

# Conditions Générales de Vente



## Smart Customer Master Data Management - UNISERV Provided Infrastructure ("UPI")

de la société Uniserv GmbH, Rastatter Str. 13, 75179  
Pforzheim État : décembre 2014

### 1. Objet et conclusion du contrat

- 1.1. Les présentes Conditions Générales de Vente ("CGV") d'UNISERV GmbH ("UNISERV") et leur annexe 1 "Service Level Agreement" et leur annexe 2 "Traitement des données sur ordre" règlent les prestations et les conditions d'utilisation de la solution UNISERV Smart Customer Master Data Management ("Smart Customer MDM") entre UNISERV et les entreprises ou personnes morales de droit public ou les patrimoines spécifiques de droit public ("le client"). Smart Customer MDM comprend (i) la solution de logiciel Customer Data Hub Solution sous forme d'un droit d'utilisation limité dans le temps et (ii) le Customer Data Hub Managed Service sous forme d'un accord de prestation de service (Accord de niveau de service) avec le client.
- 1.2. Customer Data Hub Solution ("la solution CDH") au sens des présentes CGV désigne (i) le logiciel standard UNISERV Customer Data Hub ("CDH"), (ii) les nouvelles versions ou les versions modifiées (notamment les versions, mises à jour, patches, corrections, compléments et modifications dans le cadre du travail du projet) et (iii) leurs copies complètes ou partielles. UNISERV met à disposition l'infrastructure informatique pour exploiter la solution CDH, appelée UNISERV Provided Infrastructure ("UPI").
- 1.3. Les Application Programming Interfaces ("API") au sens de ces CGV désignent les interfaces de programme d'application qui apportent aux autres produits de logiciel la possibilité de communiquer avec la solution CDH ou de l'appeler.
- 1.4. Une "instance" au sens des présentes CGV est une instance physique de CDH qui contient une instance logique avec la configuration spécifique et les données.
- 1.5. Dans toutes les relations contractuelles avec le produit UNISERV de Smart Customer MDM, les présentes CGV s'appliquent - sauf accord divergent - dans leur version en vigueur au moment de la conclusion du contrat. Les dispositions s'appliquent en conséquence pour les relations précontractuelles. Pour les logiciels tiers qu'UNISERV codistribue, le cas échéant, les dispositions suivantes sur le logiciel UNISERV de la solution CDH s'appliquent en conséquence sauf accord divergent dans les présentes CGV ou l'offre d'UNISERV.
- 1.6. Seules les présentes CGV s'appliquent aux prestations qui sont l'objet du contrat. La commande des prestations qui sont l'objet du contrat se fait exclusivement via une offre écrite UNISERV et par la signature du client ("offre UNISERV") ou par commande écrite du client et arrivée d'une confirmation de commande correspondante d'UNISERV ("confirmation de commande d'UNISERV") chez le client. Le contrat est désigné par "Contrat Smart Customer MDM". Les annexes font uniquement partie intégrante du contrat Smart Customer MDM si celles-ci sont exclusivement mentionnées dans les présentes CGV, l'offre UNISERV ou la confirmation de commande UNISERV.

### 2. Livraison solution CDH

- 2.1. UNISERV fournit la solution CDH en respect de la description produit de l'offre UNISERV au plus tard un mois après la conclusion du contrat dans la version actuellement en vigueur au moment de la livraison.
- 2.2. La description du produit fait foi quant à la qualité de la fonctionnalité de la solution CDH. Une qualité plus importante de la solution CDH n'est pas due par UNISERV. Le client ne peut pas dériver un engagement d'autres présentations orales ou écrites de la solution CDH ou des discussions commerciales avec UNISERV à moins qu'UNISERV ne confirme expressément par écrit la qualité plus importante. Les garanties requièrent la confirmation expresse et écrite de la direction UNISERV.
- 2.3. La livraison se fait lorsqu'UNISERV donne accès au client à la solution CDH contractuel via l'instance de test obligatoire exploitée par UNISERV ("Electronic Delivery"). Le moment où l'accès à la solution contractuelle CDH est mis en place pour le client et où le client en est informé fait foi pour le respect des délais de livraison et de la cession des risques de l'Electronic Delivery.
- 2.4. Le code source (Source Code) de la solution CDH ne fait pas partie du contrat.

