

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

**Les présentes Conditions Générales ne peuvent, en aucun cas, être considérées comme liant les parties, à quelque titre que ce soit, sans la signature du bon de commande par des personnes compétentes pour les représenter.**

### 1. PREAMBULE

1. Après avoir pris connaissance des services offerts par NETIA et apprécié l'opportunité de recourir à de tels services eu égard à ses besoins propres, le Client souhaite bénéficier de Prestations de services réalisées par NETIA.

2. La signature par les parties de la proposition de NETIA de services ou du bon de commande vaut acceptation par les parties des présentes Conditions Générales.

3. Le Client reconnaît que l'exécution des Prestations dont il demande la réalisation nécessite une forte coopération de sa part.

4. Après une phase de négociation, les parties se sont rapprochées sur les bases suivantes.

### 2. DEFINITIONS

1. Au sens du Contrat, chacune des expressions ci-dessous aura la signification donnée dans sa définition, à savoir :

- « NETIA » : la société éditrice des Progiciels NETIA, société anonyme à directoire de droit français, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Montpellier, sous le numéro 478 757 966, dont le siège social est situé au jour d'établissement des présentes Halle Industrielle de Farjou, 34 270 Claret ;

- "Environnement d'exploitation" : ensembles des matériels, systèmes d'exploitation et bases de données sur lesquels le ou les Progiciel(s) NETIA concerné(s) fonctionnent ou pas ;

- "Contrat" : les présentes Conditions Générales complétées par la proposition ou le bon de commande ;

- "Éléments" : toute étude, analyse, spécification, document, rapport, travail écrit et réalisé par NETIA dans le cadre des présentes Conditions Générales et formalisé sur un support ;

- "Client" : personne juridique (personne physique ou personne morale) qui est bénéficiaire de Prestations de services réalisées par NETIA dans les conditions ci-après définies ;

- "Prestations" : ensemble de Prestations réalisées par NETIA dans le cadre des présentes Conditions Générales et détaillées dans la proposition de NETIA ;

- "Progiciel NETIA" : programme exécutable documenté conçu pour être fourni à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application ou d'une même fonction, et tel que précisé dans le bon de commande concerné par les Prestations de services, objet des présentes.

### 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

1. Constituent le Contrat par ordre de priorité décroissante :

- le bon de commande ou la proposition ;
- les présentes conditions générales.

2. En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut.

### 4. OBJET

1. Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et les modalités d'exécution par NETIA des Prestations décrites au bon de commande ou dans la proposition.

### 5. ENTREE EN VIGUEUR – DUREE

1. Le Contrat entre en vigueur à la date de signature du bon de commande concerné par la dernière des deux parties.

2. Il est conclu pour toute la durée d'exécution des Prestations telle que prévue à la clause "Calendrier".

### 6. CALENDRIER

1. Un calendrier prévisionnel est défini d'un commun accord entre les parties dans le bon de commande concerné.

2. Les parties conviennent de collaborer pour essayer de préciser le calendrier prévisionnel au fur et à mesure du déroulement des Prestations.

3. Tout délai commence à courir le lendemain du jour où s'est produit le fait qui constitue le point de départ du délai.

4. Sauf dispositions contraires, lorsque le délai est fixé en jours, il s'entend en jours calendaires et il expire à la fin du dernier jour de la durée prévue.

5. Sauf dispositions contraires, lorsque le délai est fixé en mois, il est compté de quantième en quantième.

6. S'il n'existe pas de quantième correspondant dans le mois où se termine le délai, celui-ci expire à la fin du dernier jour de ce mois.

7. Lorsque le dernier jour d'un délai est un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, le délai est prolongé jusqu'à la fin du premier jour ouvrable qui suit.

### 7. NATURE DES PRESTATIONS

1. Les Prestations sont décrites dans le bon de commande concerné et/ou la proposition de NETIA.

### 8. AVANCEMENT DES PRESTATIONS

1. Des contacts entre les parties seront organisés afin d'évaluer le déroulement et l'avancement des Prestations.

2. La validation des Prestations se matérialise par des points entre NETIA et le Client sur les résultats des Prestations fournies par NETIA et donneront lieu à un rapport d'activité, le cas échéant, tenu par NETIA.

