

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET D'ASSISTANCE DES PROGICIELS ET SERVICES ZEST INFO

Les présentes conditions générales (ci-après les « conditions générales ») s'appliquent entre la société Zest info, Société par Actions Simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Pontoise sous le n° 895 315 067, dont le siège social est situé au 15 rue Ferdinand de Lesseps 95190 GOUSSAINVILLE (ci-après dénommée « Zest info ») et le client (ci-après le « client »), ayant signé le devis qui intègre les conditions générales par référence, ce que le client reconnaît expressément.

AVERTISSEMENT

Zest info s'engage à mettre à la disposition du client l'ensemble des informations nécessaires et utiles à la conclusion des conditions générales.

Dans l'hypothèse d'une insuffisance des informations disponibles, eu égard à la nature du projet du client, Zest info s'engage à apporter au client toute information complémentaire utile à la bonne compréhension des produits et services proposés par Zest info.

Le degré d'information précontractuelle apporté par Zest info s'entend dans la limite de sa connaissance du projet du client, ainsi que de son infrastructure informatique et de l'exactitude des informations communiquées par le client à Zest info dans le cadre de l'expression de son besoin.

A défaut de mention contraire, les informations fournies par Zest info au client ont une portée générale et sont limitées à ce que les clients de Zest info souhaitent de manière générale pour une situation analogue à celle du client.

Par conséquent, le client reconnaît avoir choisi le progiciel et/ou service au regard des informations précontractuelles portées à sa connaissance par Zest info et qu'il reconnaît avoir reçues.

Le client reconnaît avoir préalablement pris connaissance des conditions générales applicables à la date de la validation du devis, de la conclusion du présent contrat ou de son renouvellement. La validation du devis, la conclusion du contrat ou son renouvellement, ainsi que l'installation et/ou l'utilisation du service, impliquent l'acceptation sans réserve de ces conditions générales par le client. Ces conditions générales sont disponibles sur le site internet de Zest info à l'adresse www.zestinfo.fr.

PREAMBULE

Les droits d'utilisation et/ou les services d'assistance des progiciels et services Zest info sont régis par les conditions générales. Le client reconnaît avoir préalablement pris connaissance des conditions générales ainsi que du document « contrat d'assistance Zest Power » et du document « Politique d'assistance Zest info » applicables à la date de la validation du devis, de la conclusion ou du renouvellement des présentes. Zest info se réserve le droit de mettre à jour les conditions générales et s'engage à en informer le client par tout moyen. La poursuite de l'utilisation des progiciels et/ou des services et/ou le recours aux services de l'assistance Zest info postérieurement à la notification par Zest info de la modification des présentes présument l'acceptation sans réserve du client des nouvelles conditions générales ainsi notifiées.

La version la plus récente des conditions générales peut être consultée librement par le client à tout moment sur www.zestinfo.fr, rubrique « conditions générales ».

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

« **Affilié** » désigne toute entité contrôlée par le client (le terme « contrôle » s'entendant au sens qui lui est donné par l'article L.233-3 du Code de Commerce).

« **Adaptations** » désigne un groupe de prestations réalisé par Zest info ou tout tiers choisi par le client composé de la réalisation de développements spécifiques et/ou d'interfaces et/ou de la personnalisation d'éditeurs, effectuées au titre d'un contrat de prestations distinct.

« **Anomalie** » désigne un dysfonctionnement du progiciel reproductible par Zest info, empêchant son utilisation conformément à la documentation.

« **Anomalie bloquante** » désigne une anomalie rendant impossible pour l'ensemble des utilisateurs l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du progiciel. Une anomalie bloquante corrigée via une solution de contournement est qualifiée d'anomalie majeure.



« **Anomalie majeure** » désigne une anomalie provoquant des limitations ou restrictions importantes dans l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du progiciel. Une anomalie majeure corrigée via une solution de contournement est qualifiée d'anomalie mineure.

« **Anomalie mineure** » désigne une anomalie qui n'est qualifiée ni d'anomalie bloquante, ni d'anomalie majeure.

« **Devis** » désigne tout devis ou bon de commande édité par Zest info et dûment signé par le client.

« **Destination** » désigne d'une part, les fonctionnalités du progiciel prévues dans sa documentation et, d'autre part, les conditions d'exercice du droit d'utilisation accordé par Zest info.

« **Documentation** » désigne la description des fonctionnalités et du mode d'emploi du progiciel. Elle est disponible dans le progiciel ou sur simple demande écrite du client à Zest info, au format électronique en langue française ou anglaise.

« **Dysfonctionnement** » désigne toute difficulté d'accès à la plateforme d'exploitation constatée par Zest info.

« **Mode de commercialisation** » : désigne les différents modes de commercialisation des progiciels de Zest info. Le mode de commercialisation disponible pour chaque progiciel est librement choisi par Zest info dans le cadre de la construction de ses offres. La liste des progiciels Zest info ainsi que les modes de commercialisation associés sont indiqués au sein du Guide tarifaire Zest.

« **Offre sans engagement** » désigne les offres, réservées exclusivement aux produits éligibles tels que définis dans le Guide tarifaire Zest info et/ou des règles commerciales, pour lesquelles les parties sont engagées pour une durée mensuelle.

« **Plateforme d'exploitation** » désigne l'ensemble des matériels, progiciels, système d'exploitation, base de données et environnement fournis par Zest info ou son sous-traitant sur lesquels sera effectuée l'exploitation du progiciel et/ou du service.

« **Progiciel(s)** » désigne(nt) le(s) progiciel(s) sous forme de code objet ou sous forme hébergée, commercialisés par Zest info et sa (leurs) documentation(s) associée(s) et pour lesquels un droit d'utilisation est concédé au client au titre des présentes.

« **Site** » désigne le lieu d'installation du progiciel. Ce site peut être différent du ou des sites dans lesquels se trouvent les utilisateurs.

« **Services connectés** » désignent les services en ligne auxquels le client peut souscrire de manière optionnelle pour un usage associé au progiciel.

« **Service** » signifie le service SAAS objet du contrat le cas échéant.

« **Utilisation** » ou « **utiliser** » signifient exploiter le service afin de réaliser le traitement des opérations du client.

ARTICLE 2 : INFORMATION DU CLIENT

Il appartient au client de s'assurer :

- De l'adéquation du service et/ou progiciel à ses besoins propres, notamment sur la base des indications fournies dans la documentation ;
- Qu'il dispose de la compétence nécessaire pour l'accès et pour l'utilisation du service et/ou progiciel.

A ce titre, le client reconnaît avoir pris connaissance des prérequis nécessaires à l'utilisation optimale du progiciel et/ou service Zest info aux fins de s'assurer que les caractéristiques de son réseau et de son système informatique y répondent. La mise en place préalable d'un environnement informatique correspondant aux prérequis tels qu'ils figurent dans la documentation constitue une condition *sine qua non* des bonnes performances du progiciel et/ou service.

Il appartient au client de vérifier conformément aux usages de sa profession, les résultats obtenus à l'aide du service et/ou progiciel.

ARTICLE 3 : CONTENU

Les conditions générales définissent les conditions dans lesquelles Zest info :

- Accorde au client le droit d'utilisation des progiciels et éventuellement à accéder aux services d'assistance et/ou de maintenance associés dans la limite des droits acquis par le client conformément aux conditions des présentes. ; et



- Dans le cadre du service, accorde au client le droit d'accès et d'utilisation du progiciel et de la plateforme d'exploitation, fournit le matériel et les infrastructures d'hébergement et la plateforme d'exploitation et fournit des prestations d'assistance et de maintenance de la plateforme d'exploitation au client.

Le cas échéant, les spécificités applicables à un service figurent en annexe.

ARTICLE 4 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les conditions générales sont formées, entre Zest info et le client, par les documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- Tout avenant éventuellement signé entre les parties et ayant pour objet d'amender un ou plusieurs documents contractuels,
- annexe 1 « Description des services d'assistance et de maintenance des progiciels Zest info »,
- annexe 2 « annexe sur la protection des données des clients »,
- Le corps des conditions générales,
- Le devis,
- Le Guide tarifaire Zest info,
- La documentation.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans les documents mentionnés ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut.