### 3. Premières configuration et installation de la solution CDH

- 3.1. Les premières configurations et installations de la solution CDH pour le client sur l'infrastructure informatique mises à disposition par UNISERV sont effectuées par UNISERV après la conclusion du contrat en respect des règles du droit contractuel des prestations de service sur une base de temps conforme aux conditions convenues dans l'offre ("CDH Onboarding").
- 3.2. Si le client fournit pour cela des prestations, le client n'est pas autorisé à donner des instructions aux employés d'UNISERV. Les employés ne sont pas intégrés à l'entreprise du client. Le client peut uniquement soumettre des exigences au coordinateur du projet UNISERV, pas directement aux employés UNISERV.
- 3.3. Le client supporte le risque de conformité des prestations commandées à ses souhaits et besoins. Il doit se faire conseiller à temps par les employés d'UNISERV ou des tiers compétents en cas de doute.

### 4. Contenu de l'utilisation CDH Solution

- 4.1. Tous les droits sur la solution CDH, notamment le droit d'auteur, les droits sur les inventions et les droits de protection techniques et les autres droits IP – reviennent vis-à-vis du client exclusivement à UNISERV ou à ces concédants de licence. Cela vaut également si la solution CDH

- a été réalisée en respect des exigences ou avec la collaboration du client. Le client possède uniquement les pouvoirs suivants sur la solution CDH objet du contrat. Les phrases précédentes 1 à 33 s'appliquent en conséquence pour la solution CDH, les objets, les résultats de travail (notamment dans le cadre du CDH Onboarding) et les informations cédées au client éventuellement dans le cadre de l'initialisation et de l'exécution du contrat, y compris la réparation et l'entretien.
- 4.2. Le client reçoit le droit d'utilisation non exclusif, limité dans l'espace et le temps selon l'offre UNISERV sur la solution CDH.
  - 4.3. Le client peut uniquement utiliser la solution CDH dans l'étendue définie contractuellement dans l'offre UNISERV. Si rien n'y est convenu, le client reçoit le droit d'utilisation de la solution CDH pour (1) un test et un (1) instance de produit et (2) deux sources de données. Le droit d'utilisation est limité à la solution CDH dans l'étendue convenue même si la solution CDH est mise à disposition sans restriction technique et même si le client peut ainsi accéder techniquement à d'autres composants ou à un nombre supérieur (par ex. nombre de records, nombre de sources de données) ou installer ceux-ci. Le client reçoit le droit d'utilisation pour la durée convenue contractuellement.
  - 4.4. Sauf mention expresse dans les présentes CGV, le client n'a pas le droit de copier, modifier, reproduire ou installer sur son propre système informatique la solution CDH.
  - 4.5. Le client peut uniquement utiliser la solution CDH dans le but de traiter ses procédures internes de travail et celles de ses entreprises affiliées au sens du § 15 AktG, loi allemande sur les sociétés anonymes. Tous les droits plus importants, notamment le droit de diffusion, y compris le droit de location, de traduction, d'édition et de publication de la solution CDH restent exclusivement détenus par UNISERV. L'exploitation du centre informatique pour les autres entreprises que les entreprises affiliées ou l'utilisation de la solution CDH pour la formation de personnes qui ne sont pas des employés du client ou de ses entreprises affiliées n'est pas autorisée. Les autres détails s'orientent sur l'offre d'UNISERV ou la confirmation de commande UNISERV. Le client n'a pas le droit de céder le logiciel CDH à des tiers.
  - 4.6. Les partenaires professionnels du client ont exclusivement le droit d'utiliser la solution par accès à l'écran de l'interface Web et/ou l'API de la solution CDH et uniquement en lien avec l'utilisation par le client. L'utilisation pour gérer leurs propres processus de travail est interdite.
  - 4.7. Le client n'a pas d'accès administratif au niveau du système d'exploitation et au niveau de configuration de l'application.
  - 4.8. Sauf accord contraire dans l'offre UNISERV, une utilisation séparée des solutions utilisée par CDH et mises en œuvre sur les instances (par ex. DQBT ou Identity RT) à d'autres fins que pour la solution CDH n'est pas autorisée.
  - 4.9. Pour l'instance de test, le droit d'utilisation du client se limite aux actions servant à constater l'état de la solution CDH et son adéquation à l'exploitation du client. Notamment, une exploitation productive de la solution CDH ou sa préparation est interdite sur les instances de test.
  - 4.10. Si le client d'UNISERV reçoit accès à une nouvelle version de la solution CDH (par ex. dans le cadre de la réparation ou du CDH Managed Service) qui remplace

une version précédente de la solution CDH, le droit d'utilisation du client pour la solution CDH concerne uniquement la dernière version reçue. Le droit d'utilisation pour la version mise à disposition auparavant est déchu dès que la nouvelle version de la solution CDH passe de l'instance de test à l'instance de produit pour l'utilisation par le client. Pour la version remplacée, les dispositions du paragraphe 9 s'appliquent.

