

GROUPE DUNE

Conditions Générales de Ventes

Le GROUPE DUNE est constitué de plusieurs entités juridiques : DUNE GESTION SARL (à Nice), DUNE ADVISER (à Monaco) et DUNE SUISSE (à Genève).

Ces trois sociétés interviennent dans le secteur du développement et de l'édition de logiciels de gestion d'entreprises.

En particulier, DUNE a développé un logiciel CRM (Customer Relationship Management – Gestion de la relation client) qu'elle met à disposition de ses clients en mode SaaS (ci-après le "Logiciel DUNE GESTION") en s'occupant également de la formation des personnes devant les utiliser.

La vente en SaaS (Software as a Service) est un concept assez récent qui permet aux entreprises de s'abonner à un logiciel à distance au lieu de les acquérir et de devoir les installer sur leur propre matériel informatique.

En utilisant le mode SaaS, l'entreprise n'hébergera pas ses applications et ne stockera pas ses données en interne. Il n'est donc pas nécessaire d'acquérir directement ces applications et de posséder des serveurs pour les héberger. De plus, la maintenance et les mises à jour des applications seront gérées en externe par le prestataire.

Les utilisateurs de l'entreprise devront simplement disposer d'un ordinateur et des codes d'accès au service en ligne pour pouvoir travailler.

Le logiciel DUNE GESTION vise à permettre aux entreprises qui l'emploient de gérer d'une manière optimale les relations et interactions qu'elle a ou souhaite avoir avec ses clients effectifs ou ses clients potentiels.

Un système CRM aide donc les entreprises à interagir en permanence avec les clients, à rationaliser leurs processus et, in fine, à améliorer leur rentabilité.

Le GROUPE DUNE a développé également des activités annexes au travers de ses sociétés, comme, par exemple, la gestion d'un site de vente et de location de bateaux, et il envisage de se diversifier régulièrement dans des secteurs de fort développement potentiel.

L'utilisation des produits DUNE, quels qu'ils soient, entraîne acceptation pleine et entière de la part de ses utilisateurs des conditions générales ci-dessous détaillées, en précisant que nous aurons le droit de modifier unilatéralement lesdites conditions de vente, ces modifications ne s'appliquant que postérieurement à leur mise en ligne sur le site. Dans un souci de clarté et de transparence, nous ferons mention sur nos sites Internet de l'existence d'un ou plusieurs changements des CGV, ce qui vous permettra d'aller les consulter.

Ces Conditions Générales de Vente (CGV) font intégralement partie du contrat liant les sociétés du GROUPE DUNE et ses utilisateurs. Elles sont juridiquement contraignantes et doivent être respectées en totalité.

ARTICLE 01 – LOIS & REGLEMENTS

Selon la localisation de ses activités, les sociétés du GROUPE DUNE peuvent dépendre de différentes Lois et différentes juridictions.

Mais, quelle que soit la société et quelles que soient les prestations proposées par ces sociétés, celles-ci s'engagent à respecter les lois et règlements en vigueur

- dans la Principauté de Monaco, en France et en Suisse
- dans le pays dans lequel se trouve le Client
- dans le pays dans lequel est effectuée la prestation

Les relations juridiques entre les Clients et les sociétés du GROUPE DUNE peuvent donc être régies par des lois différentes devant des juridictions différentes.

ARTICLE 02 – OBJET DES CGV

Le présent document a pour objet de définir les termes et conditions applicables aux Prestations acquises par le Client et les droits et obligations qui y sont liés.

Le Prestataire consent au Client, qui accepte :

- un droit d'accès aux serveurs du Prestataire dans les conditions définies ci-après ;
- un droit d'utilisation des Solutions ;
- un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des données, de maintenance des services applicatifs, d'assistance technique et de conseil.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DES SERVICES APPLICATIFS

3.1. Solutions applicatives

Le Prestataire met à disposition du Client les Solutions accessibles sur ses serveurs par le biais du réseau Internet.

Dans les conditions de l'article "Licence", le Prestataire consent au Client le droit d'utiliser de façon non exclusive les Solutions désignées en annexe.

Une garantie est donnée par le Prestataire à partir de la date d'accès aux Services applicatifs contre tout vice de programmation et pour toute la durée du contrat. Cette garantie n'est plus valable si une tierce personne intervient dans les programmes.

Le Prestataire assure l'hébergement des Données, la maintenance et la sécurité des Solutions.

3.2. Accès aux solutions

Le Client dispose, selon les prestations retenues, d'un certain nombre de licences ou d'autorisation d'accès, chaque licence ou autorisation permettant à une personne de se connecter au service. Il pourra se connecter à tout moment — à l'exception des périodes de maintenance, 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7, y compris les dimanche et jours fériés.

