexes et produits complémentaires et qui font partie du projet.
- 2.5 Un partenaire décrit une personne physique ou morale qui a besoin d'avoir accès aux logiciels d'UNISERV tel que les clients, distributeurs ou fournisseurs du client.
- 2.6 Les droits de propriété intellectuelle concernent sans limite tous les droits liés aux marques, brevets et inventions.
- 2.7 « Named User » il s'agit d'un collaborateur du client qui a un droit d'accès personnel au logiciel UNISERV.
- 2.8 Contrat d'entretien définit le support technique du logiciel UNISERV.
- 2.9 « Request » il s'agit d'une requête d'une application du client au logiciel UNISERV pour vérifier ou corriger une adresse, des coordonnées bancaires ou l'identification d'un partenaire commercial.
- 2.10 Uniserv Software désigne tous les logiciels et produits standards de la société Uniserv ainsi que toutes les évolutions patches et améliorations ainsi que les copies partielles ou complètes de ces logiciels.
- 2.11 Contrat de fourniture de logiciel il s'agit d'un contrat convenu entre Uniserv et son client concernant l'utilisation et l'entretien des logiciels propres ou de tiers régis par les présentes conditions générales.
- 2.12 Les entreprises du groupe sont celles dans lesquelles nous détenons une participation majoritaire ou vice-versa.
- 2.13 Informations confidentielles : toutes les données informations, logiciels et éléments de toute nature mis à disposition des clients sont à considérer comme confidentielles

## 3 Livraison du logiciel UNISERV

- 3.1 Uniserv livrera son logiciel dans sa dernière version mise à jour dans le mois de la commande. La fourniture du code source ne fait pas partie des accords.
- 3.2 La description des propriétés du logiciel fournie par Uniserv est la base de nos engagements. Les propriétés du logiciel non comprises dans cette description sont considérés comme inexistantes même si des discussions verbales ont été menées. Seule la direction d'Uniserv peut prendre un engagement dérogatoire et uniquement par un écrit signé par des personnes habilitées à engager la société.
- 3.3 Nous déclinons toute responsabilité quant à la qualité et à l'exactitude des fichiers de tiers. Ceci concerne plus particulièrement les logiciels utilisant un algorithme de rapprochement, ces logiciels ne peuvent fournir des résultats exacts que dans le cas de certaines probabilités Les procédures de rapprochement sont nécessaires pour corriger des erreurs et différences de saisie, ainsi que des erreurs dans la qualité des sources et méthodes de saisie. En conséquence il pourra toujours y avoir des différences par rapport à une saisie manuelle ce qui est expressément accepté

par notre client qui ne pourra pas exiger une modification de l'algorithme.

- 3.4 La livraison des logiciels se fera au choix d'Uniserv soit par l'envoi d'un DVD à l'adresse de livraison convenue soit par la mise à disposition de ces données par téléchargement. La date d'expédition ou de mise à disposition des données sera considérée comme la date de livraison. Uniserv se dégage de toute responsabilité pour les virus, erreurs et difficultés de transmission des données.
- 3.5 Les prestations complémentaires telles que le conseil, l'installation, le paramétrage et la formation des collaborateurs ne sont pas convenus ni inclus au présent contrat et doivent faire l'objet d'un accord spécifique régi par des conditions générales spéciales.

## 4 Périmètre d'utilisation du logiciel UNISERV.

- 4.1 L'ensemble des droits de toute nature liés au logiciel UNISERV restent la propriété exclusive d'Uniserv y compris si des améliorations et évolutions ont été apportées avec l'aide du client. Le client a un seul droit d'utilisation non exclusif et limité dans le temps. Ceci vaut pour tous les produits et documentations mis à la disposition par Uniserv.
- 4.2 L'ensemble des informations, détails d'adresse et tableaux figurant dans les logiciels ne peut ni être utilisé avec un autre logiciel ni être transmis à des tiers.
- 4.3 Le client ne pourra utiliser le logiciel que dans le respect des engagements et limitations contractuelles et ce même si techniquement il a la compétence pour mettre en place des fonctions et composantes complémentaires.
- 4.4 Licence monoposte. Dans ce cadre le client ne pourra utiliser le logiciel que sur un seul poste et en cas de changement de matériel il lui faudra supprimer le logiciel de l'ancien ordinateur. L'utilisation de cette licence même temporaire sur une autre machine ou sur un serveur ou dans un réseau est interdite.
- 4.5 Licence réseau Le client a le droit d'utiliser cette licence dans un seul réseau. Une utilisation simultanée dans d'autres réseaux est interdite. Par exception la mise en service de Time Uniserv permet l'utilisation simultanée sur plusieurs réseaux sous réserve que les logiciels soient dirigés par un serveur unique de gestion des licences.
- 4.6 Licence spéciale Une utilisation spécifique des licences devra se faire après un accord particulier d'Uniserv moyennant une rétribution complémentaire.
- 4.7 Les logiciels de tiers utilisés en corrélation avec les logiciels Uniserv ne bénéficient que de droits d'utilisation limités, les détails étant repris dans les descriptifs opérationnels ou dans nos offres.
- 4.8 Excepté dans les cas limitativement énumérés dans ces conditions générales il est interdit au client de copier, diffuser ou modifier les logiciels d'Uniserv.
- 4.9 Le client n'as le droit d'utiliser nos logiciels que pour son usage interne. Nous nous réservons tous les autres droits tels que la location ou la traduction y compris l'utilisation dans un centre de calcul ou dans d'autres sociétés du groupe auquel appartient le client.
- 4.10 En cas de projet de décompilation du logiciel le client demandera au préalable et par écrit la mise à disposition des éléments et informations nécessaires à cette opération. En cas d'absence de réponse et avant l'intervention d'un tiers le client devra fournir un écrit du tiers concerné dans lequel celui-ci s'engage à agir en respectant les préconisations d'Uniserv.
- 4.11 En cas de mise à disposition d'une nouvelle version du logiciel Uniserv seule cette dernière version bénéficiera du droit d'utilisation contractuellement prévu. Le droit d'utilisation prend fin avec l'installation de la version mise à jour excepté une période de 3 mois pour faire face aux tests de la nouvelle version.

## 5 Les droits des tiers

- 5.1 Le client ne peut transférer qu'une seule fois les droits du logiciel Uniserv à un nouvel acheteur sous réserve que ce logiciel ait bien été acheté par lui. Tout autre type de mutation partielle ou multiple est interdit.
- 5.2 En cas de transfert à un tiers le client devra cesser toute utilisation du logiciel UNISERV et de ses dérivés et il devra lui fournir toute documentation et accès liés à cette utilisation. Cet état de fait devra être confirmé par écrit à Uniserv par les deux parties.
- 5.3 Le client qui utilise le logiciel Uniserv selon d'autres modalités de mise à disposition que l'achat se voit interdire la possibilité de céder ses droits à un tiers.

## 6 La maintenance

- 6.1 En cas de location de logiciels la maintenance est incluse dans le prix, il ne peut y être mis fin qu'en même temps que le contrat principal.
- 6.2 En cas de vente la maintenance se fera sur la base d'un contrat spécifique.
- 6.3 La maintenance ne comprend que les prestations limitativement énumérées ci-dessous
- 6.4 Les mises à jour valident l'évolution du logiciel, la correction des erreurs, l'amélioration de certaines fonctions. Ne sont pas compris dans les mises à jour :
  - 6.4.1 La mise à jour des développements spécifiques au client
  - 6.4.2 L'évolution du logiciel vers une nouvelle base technologique
  - 6.4.3 L'amélioration de particularités non reprises dans nos offres ou confirmations de commande
  - 6.4.4 L'adaptation aux applications de tiers qui ne sont plus mis à jour et / ou maintenus par l'éditeur.
- 6.5 Hotline : la hotline est accessible par téléphone pour des problèmes d'utilisation des logiciels et pour la résolution des pannes.
- 6.6 N'est pas compris dans la maintenance la résolution des problèmes à l'issue de la période de garantie. De manière générale les problèmes non inclus dans la maintenance ou qui ne sont plus garantis feront l'objet d'un accord spécifique et d'une facturation complémentaire, Uniserv n'étant cependant pas tenu d'effectuer ces prestations.
- 6.7 Uniserv est en droit d'adapter ses produits aux évolutions techniques. Cette adaptation peut porter préjudice aux intérêts des clients, son application fera l'objet d'une information écrite aux clients les rendant attentifs à la possibilité qui s'ouvre à eux de résilier de manière anticipée le contrat de maintenance avec un préavis de deux mois à compter de la mise en œuvre de l'évolution concernée. Pour le cas où le client n'utiliserait pas cette opportunité de résiliation anticipée il restera tenu de ses engagements contractuels concernant la maintenance.
- 6.8 Uniserv prend en charge la maintenance pendant le cycle de vie du logiciel et au cas par cas pour des logiciels plus anciens. Pour les logiciels de tiers Uniserv peut être amené à prendre en compte des activités de support de la part des éditeurs tiers. Au cas où ces éditeurs ne maintiendraient plus les logiciels concernés Uniserv sera en droit de résilier son contrat de maintenance en totalité ou partiellement avec un préavis de 3 mois en fin de trimestre.
- 6.9 Pour les dysfonctionnements juridiques, défauts et vices il est renvoyé au paragraphe 11 ci-dessous.
- 6.10 Les contrats de maintenance et de location sont convenus pour une durée minimum de 12 mois à compter de la signature du contrat sauf disposition contraire expresse. A l'issue de cette période le contrat se prolongera pour une nouvelle période de 12 mois par tacite reconduction.
- 6.11 La résiliation des contrats de maintenance et de location est possible avec un préavis de 3 mois effectué par lettre recommandée avec accusé de réception avant l'échéance
- 6.12 Uniserv se réserve le droit de résilier les contrats de manière anticipée en cas de violations répétées par le client de ses obligations contractuelles ou en cas de faute lourde. Dans ce cas le montant des dommages et intérêts dus par le client sera égal aux sommes restant dues jusqu'à l'échéance du contrat, Uniserv pouvant opter pour une indemnité forfaitaire payable immédiatement égale à 60 % des sommes restant dues.
- 6.13 Les opérations de maintenance se feront en utilisant « Remote Desktop Sharing HTTPS » ou tout autre outil permettant une mise à jour sécurisée. Il appartient au client de mettre à disposition une infrastructure adaptée et sécurisée à même de permettre le bon déroulement des opérations de maintenance. Une intervention d'Uniserv chez les clients ne fait pas partie des prestations convenues.

## 7 Prestations complémentaires

- 7.1 Chaque utilisation du logiciel UNISERV qui outrepassé les accords contractuels doit faire l'objet d'une information écrite. Il sera nécessaire de convenir d'un nouveau contrat pour en définir les modalités d'utilisation.
- 7.2 Uniserv est en droit de demander une fois par an des informations quant à cette utilisation. Uniserv est en droit de contrôler à distance les modalités d'utilisation de son logiciel et la conformité de cette utilisation par rapport aux accords convenus. Uniserv est également en droit de se rendre dans les locaux du client après information préalable pour effectuer des contrôles si la connexion à distance n'est pas possible ou non-disante. En cas de violation constatée des engagements contractuels par le client les coûts exposés par Uniserv seront à la charge du client.
- 7.3 S'il s'avère que l'utilisation par le client du logiciel Uniserv n'est pas conforme à ses engagements contractuels une facturation complémentaire lui sera établie par une convention séparée. Uniserv se réserve dans ce cas le droit de ne pas appliquer les conditions de remises quantitatives et de demander des intérêts de retard ainsi que des dommages et intérêts.

## 8 Conditions de paiement

- Nos prestations s'entendent hors taxes et elles seront majorées du taux de TVA en vigueur
- La compensation même avec des créances certaines liquides et exigibles est expressément exclue
- Le délai de paiement de nos factures ne saurait excéder 30 jours à compter de la date de facture

- seul le crédit définitif sur notre compte bancaire est considéré comme un paiement
- Aucun escompte pour paiement comptant ne sera accordé

## Clause pénale, indemnité forfaitaire de recouvrement et intérêts de retard.

En cas de non-paiement à l'échéance et après une simple mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception, le débiteur sera tenu à titre de clause pénale, en plus des intérêts moratoires dus à proportion de son retard de règlement, au paiement d'une somme forfaitaire égale à 10% du montant total des sommes impayées avec un minimum de 150 €. En plus sera due l'indemnité forfaitaire de 40 € par facture pour frais de recouvrement conformément à l'article L 441-6 du Code de Commerce douzième alinéa. Cette indemnité forfaitaire se cumulant avec la clause pénale. Nous nous réservons le droit de demander à l'acheteur une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs. Les intérêts de retard exigibles conformément à la loi dès l'échéance seront calculés sur la base du taux REFI de la Banque centrale européenne majoré de 10 points. Adaptation tarifaire : au bout de 3 ans d'utilisation de son logiciel Uniserv sera en droit d'augmenter ses tarifs en fonction de l'évolution de l'index des salaires en Allemagne ; si cette augmentation devait dépasser 10 % le client sera en droit de résilier à son échéance le contrat convenu. Cette résiliation devra se faire dans les deux semaines de la réception de l'avis d'augmentation des tarifs.

## 9 Fin de l'utilisation des logiciels

Dès la fin des engagements contractuels pour laquelle raison qu'il soit le client s'engage à immédiatement cesser d'utiliser les logiciels et données fournies par Uniserv. Il s'engage également à détruire toutes les données confidentielles et copies des logiciels UNISERV ou à les remettre à Uniserv sauf si une obligation légale ne le permet pas. Si tel est le cas cette destruction ou remise à Uniserv devra se faire à l'expiration du délai de prescription. Le client devra confirmer par écrit la réalisation des dispositions contractuelles prévues dans ce paragraphe.

## 10 Obligations du client

- 10.1 Avant de conclure un contrat avec Uniserv il appartient au client de vérifier si les produits vendus correspondent bien à ses besoins. Il assume seul la responsabilité de son choix Uniserv ne pouvant être responsable de l'adaptation ou non de ses produits et services aux besoins du client. Il pourra avant signature demander toute information utile pour analyser la pertinence de son choix.
- 10.2 Il est de la responsabilité du client de mettre à la disposition d'Uniserv un environnement hard et software adapté aux spécificités des produits et services vendus. Il devra tenir compte de la description des produits et des instructions d'Uniserv.
- 10.3 Le client mettra tout en œuvre dans tous les domaines (accès Internet, système informatique, personnel etc.) pour permettre la mise en place des logiciels d'Uniserv.
- 10.4 Le client désignera un de ses collaborateurs qui sera en charge de la coordination des actions d'installation. Ce coordinateur devra soit pouvoir prendre toutes les décisions nécessaires soit être en mesure de les obtenir très rapidement de la personne habilitée à les prendre.
- 10.5 Avant de mettre le logiciel en service le client s'engage à effectuer tous les tests nécessaires pour en valider le bon fonctionnement
- 10.6 Le client prendra toutes mesures préventives telles que des sauvegardes pour éviter que le dysfonctionnement des logiciels Uniserv crée des dommages. Sauf réserves écrites les collaborateurs d'Uniserv estimeront que les données sont sécurisées et sauvegardées.
- 10.7 En cas de problème le client s'engage à faire immédiatement des réserves détaillées par écrit.
- 10.8 La coopération du client est une condition sine qua non de la signature du contrat par Uniserv.
- 10.9 En cas de coopération défectueuse de la part du client les surcoûts qui en résulteront seront à sa charge.

## 11 Dysfonctionnements

- 11.1 Uniserv garanti selon les règles du droit commun le bon fonctionnement de ses logiciels et le respect des droits des tiers.
- 11.2 Uniserv s'engage en cas de dysfonctionnement soit à remédier au problème soit à remplacer le logiciel défectueux. Uniserv peut également suggérer au client des améliorations de ses propres systèmes qui moyennant un investissement modéré résoudraient les problèmes. En cas de conflits juridiques concernant les droits des tiers Uniserv s'engage à remplacer le logiciel contesté par un produit équivalent, le client étant dans l'obligation d'accepter ce changement si l'investissement reste raisonnable.
- 11.3 Après deux tentatives infructueuses de remédier aux dysfonctionnements le client sera en droit d'informer Uniserv par écrit qu'en cas de nouvel échec il se réserve le droit de résilier le contrat de manière anticipée ou de demander une minoration des coûts.
- 11.4 Le délai de réclamation est fixé de manière irrévocable à un an à compter de la date de livraison.

- 11.5 La correction du dysfonctionnement ne modifie en rien le délai de garantie et de prescription sauf si en accord avec le client, Uniserv demande un délai supplémentaire pour analyser le problème ou apporter une solution, la prescription étant suspendue jusqu'à la réception de l'audit ou à la déclaration de refus d'intervention d'Uniserv. Dans ce cas la prescription sera acquise au plus tôt trois mois plus tard.
- 11.6 Si Uniserv procède à des recherches d'erreur ou à la réparation de défaillances ;si le dysfonctionnement ne peut lui être imputé Uniserv pourra mettre en compte selon son tarif habituel le temps passé. Ceci vaut particulièrement si le client utilise le logiciel de manière inappropriée ou s'il ne respecte pas les conditions et instructions contractuellement convenues.
- 11.7 Si le client se voit confronté à une action d'un tiers visant à lui interdire l'utilisation du logiciel Uniserv il se doit d'en informer Uniserv sans délai par écrit. Si suite à cette action d'un tiers il réduit l'utilisation du logiciel il se doit d'informer le tiers que cela ne correspond pas à une reconnaissance de son droit. La procédure judiciaire sera menée en coordination avec Uniserv ou alors le client pourra choisir de confier la défense de ses intérêts à Uniserv.
- 11.8 Pour le cas où les prestations d'Uniserv se dérouleraient de manière insatisfaisante le client sera dans l'obligation de faire des réserves par écrit. Le client doit accorder à Uniserv un délai raisonnable pour résoudre les problèmes survenus.

## 12 Responsabilité

- 12.1 Dans tous les cas de mise en cause de la responsabilité de la société Uniserv les limites ci-dessous viendront à s'appliquer  
En cas de faute intentionnelle ou lourde la société Uniserv sera responsable dans la limite du dommage effectivement subi.  
Dans les autres cas la mise en cause de la responsabilité d'Uniserv ne sera possible que pour une faute grave et dans les limites ci-dessous  
200.000 € par sinistre et un maximum de  
500.000 € par contrat.
- 12.2 L'objection de coresponsabilité reste possible. Les limitations de responsabilité prévues sous 12.1 ne s'appliquent pas pour les dommages aux personnes ni si une loi relative à la responsabilité prévoit des dispositions contraires.
- 12.3 Le délai de prescription pour les actions en responsabilité est fixé à un an à l'exception des fautes intentionnelles et des fautes lourdes ainsi que pour les dommages aux personnes.