## 5. CDH Managed Service

- 5.1. Le Customer Data Hub Managed Service ("CDH Managed Service") fait partie intégrante de l'UNISERV Smart Customer MDM. Une résiliation du CDH Managed Service, sans résiliation du contrat général Smart Customer MDM et ainsi la fin du droit d'utilisation de la solution CDH n'est pas possible.
- 5.2. UNISERV fournit le CDH Managed Service dans le cadre du Life Cycle de la solution CDH et en respect de sa stratégie de sortie, pour la version actuelle de la solution CDH et, le cas échéant, pour les versions antérieures. Les détails sur les prestations et les conditions du CDH Managed Service sont indiqués dans l'annexe 1 "Service Level Agreement" qui fait partie intégrante des présentes CGV en tant qu'annexe.
- 5.3. UNISERV est autorisée à ajuster l'étendue des prestations du CDH Managed Service au développement de la solution CDH et au progrès technique. Si les intérêts du client peuvent être affectés négativement par une modification de la prestation, UNISERV informe le client par écrit ou par voie électronique de cette modification au moins trois mois avant son entrée en vigueur et l'informer dans ce communiqué de son droit de résiliation réglé ci-après et les conséquences du non-exercice du droit de résiliation. Dans ce cas, le client a le droit de résilier le contrat de manière prématurée avec un préavis de deux mois avant l'entrée en vigueur de la modification (droit spécifique de résiliation). Si le client ne fait pas usage de son droit de résiliation, le CDH Managed Service sera poursuivi avec l'étendue modifiée des prestations.

## 6. Résiliation

- 6.1. Le contrat Smart Customer MDM a une durée minimum de trois (3) ans à compter de la conclusion du contrat ("durée contractuelle minimum") sauf mention contraire dans l'offre UNISERV. Ensuite, le contrat Smart Customer MDM est prolongé automatiquement d'une année supplémentaire ("prolongation").
- 6.2. La résiliation du contrat Smart Customer MDM est possible par écrit avec un délai de trois mois afin la fin de la prolongation, et toutefois à la fin de la durée minimum, sous réserve de droits de résiliation spécifiques et de résiliations pour motif grave.
- 6.3. Les résiliations pour motif grave requièrent la forme écrite pour être actives. Les règles de fixation de délais supplémentaires du paragraphe 14.1 s'appliquent en conséquence. UNISERV se réserve le droit de procéder à une résiliation pour motif grave, notamment en cas de violation répétée ou grave d'obligations contractuelles essentielles (par ex. sections 4, 10 et 13). Dans ce cas, UNISERV garde le droit d'exiger la rémunération occasionnée jusqu'à la résiliation et peut exiger un paiement immédiat d'une indemnisation forfaitaire de 60 % de la rémunération occasionnée jusqu'au moment où le client aurait pu résilier le contrat de manière ordinaire. Le client garde le droit de produire un justificatif selon lequel UNISERV s'est vu occasionner un dommage inférieur.

## 7. Achat supplémentaire

- 7.1. Toute utilisation du Smart Customer MDF qui va au-delà des accords contractuels doit être signalée par écrit à UNISERV. Elle requiert un contrat spécifique avec UNISERV quant à l'étendue de l'utilisation supplémentaire ("achat supplémentaire"), par exemple les sources de données supplémentaires ou un nombre supérieur de records.
- 7.2. UNISERV est autorisée à vérifier l'utilisation de la solution CDH (en principe une fois par an) sous forme d'un renseignement personnel écrit du client.
- 7.3. Si le renseignement personnel ou un autre moyen révèle (par exemple dans le cadre du CDH Managed Service) que l'utilisation de la solution CDH par le client va au-delà des accords contractuels, un contrat d'achat supplémentaire devra être conclu avec UNISERV. UNISERV se réserve le droit de ne pas octroyer les réductions convenues lorsqu'elles dépassent la réduction contractuelle convenue au total. Le paragraphe 7.1 phrase 2 s'applique en conséquence. Sous réserve d'une indemnisation et de la revendication d'intérêts moratoires selon le paragraphe 8.4.

## 8. Rémunération, paiement, réserve

- 8.1. Le client paie à UNISERV la rémunération pour le Smart Customer MDM en respect de l'accord contractuel, Aucun escompte n'est accordé.
- 8.2. Le client peut uniquement compenser les créances non contestées ou constatées de manière légale et un droit de rétention peut uniquement s'appuyer sur les prétentions non contestées ou constatées de manière légale. Il peut céder ces créances - sans préjudice de la réglementation du § 354a HGB - à des tiers.
- 8.3. UNISERV se réserve tous les droits sur les résultats de travail et la solution CDH, notamment sur les versions mises à disposition dans le cadre du CDH Managed Service jusqu'au paiement complet des créances issues du contrat. Le client doit informer immédiatement par écrit UNISERV des accès de tiers aux prestations d'UNISERV soumises à des réserves et informer le tiers des droits d'UNISERV.
- 8.4. Les paiements sont échéants 14 jours calendaires à compter de la date de la facture. Après échéance, UNISERV peut exiger des intérêts moratoires à hauteur du taux d'intérêts moratoires légal en vigueur.
- 8.5. Les conditions de paiement s'orientent sur les dispositions de l'offre UNISERV ou de la confirmation de commande UNISERV. Sauf information divergente, la rémunération est échéante chaque année à l'avance et l'obligation de paiement commence à la conclusion du contrat.
- 8.6. Après écoulement de la durée contractuelle minimum ou de la prolongation correspondante, UNISERV peut modifier la rémunération respectivement avec un préavis de deux mois avec une déclaration écrite de modification au client, selon sa seule discrétion, en respect des principes suivants :
  - 8.6.1. UNISERV peut au maximum modifier la rémunération en respect de l'évolution de l'indice mentionné ci-après au paragraphe 8.6.2 (cadre de modification). S'il s'agit de la première modification de la rémunération, l'évolution de l'indice entre le niveau publié au moment de la conclusion du contrat et le niveau publié en dernier au moment de la déclaration de modification fait foi. Si une modification de la rémunération a déjà eu lieu auparavant, le cadre de modification est défini par l'évolution de l'indice entre le niveau publié en dernier au moment de la déclaration de modification précédente

et le niveau publié en dernier au moment de la nouvelle déclaration de modification.

- 8.6.2. Pour le calcul du cadre de modification, l'indice du salaire mensuel brut moyen des employés à plein temps en Allemagne pour le secteur économique Fourniture de prestations de service informatiques (actuellement publié chaque trimestre par l'Office fédéral des statistiques dans la Fachserie 16, Reihe 2.4, Gruppe J 62) fait foi. Si cet indice n'est plus publié, l'indice publié par l'Office fédéral des statistiques illustrant au mieux l'évolution des salaires mensuels bruts moyens du secteur économique précité fait foi.
- 8.7. Si le client ne résilie pas sous deux semaines à compter de la déclaration de modification l'accord à la fin de la durée du contrat (droit de résiliation spécifique), la nouvelle rémunération est considérée comme convenue. À ce sujet, UNISERV renvoie à la déclaration de modification.
- 8.8. Tous les prix s'entendent TVA au taux légal en vigueur en sus.

## 9. Fin du droit d'utilisation

- 9.1. Dans tous les cas de la fin du droit d'utilisation (par ex. par retrait, expiration de la durée contractuelle convenue ou résiliation), le client est tenu d'arrêter immédiatement l'utilisation du Smart Customer MDM et des informations confidentielles et veiller à la sauvegarde et à la transmission de ces données. Le client n'a pas le droit de conserver le logiciel permettant d'utiliser les données. UNISERV bloquera l'accès du client à la solution CDH à la fin du jour de la fin du contrat. Sous deux semaines après la fin du droit d'utilisation, UNISERV supprimera toutes les copies de sauvegarde créées pour le client sous toutes formes, de manière irrévocable et définitive.
- 9.2. Le client doit assurer à UNISERV par écrit que lui et toutes ses entreprises affiliées ont respecté les obligations conclues ici au paragraphe 9.

## 10. Obligations de collaboration du client

- 10.1. Le client doit s'informer sur les caractéristiques de fonctionnement essentielles du Smart Customer MDM. Le risque de conformité du Smart Customer MDM à ses désirs et aux conditions locales est à sa charge. Avant la conclusion du contrat, il peut se faire conseiller par les employés d'UNISERV ou des tiers compétents.
- 10.2. Le client collabore à l'exécution des prestations issues du contrat dans l'étendue nécessaire, il nomme notamment un employé responsable en tant qu'interlocuteur central pour UNISERV. L'interlocuteur doit être en mesure de prendre les décisions nécessaires pour le client ou de les initier dans les plus brefs délais. L'interlocuteur veille à une bonne coopération avec UNISERV.
- 10.3. Le client teste la solution CDH soigneusement du point de vue de l'absence de défauts avant qu'UNISERV ne passe de l'instance de test à l'instance d'utilisation opérationnelle. Cela vaut également pour les prestations que le client reçoit dans le cadre de la réparation.
- 10.4. Du point de vue de toutes les livraisons et prestations d'UNISERV, le client possède une obligation d'examen et de réclamation selon § 377 HGB, code du commerce allemand. Le client déclare les

réclamations par écrit avec une description précise du problème. Seul l'interlocuteur (paragraphe 10.2) est autorisé à soumettre une réclamation.

- 10.5. Le client fournit de plus toutes les prestations de collaboration nécessaires et requises pour l'exécution du contrat. L'annexe 1 "Service Level Agreement", les annexes ou accords des contrats individuels contiennent des dispositions complémentaires.
- 10.6. La satisfaction des obligations de collaboration par le client est une obligation contractuelle principale et est nécessaire à une prestation correcte d'UNISERV.
- 10.7. Le client supportera les inconvénients et frais supplémentaires issus d'une violation de ses obligations.

## 11. Vices matériels et juridiques, autre défaillance

- 11.1. Pour les prestations soumises à la responsabilité légale en cas de vices matériels et juridiques, UNISERV garantit selon le paragraphe 11.1 à 11.8 que le Smart Customer MDM possède les caractéristiques de qualité expressément convenues (paragraphe 2.2 et paragraphe 5.2) et qu'aucun droit de tiers ne s'oppose à la cession des droits convenus au client (paragraphe 4).
- 11.2. Le client informera immédiatement par écrit UNISERV des vices survenant avec une description précise du problème et les informations utiles à l'élimination des erreurs. Pour les résultats de travail dans le cadre des CDH Managed Services (paragraphe 5), les dispositions suivantes s'appliquent en plus : immédiatement après la livraison par UNISERV, le client doit examiner les prestations si cela est possible dans le cadre d'une procédure de travail ordinaire et, si un vice est présent, il doit le signaler immédiatement à UNISERV. Si le client ne signale pas cela, la prestation est considérée comme acceptée à moins qu'il ne s'agisse d'un vice non détectable lors de l'examen. Si un tel vice apparaît plus tard, l'information doit être effectuée directement après la découverte. Dans le cas contraire, le résultat de travail est considéré comme accepté même en regard de ce vice. Pour préserver les droits du client, un envoi ponctuel de l'information suffit. Si UNISERV a caché le vice de manière dolosive, UNISERV ne peut pas invoquer les dispositions des phrases précédentes 3 à 6. Seul l'interlocuteur (paragraphe 10.2) est autorisé à soumettre une réclamation au sens expliqué ci-dessus.
- 11.3. En cas de vices matériels avérés, UNISERV procède à une réparation selon sa discrétion en fournissant au client un nouveau dispositif sans défaut ou en éliminant le défaut. L'élimination du vice peut également être réalisée si UNISERV présente au client des possibilités acceptables d'éviter les répercussions du vice. En cas de vices juridiques avérés, UNISERV fournit une réparation en apportant au client une possibilité d'utilisation légalement sans faille de la solution CDH, ou au choix, du logiciel UNISERV équivalent échangé ou modifié. Le client doit prendre en charge un nouveau dispositif si l'étendue contractuelle est conservée et si la prise en charge est acceptable. Les obligations de collaboration du client selon le paragraphe 10 s'appliquent ici aussi en conséquence.
- 11.4. Si deux tentatives de réparation échouent, le client est autorisé à fixer un délai supplémentaire d'élimination des défauts. Pour cela, il doit informer expressément et par écrit qu'il se réserve le droit en cas de nouvelle défaillance de résilier le contrat et de réduire la rémunération. Si la réparation après écoulement de ce délai supplémentaire échoue

définitivement, le client peut résilier le contrat de manière extraordinaire ou réduire la rémunération due. L'objet d'un droit de réduction est la rémunération due dans le cadre du CDH Managed Service. Les conditions des paragraphes 14.1 et 14.6 doivent être satisfaites en cas de fixation d'un délai supplémentaire. UNISERV procédera à une indemnisation ou à un remboursement des dépenses occasionnées par un défaut uniquement dans les limites fixées par le paragraphe 12.