L'accès au Service s'effectue :

- à partir des ordinateurs, tablettes et smartphones Clients.
- à partir de tout ordinateur, tablette et smartphone Client nomade
- au moyen des Identifiants fournis au Client.

L'identification du Client lors de son accès aux Services applicatifs se fait au moyen :

- d'un Identifiant attribué à chaque Utilisateur par le Prestataire ou le Client,
- et d'un mot de passe.

Le Client utilisera les Identifiants qui lui auront été communiqués lors de chaque connexion aux Services applicatifs.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès des Solutions objets du Contrat aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

Confidentialité des identifiants :

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande du Client ou à l'initiative du Prestataire sous réserve d'en informer préalablement le Client.

Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Prestataire n'a accès aux Services applicatifs et aux Solutions. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Solutions. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance d'un accès non-autorisé aux ordinateurs ou terminaux du Client, le Client en informera le Prestataire sans délai et le confirmera par courrier recommandé. En cas de perte ou de vol d'un des identifiants, le Client utilisera la procédure en ligne mise en place par le Prestataire lui permettant de récupérer ou modifier ces identifiants.

ARTICLE 4. QUALITE DES APPLICATIFS

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Prestataire ne sera pas tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services applicatifs du fait d'une défaillance de la connexion internet du Client.

Le Prestataire n'est pas en mesure de garantir la continuité des Services applicatifs, exécutés à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

En outre, il appartient au Client de respecter les seuils de volumétrie indiqués dans la proposition commerciale qu'il aura reçue, et d'avertir le Prestataire en cas d'augmentation de ses besoins en terme de capacité de traitement.

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les applications concernées aux heures déterminées aux présentes.

Les Services applicatifs peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs du Prestataire.

En cas d'interruption des Services applicatifs pour maintenance, le Prestataire s'engage à respecter la procédure des opérations décrites ci-après Article 6 "Maintenance et SLA" afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

Le Prestataire a notamment mis en place un système redondant décrit en Article 6 "Maintenance et SLA" permettant un service sans interruption.

ARTICLE 5. LICENCE

Le Prestataire concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des solutions, pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier. Le Client ne peut utiliser les Services applicatifs et les Solutions que conformément à ses besoins et à leur documentation.

En particulier, la licence relative aux Solutions n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre finalité.

Un identifiant personnel ainsi qu'un mot de passe sont attribués à chacun des utilisateurs.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services applicatifs conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques.

ARTICLE 6. MAINTENANCE ET SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Le Prestataire prend en charge la maintenance corrective et/ou évolutive des Solutions.

Une prestation de support par téléphone permettant de traiter les anomalies est disponible du lundi au vendredi inclus, de 9h à 18h. Les signalements d'anomalie doivent être confirmés par email au Prestataire sans délai.

Le Prestataire procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction.

(a) En cas d'anomalie bloquante, la prise en compte du signalement intervient sous 2 heures ouvrées. Le Prestataire s'efforce de corriger l'anomalie bloquante dans les meilleurs délais, et propose une solution de contournement.

Le Prestataire s'efforce de corriger l'anomalie, et propose une solution de contournement pouvant permettre l'utilisation des fonctionnalités en cause sous 1 jour ouvré.

(b) En cas d'anomalie semi bloquante, la prise en compte du signalement est effectuée dans les 2 heures ouvrées.

Le Prestataire s'efforce de corriger l'anomalie, et propose une solution de contournement pouvant permettre l'utilisation des fonctionnalités en cause dans les 2 jours ouvrés.

(c) En cas d'anomalie mineure, la prise en compte du signalement est effectuée dans les meilleurs délais, et propose la correction de l'anomalie mineure dans une nouvelle version du Service qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.

Le Prestataire n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- utilisation des Services applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- modification non autorisée des Solutions par le Client ou par un tiers ;
- manquement du Client à ses obligations au titre des présentes Conditions ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services applicatifs ;
- utilisation de consommables incompatibles ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Services applicatifs.

Toutefois, le Prestataire peut prendre en charge si possible la résolution des dysfonctionnements provoqués par les cas ci-dessus listés, au tarif du Prestataire en vigueur à la date d'intervention.

Le Client bénéficie des mises à jour et évolutions fonctionnelles des Services applicatifs.

Les corrections et évolutions des Services applicatifs sont expressément soumises au présent document.

Les interventions relatives à ce service peuvent rendre le service momentanément indisponible. Elles sont effectuées après un délai de prévenance de 48h et uniquement hors jours et heures ouvrés.