## 13 Confidentialité, Protection des données

- 13.1 Les clients s'engagent à traiter de manière confidentielle toutes les informations obtenues d'autres clients. La diffusion d'informations confidentielles est interdite sauf si cela fait partie de l'exécution du contrat. Le caractère confidentiel des informations doit être repris dans l'ensemble des pièces et documents en conformité avec l'original. Il sera tout mis en œuvre pour garder le caractère confidentiel de ces informations elles ne seront accessibles qu'à des personnes dûment habilitées à cet effet. La protection des données sensibles doit être soumise au même niveau de protection que les données de même nature internes au client.
- 13.2 Les dispositions de l'article 13.1 ne s'appliquent pas à des données obtenues par une autre source sans que le tiers concerné n'ait cru bon de leur donner un caractère confidentiel.
- 13.3 Le client s'engage à garder confidentielles toutes les données en rapport avec le présent contrat tel que le prix des prestations d'Uniserv. Il en va de même pour l'utilisation du nom propre à chaque partie au contrat qui ne peut être utilisé vis-à-vis des tiers. Par exception Uniserv se réserve le droit de mentionner le nom du client pour sa liste de référence et il sera possible à Uniserv d'utiliser certaines données à des fins de marketing.
- 13.4 Les parties au contrat s'engagent à respecter la réglementation relative à la protection des données.

## 14 Dispositions conclusives

Le client s'engage à nous assister par tout moyen dans la réalisation de notre objectif contractuel. Il s'engage plus particulièrement à nous fournir en temps et en heure toutes les données et toute documentation nécessaire à l'application de notre mission, il s'engage également à mettre en place et à maintenir dans son entreprise l'environnement technique nécessaire à la réalisation de l'objectif contractuel. Il s'engage également à mettre en place sous sa responsabilité de manière régulière a des copies de sauvegardes. Ces copies seront stockées à l'extérieur de l'entreprise pour être réutilisables sans difficulté.

Seul le responsable du dossier nommé par nos soins sera habilité à convenir de toute modification ou à accepter de nouvelles instructions du client.

Toute modification ou convention particulière devra impérativement se faire par écrit qui devra être accepté de manière irrévocable par le responsable du dossier sous réserve que cette personne soit habilitée à engager l'entreprise.

En cas de nullité d'une clause des présentes seule la clause concernée sera réputée non écrite la validité des autres dispositions du contrat ne se trouvant pas remise en cause. Clause attributive de compétence : si le siège social de notre client et si le lieu d'exécution de nos prestations se situe sur le territoire français, le droit français s'appliquera et il sera donné compétence aux tribunaux de Paris pour tout litige pouvant survenir entre les parties.

Nos conditions générales s'appliquent de manière exclusive à nos prestations à l'exclusion des clauses qui ne seraient pas conformes à la réglementation en vigueur. Dans ce cas seule la clause incriminée serait considérée comme nulle le reste de nos conditions continuerait à être applicable. Les conditions d'achat de nos clients ou toute forme de condition particulière sont réputées non écrites sauf accord express et écrit de notre direction générale.

Ces conditions générales ne s'appliquent que pour des personnes morales de droit privé.

Nos conditions générales s'appliquent également aux prestations futures effectuées pour le compte de notre client, elles restent valables tant qu'elles n'auront pas été expressément révoquées.

Toute modification des présentes conditions générales fera l'objet d'une information par email ou par courrier auprès de notre client cette modification pouvant être refusée dans les 6 semaines de sa communication.

Nos prestations de services s'effectuent dans le cadre d'une obligation de moyen telle qu'elle est définie par le code civil et nous ne prenons aucune obligation de résultat. Notre client est seul responsable de la bonne fin du projet.

Seules les prestations telles qu'elles sont définies dans nos offres et confirmations de commande et leurs annexes nous engagent. Les définitions ou descriptions contenues dans nos différentes publications ou matériels publicitaire ne sont faites qu'à titre indicatif et ne nous engagent d'aucune sorte.

Sauf convention contraire expresse les délais ne sont donnés qu'à titre indicatif.