- 11.5. Le délai de prescription pour les prétentions selon les paragraphes 11.1 à 11.3 est d'un an et commence à la livraison de la solution CDH selon la section 2.3 Cela vaut également pour les prétentions de résiliation et de réduction selon le paragraphe 11.4 phrase 1. La réduction du délai de prescription ne s'applique pas en cas de dol ou de négligence grave de la part d'UNISERV, d'omission dolosive du défaut, de dommages physiques ou de vices juridiques au sens du § 438 alinéa 1 n°1a BGB, code civil allemand. La responsabilité sans faute pour les vices déjà présents au moment de la conclusion du contrat selon § 536 a alinéa 1 BGB, code civil allemand, est exclue.
- 11.6. Pour les vices sur les prestations de réparation, les contournements ou les nouvelles livraisons dans le cadre de la réparation, la prescription se termine également au moment défini dans la section 11.5 Cependant, lorsqu'UNISERV vérifie la présence d'un vice avec l'accord du client ou fournit réparation, le délai de prescription est suspendu jusqu'à ce qu'UNISERV informe le client du résultat de sa vérification ou déclare sa réparation terminée ou refuse la réparation. La prescription survient au plus tôt trois mois après la fin de la suspension.
- 11.7. Si UNISERV fournit des prestations de recherche ou élimination de défauts sans en être obligée, UNISERV peut exiger une rémunération en respect de son catalogue actuel de prix. Cela vaut notamment lorsqu'un vice matériel signalé ne peut pas être prouvé ou lorsqu'il n'a pas été causé par UNISERV ou lorsque le Smart Customer MDM n'est pas utilisé conformément à la description du produit ou à l'accord contractuel. Il faut notamment rémunérer les frais supplémentaires d'élimination des défauts occasionnés à UNISERV lorsque le client ne satisfait pas correctement ses obligations de collaboration, n'utilise pas correctement la solution CDH ou n'a pas eu recours aux prestations de services UNISERV recommandées par UNISERV.
- 11.8. Si un tiers revendique des prétentions allant à l'encontre de l'exercice du droit d'utilisation accordé par le contrat, le client doit en informer immédiatement et intégralement UNISERV par écrit. Si le client arrête l'utilisation du Smart Customer MD en vue de limiter les dommages ou pour d'autres motifs importants, il est tenu d'informer le tiers que l'arrêt de l'utilisation n'implique pas la reconnaissance de la violation du droit de protection affirmée. Il gèrera le conflit judiciaire avec le tiers uniquement d'un commun accord avec UNISERV ou il donnera procuration à UNISERV pour diriger le conflit.
- 11.9. Si, en dehors du domaine de la responsabilité pour vices matériels et juridiques, UNISERV ne fournit pas ses prestations ou ne les fournit pas correctement ou si UNISERV commet une autre violation d'obligation, le client doit soumettre une réclamation écrite à UNISERV et accorder un délai supplémentaire à UNISERV au cours duquel UNISERV aura l'occasion de satisfaire correctement la prestation ou de résoudre le problème. Le paragraphe 14.1 s'applique. Pour les indemnisations ou le remboursement des frais occasionnés, les limites fixées au paragraphe 12 s'appliquent.