Le Prestataire garantit que les mises à niveau et nouvelles versions des Logiciels n'entraîneront aucune régression des Services applicatifs en termes de performances et de fonctionnalités.

ARTICLE 7. ASSISTANCE TECHNIQUE

Il sera répondu au Client, du lundi au vendredi de 9h à 18h par téléphone dans un délai maximum de 4 heures, et par email dans un délai maximum de 8 heures.

ARTICLE 8. FORMATION

Sur demande du Client, le Prestataire peut fournir des prestations de formation.

Le Prestataire soumettra une proposition de prestation de formation si ses relevés d'intervention dans le cadre de l'assistance technique et de la maintenance corrective des Services applicatifs font apparaître des problèmes récurrents d'utilisation par le Client distincts d'anomalies.

ARTICLE 9. TRAITEMENT DES DONNEES

9.1. Données personnelles

Si les Données transmises aux fins d'utilisation des Services applicatifs comportent des données à caractère personnel, le Client garantit au Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi Française, et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles.

A ce titre, le Client garantit le prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service applicatif.

9.2. Exploitations des données

Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation des Services applicatifs. Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit le Prestataire à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les Services applicatifs. Le Client demeure le seul propriétaire des Données qu'il a rentré ou saisi via les outils mis à disposition par le Prestataire.

9.3. Sécurité des données

Chacune des Parties s'engagent à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données.

Sous réserve de l'Article « Responsabilité », le Prestataire s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des données contenues dans les Solutions. Le Prestataire mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations fraudueuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

ARTICLE 10. CONDITIONS FINANCIERES

10.1. Modalités de paiement

Nonobstant la durée d'engagement, les Services sont à payer annuellement par virement bancaire ou par carte bancaire.

Les factures sont payables terme à échoir, sous 30 jours date de réception.

10.2. Défaut de paiement

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une facture à son échéance entraîne de plein droit :

- l'application d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal, sans mise en demeure préalable et à compter du premier jour de retard ;

- les frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire) ;
- Eventuellement, la suspension immédiate des Services ;
- Eventuellement, la résiliation de plein droit du Contrat sous 15 jours après l'envoi par le Prestataire d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse.

ARTICLE 11. PROPRIETE

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données textes et graphiques qu'il saisit et utilise via les Services applicatifs dans le cadre du Contrat.

Le Prestataire est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Services applicatifs et des Solutions mis à disposition du Client, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur les Solutions dont la mise à disposition temporaire dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Logiciels, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit hors documentation visant à la formation des utilisateurs du Client disposant d'une Licence.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

ARTICLE 12. RESPONSABILITE — FORCE MAJEURE

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

Pour les dommages indirects :

En outre, et en cas de faute prouvée par le Client, le Prestataire ne sera tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Services. En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

Pour le plafond des dommages directs :

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité du Prestataire est strictement limité au remboursement du montant des sommes effectivement payées par le Client à la date de survenance du fait générateur de responsabilité.

Le Prestataire ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou par un tiers ayant accédé aux Services applicatifs au moyen des Identifiants remis au Client.

Force majeure :

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure.

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations dans le cadre des présentes Conditions, si un tel manquement résulte : d'une décision

gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un état de guerre d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, d'acte de piratage informatique ou plus généralement tout autre évènement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence.

La Partie constatant l'évènement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation.

La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

ARTICLE 13. ASSURANCES

Le Prestataire a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité.

ARTICLE 14. RESILIATION

En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie 30 jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée en recommandé avec avis de réception restée sans effet.

La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.

Dans l'hypothèse d'une résiliation, le Client cessera d'utiliser tous codes d'accès aux Solutions et aux Services applicatifs.

Les prestations de réversibilité seront mises en œuvre conformément à l'article 15 « réversibilité ».

ARTICLE 15. REVERSIBILITE

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer ou détruire, au choix du Client, gratuitement, à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de 30 jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent (Excel, CSV, HTML).

Le Client collaborera activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération des Données.

Sur demande et moyennant facturation supplémentaire, le Prestataire pourra assurer la prestation de rechargement des Données du Client sur le système que ce dernier aura sélectionné, à charge pour le Client de s'assurer de la parfaite compatibilité de l'ensemble.

A la demande du Client, le Prestataire pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité.

Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif du Prestataire en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

ARTICLE 16. CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'oblige à tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations telles que définies dans le présent document.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment

d'une faute par la Partie les recevant, seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de 10 ans après le terme du Contrat.

Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit.