

Conditions générales de vente



aux prestations SaaS (Conditions SaaS)

de la société Uniserv GmbH, Rastatter Straße 13, 75179 Pforzheim

Mise à jour : mai 2018

La société UNISERV, en sa qualité de prestataire, permet à l'UTILISATEUR de bénéficier – en vertu des conditions SaaS énoncées ci-après – d'une série de prestations de service (utilisation de services d'application et d'« applications logicielles ») :

1. Généralités

- 1.1** Les « conditions SaaS » de la société UNISERV s'appliquent de manière exclusive. Des dispositions contraires ou différentes de la part de l'UTILISATEUR ne sont pas reconnues, sauf si UNISERV les a acceptées explicitement par écrit. Les « conditions SaaS » seront applicables même si UNISERV, connaissant les conditions contraires ou divergentes de l'UTILISATEUR, fournit la prestation sans réserve.
- 1.2** Tous les accords passés entre UNISERV et l'UTILISATEUR en vue de l'exécution de ce contrat sont consignés par écrit dans le présent contrat.
- 1.3** UNISERV se réserve le droit de modifier ces « Conditions SaaS ». En cas de modification des « conditions SaaS », UNISERV en informera l'UTILISATEUR par courrier ou par voie électronique. L'UTILISATEUR peut alors contester ces changements dans un délai de 6 semaines. En cas d'une opposition de la part de l'UTILISATEUR, les « conditions SaaS » restent applicables. L'UTILISATEUR sera dûment informé du changement ; les modifications lui seront clairement indiquées

2. Objet du contrat, description des prestations

- 2.1** L'objet du présent contrat est la concession d'un droit d'utilisation des logiciels UNISERV en mode SaaS (Software as a Service) par l'UTILISATEUR via un accès Internet. Dans le cas du tarif « Prepaid », l'UTILISATEUR a la possibilité d'utiliser le logiciel pour une durée de 12 mois à compter de la date d'activation du crédit prépayé. UNISERV a installé l'application logicielle sur son propre serveur pour que l'UTILISATEUR puisse y accéder pendant la durée de validité de ce contrat. L'UTILISATEUR peut ainsi s'en servir pour le traitement de ses données.
- 2.2** Dans la mesure où des droits d'auteur détenus par UNISERV ou par des tiers seraient affectés, un droit d'utilisation simple et incessible, limité dans le temps à la période de ce contrat (licence simple), sera concédé à ce propos à l'UTILISATEUR. L'octroi de sous-licences n'est pas autorisé.
- 2.3** L'utilisation de certaines prestations (par ex. le traitement déménagés ou le traitement décédés) requiert la conclusion, au préalable, de contrats spécifiques et l'acceptation des CGV de tiers par l'UTILISATEUR.
- 2.4** Les données d'accès nécessaires pour l'identification et l'authentification en relation avec l'utilisation de l'application logicielle seront envoyées par courrier électronique à l'UTILISATEUR, et ce, en règle générale, dans un délai de cinq jours ouvrables après la conclusion du contrat.
- 2.5** Seul l'UTILISATEUR mentionné dans le contrat SaaS est autorisé à utiliser l'application logicielle. Cette autorisation s'étend également aux employés ou aux autres personnes mandatées par l'UTILISATEUR pour se servir de l'application logicielle conformément aux termes du contrat.

3. Exécution du contrat

- 3.1** Les services d'application mis à disposition de l'UTILISATEUR par la société UNISERV sont généralement disponibles sept jours par semaine, 24h sur 24. En sont exclus le temps nécessaire pour l'entretien et la maintenance et pour l'apport d'améliorations techniques aux niveaux matériel et logiciel

(temps d'arrêt planifié), ainsi que les cas prévus dans le point 13 (force majeure et autres obstacles à l'exécution des prestations dont UNISERV ne pourrait être tenue responsable).

Les « temps d'arrêt » planifiés ont déjà été tenus en compte lors de la fixation de la rémunération ; aucune réduction de la rémunération en raison de « temps d'arrêt » planifiés ne pourra être réclamée.