## 12. Responsabilité

- 12.1. Dans tous les autres cas de responsabilité contractuelle et extracontractuelle, UNISERV fournit une indemnisation ou un remboursement des frais occasionnés uniquement dans l'étendue définie ci-après :
- (a) UNISERV voit sa responsabilité engagée intégralement en cas de dol, en cas de négligence grave ou d'absence d'une qualité qu'UNISERV a garantie, uniquement à hauteur du dommage prévisible qui aurait dû être empêché par l'obligation ou la garantie violée ;
- (b) dans les autres cas, uniquement en cas de violation d'une obligation essentielle (obligation cardinale) et jusqu'aux limites mentionnées dans le sous-paragraphe suivant. La violation d'une obligation cardinale au sens de ce paragraphe 12.1 (b) est présente en cas de violation d'une obligation dont la satisfaction est requise pour l'exécution correcte du contrat ou dont la violation met en danger l'atteinte de l'objet du contrat ou dont le respect est une évidence pour le client. Dans les cas du paragraphe 12.1 (b), la responsabilité est limitée à EUR 10.000,- par sinistre, au total par an à maximum 50 % du montant du contrat de l'année correspondante au cours duquel les sinistres sont survenus.
- 12.2. L'objection de coresponsabilité reste possible. Les limites de responsabilité selon le paragraphe 12.1 ne s'appliquent pas à la responsabilité pour les dommages physiques et à la responsabilité selon la loi sur la responsabilité des produits.
- 12.3. Pour toutes les prétentions contre UNISERV pour cause d'indemnisation ou de remboursement des frais occasionnés en cas de responsabilité contractuelle et extracontractuelle, un délai de prescription d'un an est applicable. Le délai de prescription commence au moment défini au § 199 alinéa 1 BGB, code civil allemand. Il entre en vigueur au plus tard 5 ans après la naissance de la prétention. Les dispositions des phrases 1 à 3 du présent paragraphe ne s'appliquent pas à la responsabilité en cas de dol ou de négligence grave ou en cas de dommages physiques ou selon la loi sur la responsabilité des produits. Le délai de prescription divergent pour les prétentions pour cause de vices matériels et juridiques (paragraphe 11.5 et 11.6) n'est pas affecté par les dispositions de ce paragraphe.

## 13. Confidentialité, protection des données

- 13.1. "Informations confidentielles" désignent l'ensemble des informations qu'UNISERV ou le client protège contre la diffusion illimitée à des tiers ou qui doivent être considérées comme confidentielles selon les circonstances de diffusion ou selon leur contenu. Dans tous les cas, les informations suivantes sont considérées comme des informations confidentielles d'UNISERV : l'ensemble des logiciels, programmes, outils, données ou autre matériel d'UNISERV qu'UNISERV met à la disposition du client en amont du contrat ou sur la base du contrat.
- 13.2. Les partenaires contractuels s'engagent à traiter toutes les informations confidentielles obtenues avant et dans le cadre de la réalisation du contrat de l'autre partenaire contractuel de manière confidentielle sans limite de temps et à les utiliser uniquement dans le cadre de la réalisation du contrat. La reproduction d'informations confidentielles sous quelque forme que ce soit est interdite à moins qu'elle ne soit nécessaire pour réaliser l'objet du contrat. Les reproductions d'informations confidentielles de l'autre partie doivent contenir toutes les références et renvois à son caractère confidentiel ou secret qui sont présents dans l'original. Du point de vue des informations confidentielles de l'autre partie (a), chaque partie entreprend toutes les étapes acceptables (selon la définition ci-dessous) pour les garder confidentielles et (b) chaque partie accorde accès aux informations confidentielles de l'autre partie uniquement aux personnes qui en ont besoin pour exécuter le contrat. Au sens de cet accord, les "étapes acceptables" sont les étapes que le destinataire entreprend pour protéger ses propres informations confidentielles comparables et qui correspondent au moins à un soin approprié. Cela comprend de la

part du client l'archivage soigneux et la protection des informations confidentielles contre l'utilisation abusive.

- 13.3. Le paragraphe précédent 13.1 ne s'applique pas aux informations confidentielles qui (a) ont été développées indépendamment par le destinataire sans avoir recours aux informations confidentielles de la partie divulguant ou qui ont été acquises par un tiers de manière légale et sans obligation de confidentialité et qui est autorisé à mettre ces informations confidentielles à disposition, (b) qui ont été rendues disponibles par le destinataire publiquement sans violer le contrat, (c) qui étaient connues du destinataire sans restriction au moment de la divulgation ou (d) qui étaient exemptées des dispositions précédentes après accord écrit de la partie divulguant.
- 13.4. Le client traite les dispositions du contrat, notamment les prix qu'elles contiennent, de manière confidentielle. Aucune des parties n'utilise le nom de l'autre partie sans son accord écrit préalable dans des activités publiques, publicitaires ou similaires. En divergence de cela, UNISERV est cependant autorisée à utiliser le nom du client dans ses listes de référence et à établir des analyses à l'aide des contenus contractuels (par ex. pour planifier les besoins) et - sous réserve d'un commun accord - à les utiliser dans d'autres activités marketing d'UNISERV.
- 13.5. Les parties s'engagent à respecter les dispositions en vigueur du droit allemand de la protection des données. Les dispositions définitives sur les obligations relatives au droit allemand de la protection des données des parties contractuelles dans le cadre d'un traitement des données sur ordre sont rassemblées dans l'annexe 2 "Traitement des données sur ordre" de ces CGV.

## 14. Dispositions finales

- 14.1. La collaboration requiert un haut degré de confiance, de collaboration et de disposition à l'accord. Les délais que le client peut fixer en respect de la loi ou du contrat doivent - sauf dans les cas urgents - s'élever au moins à dix jours ouvrés. Si l'écoulement infructueux d'un délai fixé autorise le client à résilier le contrat (par ex. par retrait, résiliation ou indemnisation à la place de la prestation) ou à réduire la rémunération, le client doit menacer de ces conséquences en cas d'écoulement infructueux du délai par écrit en même temps que la fixation du délai. Après écoulement d'un délai fixé selon la phrase 2, UNISERV peut exiger que le client exerce ses droits résultant de l'écoulement du délai dans les deux semaines après l'arrivée de l'exigence.
- 14.2. UNISERV peut accepter les offres du client sous quatre semaines. Les offres d'UNISERV sont sans engagement sauf accord divergent par écrit. En cas de doute, l'offre ou la confirmation de commande d'UNISERV fait foi pour le contenu du contrat.
- 14.3. Les dates ne sont pas fermes à moins qu'elles ne soient convenues expressément par écrit comme fermes. Si UNISERV attend une collaboration ou une information du client ou s'il est empêché dans l'exécution du contrat par une grève, un lock-out, une intervention des autorités ou d'autres circonstances ne relevant pas de sa responsabilité, les délais de livraison et de prestation sont prolongés pour la durée de l'empêchement. Un délai adapté sera mis en route après la fin de l'empêchement et UNISERV informera immédiatement le client de l'empêchement.
- 14.4. L'UNISERV Smart Customer MDM est soumis aux lois de contrôle de l'exportation de la République Fédérale d'Allemagne. Le client s'engage à ne pas exporter le Smart Customer MDM dans des pays ou à des personnes physiques ou morales pour lesquels des interdictions d'exportation sont applicables en respect des lois correspondantes sur l'exportation. De plus, le client est responsable du respect de toutes les directives légales en vigueur du pays dans lequel le siège

principal du client se trouve et des autres pays du point de vue de l'utilisation du Smart Customer MDM par le client et ses entreprises affiliées.

- 14.5. Pour toutes les prétentions contractuelles et extracontractuelles, le droit allemand est exclusivement applicable sans le droit d'achat des Nations-Unies. Les conflits de loi ne s'appliquent pas. La seule juridiction compétente pour tous les litiges issus et en lien avec ce contrat, est le siège principal d'UNISERV. Cet accord sur la juridiction compétente s'applique également aux partenaires contractuels étrangers.
- 14.6. Les modifications et compléments du contrat ainsi que toutes les déclarations de volonté relatives au contrat et les déclarations d'exercice de droits d'organisation, notamment les résiliations, les rappels de paiement ou les fixations de délai, requièrent la forme écrite. Cela vaut également pour la renonciation à l'exigence de la forme écrite. L'exigence de forme écrite peut être également respectée par échange de courrier ou (sauf pour les résiliations) par des signatures transmises de manière électronique (fax, envoi de signatures scannées par e-mail ou autres procédures électroniques convenues de conclusion de contrat). § 127 alinéa 2 et 3 BGB, code civil allemand, ne sont cependant pas applicables.
- 14.7. Les conditions contraires au ou complétant le contrat - notamment les Conditions Générales de Vente - du client ne deviennent pas partie intégrante du contrat même si UNISERV exécute un contrat sans réfuter expressément ces conditions.
- 14.8. Les autres prestations qui ne sont pas consignées dans les descriptions expresses de prestation du présent contrat doivent être convenues séparément. À défaut d'un accord divergent, les Conditions Générales de Vente d'UNISERV pour les prestations de service État 2012 et l'obligation de rémunération en respect des catalogues de prix et de condition en vigueur s'appliquent à ces prestations.