

Conditions générales

pour l'exécution de nos prestations de services

Société Uniserv GmbH Rastatter Str.13 75179 Pforzheim

(Novembre 2021)

A. Ce chapitre comprend les conditions générales s'appliquant plus particulièrement aux

- prestations fournies par notre centre de calcul
- A nos Formations
- A nos prestations de Conseil
- Aux prestations d'assistance, d'installation et à d'intégration de logiciels
- A la mise en place et au paramétrage de logiciels

B. Sous ce chapitre sont définies les conditions particulières pour ce qui concerne les prestations fournies par notre centre de calcul.

A CONDITIONS GÉNÉRALES

1 Champ d'application

- 1.1 Nos Conditions générales de vente auront vocation à s'appliquer d'une manière exclusive. Les dispositions légales s'appliqueront, sauf clause particulière des présentes Conditions générales de vente. Toutes les dispositions générales contraires ou complémentaires du client seront rejetées. Elles n'auront vocation à s'appliquer que dans la mesure où nous aurons expressément déclaré les accepter par écrit, en tout ou en partie. Nos Conditions générales de vente s'appliqueront également lorsqu'il y a, bien que connaissant l'existence des conditions contraires ou complémentaires du client, nous effectuerons les livraisons et les prestations sans aucune réserve.
- 1.2 Nos Conditions générales de vente ne seront applicables qu'à l'égard d'entreprises, personnes morales de droit public ou établissements publics au sens de l'art. 310 al. 1 du Code civil allemand (Bürgerliches Gesetzbuch, BGB).
- 1.3 Nos Conditions générales de vente auront également vocation à régir l'ensemble des contrats futurs passés avec notre client.
- 1.4 En cas de modification des Conditions générales de vente, le client en sera informé par écrit ou par voie électronique. Le client a alors la possibilité de s'opposer aux modifications dans un délai de 6 semaines. En cas d'objection, les Conditions générales de vente actuelles continuent à s'appliquer. Le client reçoit une notification claire des modifications. Ces dernières seront indiquées de manière concise.

2 Prestations contractuelles

- 2.1 Nous fournirons nos prestations contractuelles (prestations de service) conformément aux dispositions légales applicables aux contrats de louage de service, sauf clause contraire des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES. Ainsi, nous serons débiteurs des prestations contractuelles en tant que telles et non de l'obtention d'un certain résultat. Le client supportera donc la responsabilité du projet ainsi que de sa réussite.
- 2.2 Les prestations de service dues ressortiront, d'une manière exclusive et limitative, des diverses descriptions faites dans les documents contractuels (en particulier les offres et les confirmations de commande, y compris les annexes). Toute autre description de nos prestations contractuelles, déclarations publiques, réclames et publicités concernant ces prestations ne renfermeront aucune prestation de service due en vertu du contrat.

3 Temps et frais de déplacement

Les temps de déplacement, ainsi que les frais de déplacement et d'hébergement seront facturés selon le travail réalisé.

4 Tierce exécution du contrat

Nous serons autorisés – à l'exception des prestations de notre centre de calcul - à ce que des tiers exécutent également nos obligations issues des contrats que nous avons convenus.

5 Conditions de paiement

- 5.1 La TVA sera également facturée dans son montant légalement prescrit.
- 5.2 Toute compensation des sommes dues ne pourra être faite par le client qu'avec des créances non contestées, reconnues ou ayant acquis l'autorité de chose jugée. Le client ne sera fondé à exercer un droit de rétention que si sa créance est basée sur le même contrat.

6 Aucune fourniture d'accès à Internet

Si, pour fournir nos prestations de service, nous sommes tenus d'exiger du client qu'il dispose d'un accès Internet, sa mise à disposition et son accessibilité relèveront alors de la responsabilité exclusive du client. Nous ne répondrons en aucun cas de la régularité de la transmission des données par Internet, de leur absence de virus ou de programmes nocifs ou de celle des messages ainsi transmis, de leur transmission correcte ainsi que de l'accès illicite de tiers aux données transmises lors de l'envoi électronique.