- 3.2** La disponibilité de l'application logicielle atteint 98% par an. Le calcul de disponibilité n'inclut pas les « temps d'arrêt » planifiés et/ou convenus avec l'UTILISATEUR.
- 3.3** UNISERV s'engage à informer l'UTILISATEUR à temps (par écrit/par e-mail) des arrêts de disponibilité causés par des « temps d'arrêt » planifiés.
- 3.4** UNISERV se réserve le droit de bloquer, à tout moment et sans condition de délais, les comptes créés à des fins de tests.

4. Développements / Modifications des prestations

- 4.1** UNISERV se réserve le droit d'apporter toute modification liée à l'évolution de la technique ou à l'optimisation des prestations fournies après la conclusion du contrat (par ex. par l'utilisation de technologies, systèmes, méthodes ou normes nouveaux ou différents). En cas de modifications significatives des prestations, UNISERV s'engage à en informer à temps l'UTILISATEUR. Si des inconvénients significatifs sont causés à l'UTILISATEUR par lesdites modifications, celui-ci aura droit à la résiliation exceptionnelle de ce contrat à la date de modification. Dans ce cas, l'UTILISATEUR doit procéder à la résiliation du contrat dans un délai de deux semaines après la réception de la notification relative à la modification des prestations.
- 4.2** UNISERV se réserve le droit de confier, partiellement ou intégralement, la fourniture des services d'application à des tiers. Les documents, informations et données de l'UTILISATEUR peuvent être mis par UNISERV – dans la mesure où c'est nécessaire – à la disposition de tiers auxquels UNISERV a transféré des prestations de manière autorisée. UNISERV se réserve le droit de changer à tout moment l'infra-structure Internet mise en place et d'en confier la gestion à d'autres tiers.
- 4.3** UNISERV est en droit de résilier les différentes prestations de l'application logicielle dans un délai d'un an en général.

5. Prestations de service

UNISERV a mis en place une ligne d'assistance pour les problèmes liés à l'utilisation de l'application logicielle. Ce service est disponible pendant les heures ouvrables habituelles (actuellement les jours ouvrables du lundi au vendredi, entre 8h00 et 17h00, Temps Universel Coordonné + 1). UNISERV fournit des informations relatives aux applications. Toute assistance allant au-delà des questions auxquelles il est possible de répondre directement sera exclue.

Pour soumettre vos questions au service d'assistance, veuillez utiliser le formulaire de contact disponible sur le portail SaaS.

6. Obligations de coopération / Responsabilité de l'UTILISATEUR

La mise à disposition efficace des services d'application passe par le respect et l'exécution, de la part de l'UTILISATEUR, de plusieurs obligations de coopération, dont notamment :

- La création des conditions nécessaires à l'utilisation des services d'application ;
 - L'adoption des mesures nécessaires pour sauvegarder ses données et ses programmes et, en particulier, la création de copies de sauvegarde à des intervalles réguliers pour éviter la perte des données.
 - L'utilisation de programmes antivirus mis à jour sur son propre ordinateur.
- L'UTILISATEUR assume fondamentalement la responsabilité exclusive
- du choix de l'application logicielle et des résultats qu'il vise à obtenir ;
 - des informations et données qui proviennent de lui-même ;
 - des ressources (matérielles et logicielles) qu'il utilise et de leur aptitude à la transmission des données avec UNISERV ;
 - de l'aptitude au fonctionnement de son accès Internet et des voies de transmission.

7. Obligations contractuelles de l'UTILISATEUR

7.1 L'UTILISATEUR s'engage à prévenir immédiatement la société UNISERV

de toute défaillance observée au niveau de l'application logicielle. L'UTILISATEUR est tenu de suivre les instructions données par UNISERV pour décrire, délimiter, déterminer et notifier les défaillances. L'UTILISATEUR est tenu de formuler ses notifications de défaillance et ses questions de la manière la plus précise possible, et de faire appel – si nécessaire – à des collaborateurs compétents dans le domaine.

7.2 En cas de changement de personne (héritage ou autre succession juridique totale), d'adresse, de nom, de forme juridique ou d'entreprise, l'UTILISATEUR est tenu d'en informer immédiatement UNISERV.

8. Données d'accès

8.1 L'UTILISATEUR est tenu d'assurer la confidentialité de ses données d'accès et des les conserver avec soin afin de les protéger contre tout accès non autorisé. De même, l'UTILISATEUR s'engage à protéger ses données d'accès contre toute utilisation abusive et de toute perte.

8.2 L'UTILISATEUR est fondamentalement responsable du paiement des rémunérations dues pour l'utilisation des services d'application via son code d'accès.

Si l'UTILISATEUR conteste son obligation de paiement en prétendant que l'on s'est servi de son code d'accès pour utiliser son compte de manière non autorisée, il ne sera exempté du paiement – si on peut exclure la possibilité que des tiers non autorisés aient pu mener une telle action hors du domaine d'influence de l'UTILISATEUR – que s'il apporte la preuve d'une utilisation non autorisée, qui ne lui serait pas imputable, des services d'application via son code d'accès.

9. Rémunération, durée du contrat

9.1 UNISERV prélève pour l'utilisation de son application logicielle une rémunération (Redevance SaaS) conforme aux dispositions du contrat SaaS qui fixe le tarif applicable (« Prepaid » ou « Pay-as-you-go »).

9.2 Dans le cas du tarif « Pay-as-you-go », le contrat prend effet à partir de la date d'activation et est conclu pour une durée indéterminée. La résiliation ordinaire peut avoir lieu pour la fin de l'année contractuelle moyennant un préavis de trois mois. La résiliation doit être formulée par écrit et nous parvenir, au plus tard, le troisième jour ouvré du premier mois du délai de résiliation.

9.3 UNISERV est en droit d'adapter la redevance SaaS à la liste de prix actuelle. UNISERV se réserve le droit – notamment dans le cas des services d'application qui s'appuient sur les données provenant d'administrations postales ou d'autres fournisseurs de données – d'ajuster convenablement les redevances SaaS pour les services en question en cas de modification des prix par les fournisseurs.

9.4 L'UTILISATEUR ne pourra faire valoir ses droits à compensation que si ses contre-prétentions sont juridiquement établies, incontestées ou reconnues. L'UTILISATEUR ne peut exercer son droit de rétention que dans la mesure où sa contre-prétention est fondée sur la même relation contractuelle.

10. Réclamations pour carences

10.1 L'UTILISATEUR a généralement connaissance de l'application logicielle et de ses performances. Avant la conclusion du présent contrat, UNISERV a habituellement offert à l'UTILISATEUR la possibilité de tester – pendant une période d'essai déterminée – l'application logicielle pour ses propres besoins.

Si aucune objection majeure n'est présentée par l'UTILISATEUR pendant la phase d'essai, les parties contractantes considéreront que l'application logicielle est conforme au contrat. En règle générale, on considérera que l'application logicielle présente un défaut si elle restreint les possibilités de l'UTILISATEUR de manière inacceptable.

10.2 L'UTILISATEUR est conscient du fait que la société UNISERV n'exploite pas un réseau qui lui appartient et qu'elle ne met pas l'accès Internet à la disposition de l'UTILISATEUR. UNISERV se dégage donc de toute responsabilité vis-à-vis de l'aptitude au fonctionnement de l'accès respectif à Internet.

10.3 La responsabilité d'UNISERV ne s'étend pas aux dysfonctionnements qui pourraient survenir suite au non-respect des conditions d'utilisation prescrites par UNISERV.

10.4 Pour fournir certaines prestations de services, UNISERV s'appuie sur des données obtenues auprès de l'administration postale respective ou d'autres fournisseurs minutieusement sélectionnés. Lesdites prestations sont donc tributaires de l'intégralité et de l'actualité de ces données de base, ainsi que de l'absence d'erreurs. Il en est de même pour la disponibilité et les dates d'actualisation. Pour cette raison, UNISERV ne garantit pas qu'une adresse non pertinente ou incomplète soit corrigée ou actualisée dans le cadre d'une validation d'adresses.

10.5 Si les fonctions de l'application diffèrent de celles prévues dans le contrat et/ou si elles présentent des carences, l'UTILISATEUR est tenu d'en faire part immédiatement à la société UNISERV.

10.6 L'UTILISATEUR ne peut exiger une réduction de la rémunération suite à des carences que par déduction de la rémunération convenue, si sa réclamation est incontestable ou si elle est reconnue par UNISERV ou si elle juridiquement fondée.

10.7 Un droit à la résiliation exceptionnelle de ce contrat suite à l'observation de carences n'entre en ligne de compte qu'en cas d'impossibilité de maintenir la relation contractuelle ou si une infraction sérieuse aux obligations contractuelles subsiste malgré une mise en demeure préalable ou la fixation d'un délai. Une mise en demeure n'est pas nécessaire si la violation de l'obligation contractuelle est si grave que la mise en demeure ne semble pas être apte à mettre fin à la violation contractuelle et/ou à rétablir la confiance. UNISERV dispose en règle générale de deux tentatives pour réparer les dysfonctionnements observés avant une telle résiliation exceptionnelle du contrat.

11. Responsabilité

11.1 En cas d'absence des caractéristiques garanties, de non-respect des garanties et de dol, UNISERV sera tenue d'indemniser les dommages causés conformément aux dispositions légales. La responsabilité pour atteinte fautive à la vie, au corps ou à la santé demeure intacte ; cela est aussi valable pour la responsabilité obligatoire en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des produits défectueux.

11.2 De même, UNISERV est également responsable de manière illimitée en cas de faute volontaire ou de négligence grossière de la part de ses représentants légaux ou de ses cadres dirigeants. En cas de fautes (faute volontaire, négligence légère et grossière) commises par d'autres auxiliaires d'exécution, la responsabilité sera limitée au montant de la commande (TVA exclue), ainsi qu'aux préjudices auxquels il faudrait typiquement s'attendre dans le cadre de l'utilisation de l'application logicielle.

- 11.3** UNISERV se dégage de toute responsabilité en cas de négligence légère commise par ses représentants légaux, ses cadres dirigeants ou autres auxiliaires d'exécution, à moins qu'il ne s'agisse de la violation d'une obligation dont le respect est d'une importance primordiale pour l'accomplissement de l'objet du contrat (obligation majeure).
En cas de violation d'une obligation majeure suite à une négligence légère commise par un représentant légal ou un cadre dirigeant d'UNISERV, la responsabilité sera limitée conformément au point 11.2 susmentionné, deuxième phrase.
- 11.4** UNISERV n'assumera de responsabilité pour la perte des données et leur rétablissement – conformément aux points 11.1 à 11.3 – que si une telle perte aurait été inévitable malgré l'application des mesures de sauvegarde des données incombant à l'UTILISATEUR.
- 11.5** La responsabilité indépendante de la faute est expressément exclue pour les défauts qui existaient déjà lors de la conclusion du contrat.
- 12. Protection 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. UNISERV prend à cette fin les mesures techniques et organisationnelles qui correspondent aux exigences en vigueur du RGPD et à toutes les autres dispositions législatives applicables en matière de protection des données. Les données sont enregistrées en Europe.
- 12.2** Le client assume la responsabilité de garantir que la transmission et l'utilisation des données sont licites. Toutes les données de l'UTILISATEUR enregistrées et traitées par UNISERV sont la propriété exclusive de l'UTILISATEUR et ne sont utilisées par UNISERV qu'aux fins de l'exécution du contrat (délégation de fonction).
- 12.3** Si les services de l'application sont malgré tout exécutés dans le cadre d'une collecte, d'un traitement et d'une utilisation de données à caractère personnel sur les instructions de l'utilisateur et, par conséquent, en sous-traitance au sens de l'article 28, paragraphe 3, du RGPD, les parties concluent une convention de sous-traitance écrite distincte à ce sujet.
- 12.4** L'UTILISATEUR reconnaît qu'en cas de traitement d'adresses britanniques de la Royal Mail, il doit immédiatement informer le délégué britannique à la protection des données ou toute autre autorité d'exécution britannique compétente sur les questions de protection des données.
- 13. Obstacles à l'exécution des prestations indépendants de la volonté d'UNISERV**
- 13.1** À l'exception des cas où elle aurait exceptionnellement assumé un risque d'acquisition ou une garantie, la société UNISERV décline toute responsabilité pour la nonfourniture ou les retards de prestations résultant des circonstances et des empêchements suivants :
- Cas de force majeure ou obstacles à l'exécution des prestations, – survenus après la conclusion du contrat ou dont UNISERV n'a pris conscience qu'après la conclusion du contrat (sans en être responsable) et
- pour lesquels UNISERV apporte les preuves qu'ils n'auraient pas pu être prévus ou évités même si toutes les précautions nécessaires avaient été prises et vis-à-vis desquels UNISERV n'est pas tenue d'une obligation de prise en charge, de prévoyance et d'application.
- Parmi les conditions mentionnées ci-dessus, avec survenue ou prise de connaissance après la conclusion du contrat (sans faute de la part d'UNISERV) et preuve d'imprévisibilité et d'inévitabilité apportée par UNISERV, on retrouve notamment :
- Les mesures de lutte sociale autorisées par la loi (grève et lock-out) ; les anomalies de fonctionnement ; les pannes de courant (sous réserve de l'utilisation des systèmes de sécurité et d'alimentation de secours habituels) ; les perturbations et les attaques Internet. UNISERV se dégage de toute obligation de fournir les prestations pendant la durée des circonstances et des empêchements susmentionnés. Toute réclamation de dommages et intérêts de la part de l'UTILISATEUR est exclue dans les cas mentionnés plus haut.
- 13.2** En cas d'un empêchement irrémédiable à la fourniture de la prestation dans le sens du point 13.1, les parties contractantes se réservent le droit de mettre fin au contrat par résiliation exceptionnelle et sans préavis.
- 13.3** En cas d'une complication inacceptable de la prestation, UNISERV se réserve le droit de résilier le contrat de manière exceptionnelle et sans préavis.
- 13.4** Si une utilisation de l'application logicielle n'est pas possible pendant plus de cinq jours ouvrables successifs, l'UTILISATEUR a le droit de résilier le contrat de manière exceptionnelle et sans préavis.
- 13.5** Le droit à la résiliation extraordinaire pour un motif important demeure inaltéré.
- 14. Lieu de juridiction, droit applicable, transmission par e-mail et clause de sauvegarde**
- 14.1** Dans la mesure où l'UTILISATEUR serait commerçant au sens du code de commerce allemand, une personne morale de droit public ou constituerait un patrimoine séparé de droit public, le lieu de juridiction pour toutes les obligations découlant de la relation contractuelle – y compris pour les affaires de traites et de chèques – est le siège de l'entreprise UNISERV ou le siège de l'UTILISATEUR si UNISERV en décide ainsi. La présente convention relative au lieu de juridiction compétent vaut également pour les utilisateurs dont le siège est à l'étranger.
- 14.2** Pour tous les droits et obligations issus de et liés à la relation contractuelle entre UNISERV et l'UTILISATEUR, le droit applicable sera exclusivement le droit de la République Fédérale d'Allemagne.
- 14.3** Les communications et déclarations prévues en vertu des dispositions contractuelles, ainsi que celles devenues nécessaires dans le cadre du déroulement des activités commerciales d'une partie contractante peuvent être, en principe, efficacement transmises à l'adresse électronique de l'autre partie contractante. Elles sont considérées transmises, à moins qu'il n'en soit convenu autrement dans le contrat, le jour ouvrable suivant leur réception par le destinataire.
- 14.4** Si une disposition de ce contrat était ou devenait sans effet, la validité de toutes les autres dispositions ou accords n'en seraient pas affectées.