### 9. COMITE DE SUIVI DE LA REALISATION DES PRESTATIONS

1. Lorsque les Prestations le nécessitent, un comité de suivi de la réalisation des Prestations est organisé comme suit.

2. Sont membres de plein droit de ce comité :

- le chef de projet de NETIA ;

- le chef de projet du Client ;

- toute personne jugée utile compte tenu de l'ordre du jour par l'une des parties, sous réserve qu'elle ait communiqué à l'autre partie les coordonnées de cette personne, huit jours avant la date de la réunion, chacune des parties pouvant refuser la présence de cette personne pour des raisons de confidentialité.

3. Le comité de suivi se réunira selon une périodicité à convenir entre les parties.

4. Ce comité a pour objet :

- d'échanger toutes informations utiles à la bonne exécution des Prestations ;

- de suivre l'évolution de la réalisation des Prestations ;

- d'examiner les difficultés rencontrées par NETIA ;

- d'examiner l'état d'avancement des Prestations par rapport au calendrier prévisionnel.

5. Ce comité de suivi sera également le lieu privilégié des échanges d'informations techniques entre les parties nécessaires à l'exécution des Prestations.

6. Les réunions de ce comité de suivi donneront lieu à des comptes-rendus écrits et rédigés par NETIA, et transmis au Client pour validation au plus tard dans les huit jours ouvrés qui suivent la date desdites réunions. A défaut de validation dans le délai ci-dessus indiqué, le compte-rendu sera considéré comme validé par le Client.

7. Le Client pourra effectuer des demandes de modifications ou émettre des réserves sur ces comptes-rendus.

8. Ces demandes de modifications ou réserves feront l'objet d'une approbation lors de la réunion suivante du comité de suivi et seront signés par les parties.

9. Les décisions prises par le comité de suivi, même arrêtées d'un commun accord, ne peuvent, en aucun cas, dégager les parties de leur responsabilité, ni modifier les bases contractuelles, sauf si cette décision est notifiée par un avenant aux présentes Conditions Générales.

### 10. EVOLUTION DU PERIMETRE DE LA PRESTATION EN COURS DE PROJET

1. En cas d'évolutions du périmètre demandé par le Client, NETIA adressera à ce dernier une fiche d'impact définissant les raisons de l'évolution (évolution fonctionnelle, évolution du contexte d'exploitation...) et les conséquences qu'elle implique : description technique avec la durée prévue pour la réalisation ainsi que le coût induit par une telle évolution.

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

2. Le Client devra approuver la fiche d'impact dans les délais prévus dans ladite fiche. En cas d'approbation ou à défaut de réponse du Client dans ledit délai, la fiche d'impact vaudra commande de l'évolution aux conditions décrites dans le bon de commande.

### 11. OBLIGATIONS DE NETIA

1. NETIA portera tout le soin et toute la diligence nécessaire à l'exécution des Prestations, objets du Contrat.

2. NETIA signalera au Client toutes les informations qui lui paraîtraient de nature à compromettre la bonne exécution des Prestations.

### 12. OBLIGATIONS DU CLIENT

1. Le Client s'engage à désigner, pour la durée du Contrat, un interlocuteur de NETIA, personne qualifiée ayant la responsabilité de prendre ou de faire prendre toute décision au nom du Client et à mettre NETIA en rapport avec les membres de son personnel concernés par la réalisation des Prestations.

2. Le Client s'engage à communiquer à NETIA toutes informations et tous documents nécessaires à l'exécution des Prestations et à lui en faciliter la consultation.

3. Le Client s'engage à fournir à NETIA l'ensemble des ressources nécessaires au bon déroulement des Prestations, telles qu'elles sont identifiées dans le bon de commande concerné et/ou la proposition.

4. Le Client s'engage à fournir le cahier de réception des Prestations au début du projet.

5. La non-fourniture de ces ressources par le Client est de nature à dégager NETIA de sa responsabilité.

6. Par ailleurs, le Client s'engage à assurer à NETIA, dans la mesure où cela lui est nécessaire pour l'exécution de ses Prestations :

- le libre accès de ses locaux aux jours et heures habituels de travail du Client et/ou à la demande expresse de NETIA, en dehors desdits jours et heures ;

- le libre accès aux configurations dans les locaux nécessaires à la réalisation des Prestations ;

- la mise à disposition de tous les moyens nécessaires (bureau, téléphone, secrétariat, photocopieuse, etc...).

7. Le Client reste responsable du bon fonctionnement de ses matériels, produits et outils logiciels.

8. En cas de défaillance de ceux-ci, le Client fournira, dans les mêmes conditions, des moyens de substitution.

9. Le Client devra faire son affaire de toutes les autorisations administratives éventuellement nécessaires.

10. NETIA se réserve le droit de remplacer son personnel intervenant par du personnel de même niveau.

11. Le Client s'engage à avertir NETIA de toutes réclamations relatives à la réalisation des Prestations.

12. Le Client s'engage à informer NETIA des normes en vigueur ou d'usage dans son secteur d'activité et qui seraient nécessaires à NETIA pour réaliser les Prestations, objets du Contrat.

### 13. RECEPTION DES PRESTATIONS

1. La réception des Prestations se traduit par la signature d'un procès-verbal de réception.

2. La signature du procès-verbal de réception traduit l'acceptation, sans réserve, de la prestation par le Client.

3. Dans le cas où des réserves seraient émises, il sera signé un procès-verbal de réception provisoire et le Client devra alors lever ses réserves dans un délai de huit jours à compter de la nouvelle livraison par NETIA.

4. Lorsque le Client aura levé l'ensemble des réserves émises, un procès-verbal de réception définitif sera signé.

5. En tout état de cause, l'absence de signature d'un procès-verbal de réception ou l'absence de réserve émise par le Client dans les huit jours à compter de la remise au Client des Prestations, vaut acceptation sans réserve du Client sur ladite prestation remise.

### 14. PRIX

1. Les Prestations sur le Progiciel NETIA sont accordées au Client en contrepartie du versement intégral à NETIA d'un prix dont le montant et les modalités de paiement sont précisées au bon de commande concerné par les présentes Conditions Générales.

2. Le prix est exprimé en euros, s'entend hors taxes et est majoré de la TVA, et de tout autre droits et impôts applicables, au taux en vigueur. 2. Le prix est exprimé en euros, s'entend hors taxes et est majoré de la TVA, et de tout autre droits et impôts applicables, au taux en vigueur. Le Licencié supportera tous les impôts, droits, taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, dus au titre du Contrat, y compris la TVA dont il est redevable, sont et resteront à sa charge exclusive et sont payés par le Licencié aux autorités fiscales compétentes en application de la législation applicable. Dès lors, le prix net reçu par NETIA doit dans tous les cas être le même que celui qui serait encaissé en l'absence des impositions susvisées.

Dans le cadre de la fourniture des prestations réalisée au titre du présent Contrat, le Client (i) garantit à NETIA qu'il n'est pas impliqué dans un schéma visant à contourner la législation applicable en matière de TVA (e.g., fraude carousel) et (ii) s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables de contrôle visant à s'assurer que les sociétés avec lesquelles il s'engage ne sont pas elles-mêmes impliquées dans un tel schéma.

3. La révision du prix des Prestations pourra intervenir, selon les indications du bon de commande, par application de la formule suivante, le Syntec étant une fédération de syndicats professionnels patronaux français représentant des groupes et sociétés françaises spécialisées dans les professions de l'ingénierie, des services informatiques, des études et du conseil, de la formation professionnelle :

$$P1 = P0 (S0 / S1)$$

Dans laquelle :

P1 = prix révisé de la prestation;

P0 = prix de la prestation de la précédente révision ou, pour la première révision ;

S0 = dernier indice Syntec publié à la date de la révision ;

S1 = indice Syntec au jour de la précédente révision ou, pour la première révision.

3. En cas de disparition de l'indice Syntec, les parties décideront de lui substituer un indice approprié, en rapport avec l'objet des présentes.

### 15. INTERET DE RETARD

1. De convention expresse, et sauf report sollicité à temps et accordé par NETIA de manière particulière, le défaut de paiement à l'échéance entraînera, nonobstant la clause "Résiliation" des présentes Conditions Générales, de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues, quel que soit le mode de règlement prévu ;

- l'application (sans préjudice de tout autre droit) d'un intérêt de retard égal au taux de la Banque Centrale Européenne + 10 (dix) points. L'intérêt sera appliqué à compter de la date d'échéance (incluse) jusqu'à la date de paiement effectif (incluse).

2. Tout retard de paiement donnera lieu en plus des pénalités de retard suscitées, au versement d'une indemnité forfaitaire de quarante euros (40 €) pour frais de recouvrement en application des dispositions du Décret du 2 octobre 2012. Si les frais de recouvrement venaient à dépasser le montant de l'indemnité forfaitaire, Netia pourra demander sur justification une indemnisation complémentaire. Les parties conviennent expressément que le paiement de ces pénalités de retards et indemnités de recouvrement, sera dû de plein droit, sans qu'il soit besoin d'accomplir de formalité ou de mise en demeure.

### 16. RESPONSABILITE

1. Les parties conviennent expressément que la responsabilité de NETIA au titre du présent Contrat et dans le cadre des limites ci-dessous visées ne pourra être engagée qu'en cas de faute de NETIA dûment prouvée par le Client.

2. NETIA n'assume que la responsabilité des dommages directs, personnels et certains subis par le Client et ne sera pas tenue de réparer les dommages indirects tels que préjudice financier ou commercial, perte de Clientèle, trouble commercial quelconque, augmentation des coûts et autres frais généraux, perte de bénéfice, perte d'image de marque, report ou perturbation de planning, de projet ou de l'activité du Client, perte de données, de fichiers ou de programmes informatiques quelconques, qui pourraient résulter de l'exécution du Contrat.

3. Est assimilé à un dommage indirect n'ouvrant pas droit à réparation, toute action dirigée contre le Client par un tiers.

4. Si, toutefois, une condamnation devait être prononcée à l'encontre de NETIA pour quelque cause que ce soit, la condamnation à des dommages et intérêts effectivement dus par NETIA au Client ne pourra être supérieure à

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

la somme hors taxe effectivement perçue par NETIA pour la prestation étant à l'origine de l'incident ayant entraîné la responsabilité de ce dernier.

5. Toute action relative à l'exécution du Contrat doit être introduite par le Client dans un délai de deux ans à compter de la survenance de son fait générateur.

### 17. PERSONNEL

1. Le Client s'engage à recevoir les membres du personnel de NETIA dans des conditions normales, eu égard aux spécificités des Prestations.

2. Ledit personnel devra se conformer aux horaires et à la discipline fixés par le règlement intérieur du Client.

3. En cas de nécessité, les collaborateurs de NETIA pourront continuer leurs Prestations en dehors des heures ouvrées du Client, sous réserve d'en aviser préalablement le Client.

4. Le Client est tenu au respect des normes d'hygiène et de sécurité, ainsi qu'à l'information complète du personnel de NETIA en ce qui concerne lesdites normes et les obligations visées par le règlement intérieur applicable dans ses locaux ou ses installations, lorsqu'ils sont accessibles au personnel de NETIA.

5. Pendant l'exécution des Prestations, le Client demeure gardien de tous les matériels et installations, y compris ceux mis à la disposition du personnel de NETIA.

6. Chacune des parties assure la gestion administrative, comptable, sociale et hiérarchique de son personnel.

7. NETIA choisit librement le personnel qu'il affectera à la réalisation des Prestations.

### 18. GARANTIES

1. Le Client garantit NETIA, qu'il est titulaire de toutes les autorisations, droits de propriété, licences d'utilisation, sur toute configuration, Progiciel et logiciel auxquels NETIA aura accès dans les locaux du Client pour la réalisation des Prestations dans le cadre du Contrat.

2. NETIA garantit le Client d'une jouissance paisible sur tous les Eléments, objets d'un droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle livrés à ce dernier.

3. Chacune des parties garantit l'autre contre toutes actions, réclamations, revendications, oppositions de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle ou industrielle ou un acte de concurrence déloyale et/ou parasitaire, auquel l'exécution du Contrat aurait porté atteinte.

4. Dans ce cas, les indemnisations et les frais de toute nature exposés par la partie attaquée ainsi que les dommages et intérêts prononcés contre elle seront pris en charge par la partie dont la fourniture est à l'origine de la revendication.

### 19. PROPRIETE

1. L'ensemble des études, documents, livrables, analyses réalisés par NETIA demeure la propriété de ce dernier.

2. NETIA cède au Client à titre personnel, de manière non cessible et non exclusive, le droit d'utilisation desdits Eléments ci-dessus visés.

3. Le droit d'utilisation s'entend :

- des droits de reproduction, de représentation, de diffusion, sur tout support, d'adaptation et de traduction, exclusivement au personnel du Client et à ses éventuels assistants à maître d'ouvrage et ce, pour les seuls besoins du Client et de son activité.

4. La présente cession vaut pour toute la durée de protection des droits d'auteur et pour le monde entier après parfait paiement du prix tel que prévu à la clause « Prix » des présentes Conditions Générales et dans le bon de commande ou la proposition.

### 20. NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL

1. Le Client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher le personnel de NETIA ayant participé à la réalisation du Contrat, pendant toute la durée d'exécution des Prestations et deux années à compter de la cessation des relations contractuelles entre les parties.

2. En cas de violation de l'obligation prévue au paragraphe susvisé, le Client devra verser à NETIA une somme égale à la rémunération versée au salarié en cause au titre des 24 mois précédant son départ de la société.

### 21. INDEPENDANCE DES PARTIES

1. Aucune des parties ne peut prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre partie.

2. En outre, chacune des parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements, Prestations, produits et personnels.

### 22. SAVOIR-FAIRE

1. NETIA pourra utiliser le savoir-faire acquis à l'occasion de l'exécution de ses Prestations dans le cadre du Contrat et effectuer des Prestations analogues pour le compte d'autres Clients.

### 23. ASSURANCE

1. NETIA déclare être assuré auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable au titre des Prestations qu'elle se propose d'effectuer dans le cadre du Contrat.

2. Le Client s'engage à souscrire à ses frais auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une assurance destinée à couvrir tous les risques pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du Contrat.

3. Le Client s'engage à communiquer à NETIA, sur simple demande de ce dernier, un justificatif de la souscription de cette police et du paiement des primes correspondantes.

### 24. CONFIDENTIALITE

1. Toutes informations transmises par l'une des parties à l'autre ainsi que les données transmises pour la réalisation du Contrat auquel chaque partie aura accès pour l'exécution des Prestations, ont un caractère confidentiel.

2. Chacune des parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations et documents confidentiels et auxquels elle aurait eu accès à l'occasion de l'exécution des Prestations, objet du Contrat.

3. Chacune des parties s'engage à faire respecter cette obligation par son personnel, ses collaborateurs, société mère et filiales.

4. Dès l'échéance ou à l'expiration du présent Contrat, pour quelque motif que ce soit, chaque partie restituera à l'autre partie ou détruira l'ensemble des documents contenant des informations confidentielles de l'autre partie qui lui ont été fournies pendant la durée d'exécution du présent Contrat, ainsi que toutes copies de ceux-ci, à l'exception de l'exemplaire du présent Contrat.

5. Sauf accord écrit de l'une des parties à l'autre, les obligations des parties aux termes des présentes au regard des informations confidentielles, quelle que soit leur nature, cesseront dix années après leur diffusion en vertu du présent Contrat.

6. Chaque partie garantit le respect des engagements énumérés aux alinéas 1 et 2 de cette clause par tout son personnel et/ou les intervenants aux Prestations, objet du Contrat.

7. Cet engagement de non divulgation ne porte pas sur des informations déjà connues du public à la date de sa diffusion ou devenues du domaine public ultérieurement, sans qu'il n'y ait de la part d'une des parties de manquement à une obligation du Contrat.

### 25. FORCE MAJEURE

1. La responsabilité des parties sera entièrement dérogée si leur manquement contractuel résulte d'un cas de force majeure.

2. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution des présentes conditions générales.

3. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à trois mois, les présentes Conditions Générales seront résiliées automatiquement, sauf accord contraire entre les parties.

4. De façon expresse, sont considérées comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les grèves totales et partielles internes ou externes à NETIA, lock-out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégât des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, panne d'ordinateur, blocage des télécommunications et tout autre cas indépendant de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale du Contrat.

### 26. RESILIATION

1. Dans le cas de manquement par l'une des parties à l'une quelconque des obligations du Contrat, l'autre partie pourra la mettre en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, de réparer ce manquement dans un délai maximum de 30 jours.

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

2. Si, à l'issue de ce délai, le manquement n'a pas été réparé, l'autre partie pourra résilier de plein droit, par lettre recommandée avec accusé de réception, le présent Contrat.

3. En cas de résiliation par le Client pour quelque cause que ce soit, NETIA conservera l'intégralité du prix des Prestations acquitté par le Client.

### 27. SOUS-TRAITANCE

1. NETIA se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Prestations, objet du Contrat.

### 28. CESSION

1. Le Contrat ne pourra faire l'objet d'une cession totale ou partielle par le Client, sauf accord exprès de NETIA.

2. Toutefois, NETIA pourra toujours céder à toute personne morale de son seul choix, ses droits et obligations, aux termes du Contrat, à charge seulement d'en informer le Client par tous moyens à sa convenance.

### 29. DISPOSITIONS DIVERSES

1. Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans le Contrat, ne

saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

2. Si une ou plusieurs stipulations sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

### 30. LOI APPLICABLE

1. Le Contrat est soumis à la loi française tant pour les règles de forme que pour les règles de fond.

### 31. TRIBUNAL

1. EN CAS DE LITIGE APRES ECHEC D'UNE TENTATIVE PREALABLE DE REGLEMENT AMIABLE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE MONTPELLIER, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.