Aucune annotation manuscrite du client sur le devis ou sur tout autre document contractuel n'aura de valeur entre les parties sauf accord écrit de Zest info sur ladite modification ou mention.

ARTICLE 5 : CONDITIONS APPLICABLES AUX SERVICES

5.1 Droit d'utilisation

Le droit d'utiliser le service est accordé par Zest info au client pour la durée du contrat.

Le client dispose d'un droit personnel d'utilisation du progiciel en mode SAAS, qui lui est consenti pour ses besoins de fonctionnement internes et ceux de ses affiliés dans la limite des droits acquis. Le client s'engage à informer immédiatement Zest info si le nombre d'utilisateurs du service, ou autre métrique telle que la volumétrie de documents, dépasse le périmètre d'utilisation figurant aux conditions Particulières. Dans ce cas le client deviendra immédiatement redevable envers Zest info d'une redevance supplémentaire dont le montant fera l'objet d'un avenant au contrat.

La titularité du contrat ne pourra en aucun cas être cédée ou transmise, même à titre gratuit, aux affiliés, même bénéficiant de droits d'utilisation au titre du contrat.

Les affiliés pourront seulement utiliser le service dans le respect des termes et conditions stipulés au contrat. Le client se porte fort du respect des termes du contrat par les affiliés et devra porter le contenu à leur connaissance.

Le progiciel pourra être utilisé en mode dit « multi-sociétés », à savoir que les affiliés bénéficient uniquement d'un droit de connexion à distance.

Le client devra fournir à Zest info une déclaration sur l'honneur des affiliés bénéficiaires sur simple demande de Zest info.

Par ailleurs, il est expressément précisé et accepté par le client que toute société perdant son statut d'affilié ne sera plus autorisée à utiliser le progiciel au titre du contrat.

Cette perte de statut d'affilié devra être notifiée à Zest info dans les plus brefs délais.

Le service doit être utilisé :

- Conformément aux stipulations du présent contrat ainsi qu'aux prescriptions contenues dans la documentation ;
- Pour les seuls besoins personnels et internes du client ou de ses affiliés, par ses salariés, à l'exclusion de tout tiers à son groupe ;
- Par un personnel autorisé qualifié qui aura préalablement suivi une formation adaptée à l'utilisation du service afin d'en obtenir les résultats désirés.



Toute utilisation non expressément autorisée par Zest info, constitue une contrefaçon sanctionnée par l'article L.335-3 alinéa 2 du Code de la Propriété Intellectuelle.

Il est notamment interdit au client de procéder à :

- Toute représentation, diffusion ou commercialisation du service, que ce soit à titre gracieux ou onéreux ;
- Toute forme d'utilisation du service ou de la documentation de quelque façon que ce soit aux fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'un service ou d'un progiciel similaire, équivalent ou de substitution ;
- Toute mise à disposition directe ou indirecte du progiciel ou de la documentation au bénéfice d'un tiers, notamment par location, cession ou prêt, même à titre gratuit, ou de le confier à un prestataire quelconque dans le cadre d'une externalisation sauf en cas d'accord préalable écrit de Zest info ;
- Toute utilisation pour un traitement non autorisé par Zest info.

5.2 Volumétrie

Pour toute souscription au service, le client accède à une base de données dont la volumétrie figure dans le devis en fonction de l'offre souscrite.

Cette volumétrie est susceptible d'être modifiée par Zest info à tout moment, selon l'offre commerciale en vigueur.

Le client peut accéder à une volumétrie supplémentaire sur demande de sa part acceptée par Zest info, ou du fait d'une consommation effective supplémentaire à son initiative. Celle-ci fera l'objet d'une facturation en sus du prix initialement convenu pour la souscription au service.

ARTICLE 6 : CONDITIONS APPLICABLES A TOUT AUTRE PROGICIEL

Le client dispose d'un droit personnel d'utilisation du progiciel, non-exclusif et non-transférable.

Le droit d'utilisation est concédé exclusivement sous forme de code objet pour ses besoins de fonctionnement internes et ceux de ses affiliés dans la limite des droits acquis tels qu'indiqués dans le devis.