7 Responsabilité

- 7.1 Si notre responsabilité contractuelle ou extracontractuelle est mise en cause, nous procédons au dédommagement ou au remboursement des dépenses engagées inutilement, uniquement aux conditions exposées ci-après :
- 7.1.1 Dans les cas de faute intentionnelle, de négligence grave et d'absence d'une propriété que nous avons garantie, uniquement à hauteur du dommage prévisible que l'obligation ou la garantie violée aurait dû permettre d'éviter ;
- 7.1.2 Dans les autres cas : uniquement en cas de violation d'une obligation essentielle (obligation majeure) et sous réserve des limitations de responsabilité visées à l'alinéa suivant. La violation d'une obligation majeure au sens du présent article est constatée en cas de violation d'une obligation dont l'exécution doit permettre l'exécution conforme du contrat ou dont la violation compromet la réalisation de l'objet du contrat, et dont le Cocontractant pouvait légitimement s'attendre à ce qu'elle soit respectée.
- 7.2 Dans les cas visés au paragraphe 7.1.2, la responsabilité est limitée au montant de la commande, et plafonnée à 100 000 EUR. La responsabilité pour pertes de données est limitée aux dépenses de restauration des données qui auraient normalement été engagées si des copies de sauvegarde avaient régulièrement été effectuées, compte tenu du niveau de risque identifié.
- 7.3 Nous nous réservons la possibilité de faire valoir une objection pour faute partagée. Les limitations de responsabilité visées aux paragraphes 7.1 et 7.2 ne s'appliquent pas en cas de responsabilité pour dommages aux personnes et au titre de la loi relative à la responsabilité du fait des produits. Le délai de prescription est fixé à un an pour toutes les demandes de dommages et intérêts ou de remboursement de dépenses inutiles dont nous faisons l'objet au titre de

notre responsabilité contractuelle et extracontractuelle. Le délai de prescription commence à courir au moment déterminé conformément à l'article 199.1 BGB (code civil allemand). La prescription du droit intervient au plus tard à l'expiration d'un délai de 5 ans à compter du jour où le titulaire pouvait l'exercer. Les dispositions des phrases 1 à 3 du présent paragraphe ne s'appliquent pas en cas de responsabilité pour faute intentionnelle, négligence grave, dommages aux personnes ou au titre de la loi relative à la responsabilité du fait des produits. Les dispositions du présent paragraphe s'appliquent sans préjudice du délai de prescription dérogatoire associé aux revendications pour défauts matériels et juridiques.

8 Obligations de collaboration du client

Le client nous aidera, d'une manière raisonnable, à fournir les prestations de service dues en vertu du contrat. En particulier, il mettra à notre disposition, en totalité et en temps utile, les données, informations et documents nécessaires à cet effet et installera et maintiendra, le cas échéant, l'environnement de travail indispensable à l'exécution de nos prestations.

9 Obligation du client

Le client sera tenu de sauvegarder régulièrement les données. Il devra en particulier effectuer des copies de réserve d'une manière régulière et adaptée aux risques encourus.

10 Responsabilité du client

En principe et sous réserve d'une convention expresse contraire, le client sera seul responsable de :

- du choix des prestations ainsi que
- de tous les documents, informations et données qu'il fournit.

11 Coopération

Le Cocontractant communique exclusivement à l'interlocuteur responsable que nous avons désigné toute information, tout souhait et toute consigne relativement aux services à fournir.

Nous choisissons le consultant affecté à l'exécution des services, et nous nous réservons la possibilité d'en changer à tout moment. Même lorsque les services doivent être exécutés sur site chez le Cocontractant, ce dernier ne peut décider du consultant que nous affectons à la mission. Les consultants ne sont pas intégrés aux effectifs du Cocontractant. Le Cocontractant peut transmettre ses consignes uniquement à notre coordinateur de projets, pas directement au consultant missionné.

12 Forme écrite

La forme écrite est exigée pour les modifications et ajouts au contrat, ainsi que pour toute expression de consentement et déclaration relative à l'exercice de droits de modification juridique, en particulier les

résiliations, mises en demeure ou fixations de délais. Cette disposition est également applicable à la renonciation à l'exigence de forme écrite. L'exigence de forme écrite peut aussi être respectée par l'échange d'une correspondance ou (sauf pour les résiliations) par l'échange électronique de signatures (télécopie, transmission de signatures scannées par e-mail ou autre procédure de conclusion électronique de contrat validée et fournie par UNISERV ou pour le compte d'UNISERV, comme DocuSign, par exemple). Du reste, les alinéas 2 et 3 de l'article 127 BGB ne s'appliquent pas.

13 Lieu d'exécution, tribunal compétent, droit applicable, clause de sauvegarde

- 13.1 Sauf convention particulière contraire, le lieu d'exécution sera exclusivement situé à notre siège social.
- 13.2 Dans le cas où le client serait un commerçant au sens du Code de commerce allemand (Handelsgesetzbuch), une personne morale de droit public ou un établissement public, les tribunaux compétents pour connaître de l'ensemble des obligations issues ou liées au présent contrat – également dans les affaires de traites ou de chèques – seront ceux du siège de notre société ou, à notre choix, ceux du siège du client. La précédente clause d'attribution de compétence vaudra également pour tout client dont le siège est situé à l'étranger.
- 13.3 L'ensemble des droits et obligations issus et liés au présent contrat seront régis, d'une manière exclusive et quelque soit les règles de conflit de lois, par le droit de la République fédérale d'Allemagne, à l'exclusion cependant des dispositions des Nations Unies sur la vente internationale de marchandises (CISG: Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11.04.1980). Dans le cas où l'une des dispositions des présentes
- 13.4 Conditions générales de vente ou d'autres conventions que nous avons conclues avec le client serait nulle ou le devenait plus tard, la validité de toutes les autres dispositions n'en sera pas affectée.

14 Droits

Tous les droits relatifs aux services (droit d'auteur, droit sur les inventions, mesures techniques de protection) reviennent exclusivement à UNISERV GmbH (nous) pour tout ce qui concerne la relation avec le Cocontractant, même si les prestations ont été exécutées selon les consignes ou avec la participation du Cocontractant. En l'absence de dispositions contraires convenues par écrit, le Cocontractant dispose d'un droit d'utilisation simple des services permettant le déroulement de ses processus commerciaux internes. Si les services incluent l'achat de logiciels à UNISERV, ce droit d'utilisation est limité à l'étendue et à la durée du contrat de cession associé au logiciel. Une utilisation pour essai exclusivement est possible avant paiement, dans la limite du strict nécessaire. Le Cocontractant est en droit d'effectuer des copies des

services pour les besoins de la sauvegarde. Chaque copie de sauvegarde doit être identifiée comme telle et porter la mention du droit d'auteur associé au support de données original.

B CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX PRESTATIONS DES CENTRES DE CALCUL

1 Objet du contrat

- 1.1 Les données transmises par le client seront traitées dans notre centre de calcul à l'aide des programmes de vérification et d'ajustement que nous avons à notre disposition (« programmes »). Les programmes susmentionnés sont en partie basés sur des données ou fichiers de tiers fournisseurs. Nous ne pourrions pas répondre de la non défectuosité, de l'intégralité ni de l'actualité des données et des fichiers susmentionnés. Ceci concernera également leur disponibilité ainsi que leur date d'actualisation.
- 1.2 Fondés sur une méthode d'approximation (algorithme de similitude), les programmes donnent une solution au problème posé. Spécialement pour ces programmes, il vaut ce qui suit : Ces programmes ne peuvent délivrer, dans le cadre d'une certaine probabilité, que des résultats logiquement exacts. De telles méthodes permettent également de classer les informations dans tous les cas où les informations clés, base de réalisation du classement, ne présentent pas des caractères identiques, une telle identité dans les caractères étant exigée par les méthodes habituelles de traitement des données. Les méthodes d'approximation sont nécessaires pour atténuer les différences dans la qualité de saisie, les diverses sources de données, les différents degrés d'actualisation ainsi que dans les diverses formes de présentation, les données incomplètes, les abréviations, Elles ont été et sont encore développées à partir du nombre de décisions habituellement justes, ce qui signifie qu'en appliquant une telle méthode, la probabilité de parvenir à un certain résultat dépend notamment des paramètres choisis, de la structure des données de base ou du contenu des données fournies. Ainsi, il doit en être conclu que son application concrète a pour effet qu'il pourra toujours y avoir des cas qui auraient été décidés autrement si le classement avait été effectué d'une manière manuelle. Le client devra ainsi accepter tout écart entre le classement manuel et le classement réel effectué par voie informatique. Il ne saura nous demander de modifier les algorithmes de classement basés sur des similitudes ou des méthodes d'approximation.
- 1.3 Les programmes que nous installons constituent notre propriété intellectuelle et notre principal savoir-faire d'exploitation. Nous nous réservons tous les droits pour autant qu'ils n'auront pas été cédés au client en raison d'une convention expresse, de l'objet ou du but de contrats de services ou sur la base de dispositions légales.

2 Obligation de vérification et de dénonciation du client

- 2.1 Le client sera tenu de vérifier, immédiatement à leur fourniture, la conformité contractuelle des prestations du centre de calcul, pour autant cependant que ceci est possible conformément aux habitudes commerciales ordinaires. Tous les défauts qui, à cette occasion, seront constatés ou constatables, devront faire l'objet d'une description écrite et détaillée qui nous sera notifiée sans délai à compter de la fourniture des prestations par le centre de calcul.
- 2.2 L'ensemble des défauts qui ne pourront être constatés dans le cadre de la vérification susmentionnée devront être dénoncés dans un délai de huit jours ouvrables à compter de leur découverte, ceci sous respect des conditions de dénonciation exposées selon le point n° 2.1.
- 2.3 En cas de violation des obligations de vérification et de dénonciation, les prestations de notre centre de calcul seront présumées avoir été acceptées quant aux vices pouvant être ainsi concernés. Ceci signifie que le client ne pourra ni résilier extraordinairement le contrat qu'il a conclu avec nous, ni invoquer des droits à dommages-intérêts.

3 Droit de réparation des vices

- 3.1 Dans le cas où l'une des prestations du centre de calcul serait défectueuse (cas d'une prestation viciée), nous aurons alors le droit (et non l'obligation) de fournir, conformément au contrat, une nouvelle prestation dans un délai raisonnable, ceci sans frais supplémentaire pour le client.
- 3.2 Dans le cas où, tout en faisant usage de notre faculté de réparer le vice, nos tentatives demeuraient infructueuses dans le délai imparti, le client pourra alors valablement résilier immédiatement et extraordinairement le contrat, si, pour une raison qui nous est imputable, notre centre de calcul ne parviendrait pas à fournir, conformément au contrat, les parties essentielles de la prestation dans le délai supplémentaire qui aura été fixé expressément par le client. Dans un tel cas et jusqu'à la prise d'effet de la résiliation, nous aurons le droit à la rémunération des prestations fournies sur la base du contrat. Cette rémunération ne sera cependant pas due pour toutes les prestations pour lesquelles le client prouvera, dans un délai de quatre semaines à compter de la notification de la résiliation, qu'elles lui sont inutiles et sans intérêt.
- 3.3 L'ensemble des droits à dommages-intérêts sont régis par les points B.I. n° 2. (obligation de dénonciation) et A. n° 6. (responsabilité).

4 Données du Cocontractant et Données à caractère personnel

- 4.1 Le Cocontractant assume la responsabilité du contenu de ses données et de leur saisie au titre des activités du centre de traitement de données. Conformément aux dispositions du présent article, le Cocontractant nous accorde, ainsi qu'à nos sous-traitants, le droit non exclusif d'utiliser ses données exclusivement et

dans la mesure nécessaire au bon déroulement des activités du centre de traitement de données (ce qui inclut en particulier la création de copies de sauvegarde et la réalisation de tests de charge).

- 4.2 Le Cocontractant recueille, met à jour et traite toutes les données à caractère personnel contenues dans les données du Cocontractant dans le respect de la législation applicable relative à la protection des données. Le Cocontractant demeure en permanence « maître des données », ce qui signifie que nous effectuons tout traitement de données uniquement sur ordre, conformément à l'accord conclu avec nous relativement au traitement de données sur commande. Le Cocontractant assume par principe, en l'absence d'accord contraire exprès, la responsabilité de ses données et de leur transmission à nos services. En sa qualité de « responsable des données » au sens de l'article 21 du RGPD, le Cocontractant est tenu d'informer la personne concernée de son droit d'opposition à des fins de prospection, et de tenir compte des demandes d'exercice du droit d'opposition au traitement à des fins de prospection.

5 Transmission des données

Le client mettra à notre disposition l'ensemble des données à traiter. Celles-ci seront enregistrées sous forme électronique sur des supports dont les formats sont habituels. Elles devront également indiquer les éléments nécessaires à leur lecture (formats / longueurs de bloc ou autres). Le contractant annoté et cite les données et les listes d'autres propriétaires de données qu'il livre et/ou fait livrer dans le contexte d'une transformation ou d'un traitement plus approfondi.

6 Provision of data centre services

During the term of the Contract, the Contract Partner has the option at any time of accessing the result of our data centre services, to extract them and export them in a standard format, or we make them available in a network in a retrievable form and inform the Contract Partner of this (electronic delivery). After the end of the contract, we will delete or overwrite the Contract Partner Data and the results of the data centre services remaining on the servers used, unless mandatory law requires them to be retained. The stored data is subject to the agreed confidentiality rules and the agreed CDA.

7 Rémunération, modalités de paiement

- 7.1 Nous réserve de l'existence d'une convention particulière, tous les paiements seront effectués sans remise auprès de notre service de paiement dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture. Le paiement sera réputé avoir été fait aussitôt et pour autant que nous pourrions définitivement disposer de la somme versée.
- 7.2 Dans le cas où le paiement ne serait pas effectué dans le délai de 30 jours à compter de la date de la facture, le client sera réputé en retard, ceci sans qu'aucune

autre déclaration de notre part ne soit nécessaire. 9 Dans ce cas, les dispositions légales concernant les effets du retard dans le paiement s'appliqueront.

8 Durée du contrat et délais de résiliation

- 8.1 La confirmation de commande mentionnera la durée du contrat ainsi que le délai de résiliation ordinaire.
- 8.2 a résiliation devra être faite par écrit et nous être parvenue au plus tard au troisième jour ouvrable du premier mois du délai de résiliation.
- 8.3 Le droit à la résiliation extraordinaire du contrat ne sera pas affecté par ce qui précède. Il y aura motif grave ayant pour effet que nous pourrions résilier immédiatement le contrat, notamment lorsque
 - le client sera en retard dans le paiement de la rémunération de plus d'un mois,
 - le client fera l'objet d'une confiscation de biens,

- lorsqu'une demande d'ouverture d'une procédure collective sera déposée à son encontre ou sera refusée pour insuffisance d'actif ou lorsque la radiation ou la liquidation du client aura été demandée ou inscrite au registre du commerce,
- le client violera à plusieurs reprises ou lourdement des obligations essentielles.

Protection des données

Nous avons mis en place des mesures techniques et organisationnelles que nous entretenons afin d'assurer la protection des données à caractère personnel traitées dans le cadre des activités du centre de données, conformément aux dispositions de notre accord relatif au traitement de données sur commande et en conformité avec la législation applicable en matière de protection des données.