Par dérogation à ce qui précède, le droit d'utiliser le progiciel pourra être étendu à un ou plusieurs autres matériels ou sites limitativement énumérés sous réserve de l'accord écrit et préalable de Zest info et ce, en contrepartie du paiement d'une redevance complémentaire de licence calculée au prix en vigueur chez Zest info au jour de la signature du devis correspondant.

Le client est autorisé à faire et à mémoriser une copie de sauvegarde unique du progiciel à des fins de sécurité et à la conserver sur le site.

Toute copie de sauvegarde est de plein droit la propriété de Zest info et devra mentionner toutes les réserves de propriété indiquées dans le progiciel.

Le client devra fournir à Zest info une déclaration sur l'honneur comprenant la liste des affiliés, sur simple demande de Zest info. Le client accepte et reconnaît que toute société tierce perdant son statut d'affilié ne sera plus autorisée à utiliser le progiciel au titre des présentes. La perte du statut d'affilié devra être notifiée à Zest info dans les plus brefs délais. Les droits ainsi libérés pourront profiter au client ou aux affiliés restants, le cas échéant.

En cas de non-utilisation par le client ou un affilié de l'ensemble des droits acquis au titre des présentes et tels que définis dans le devis, le client est informé que Zest info ne procédera à aucune révision du montant de la redevance de licence et le cas échéant de la maintenance associée.

Conformément aux termes de la loi, Zest info se réserve, à titre exclusif, le droit de corriger les anomalies du progiciel.

Dans le cas où le client souhaiterait procéder à la décompilation du progiciel dans un but d'interopérabilité, les parties conviendront ensemble et préalablement des modalités d'exécution de la prestation.

Tout élément du progiciel qui serait inclus dans un ensemble logiciel distinct reste assujéti aux dispositions des conditions générales.

Le client est autorisé à héberger le progiciel auprès du prestataire informatique de son choix à ses risques et périls. Zest info ne pourra être tenue responsable des éventuelles conséquences de l'hébergement auprès du tiers.



En tout état de cause, le progiciel doit être utilisé :

- Conformément aux stipulations des documents contractuels,
- Pour les seuls besoins du client ou de ses affiliés le cas échéant, à l'exclusion de tout tiers,
- Sur une configuration agréée conformément aux dispositions de la documentation et pour un site donné,
- Dans la limite des droits acquis tels que ceux-ci sont définis dans le devis,
- À titre exceptionnel et provisoire et aux risques et périls du client sur un autre site ou sur un autre matériel, uniquement dans le cadre des procédures de secours.

Toute utilisation du progiciel en dehors des hypothèses visées ci-dessus constitue une atteinte aux droits d'exploitation du progiciel.

Certains composants du progiciel peuvent permettre au client et/ou aux utilisateurs du client d'accéder à des sites internet dont le contenu leur permet de commander des produits et services de tiers. Il est de la responsabilité exclusive du client de s'assurer qu'il respecte les différents droits et obligations que le tiers met à sa charge et/ou le cas échéant à la charge de ses utilisateurs.

Zest info ne pourra aucunement être considérée comme avoir approuvé le contenu des sites Internet de tiers accessibles via le progiciel.

Zest info ne pourra être considérée comme ayant un quelconque mandat ou offrant une quelconque garantie et ne pourra aucunement voir sa responsabilité engagée, de quelque manière que ce soit, du fait du contenu ou de l'utilisation d'un site internet de tiers et/ou de la commande et l'utilisation de produits et services de tiers.

Il en est de même concernant tout échange, tout paiement effectué ou tout contrat conclu entre le client et un tiers.

ARTICLE 7 : ASSISTANCE

Dans le cadre d'un droit d'utilisation concédé en mode de commercialisation Droit d'entrée + contrat d'assistance, redevance mensuelle ou annuelle ou SAAS, le client bénéficie en sus de son droit d'utilisation sur le progiciel, des prestations d'assistance et de maintenance dont la description est prévue en annexe 1 des présentes.

Le cas échéant, le client se réfère aux conditions spécifiques stipulées en annexe pour les progiciels et services édités par des tiers.

En tout état de cause, afin de permettre la réalisation des prestations d'assistance, le client s'engage notamment à :

- Se reporter à la documentation avant chaque demande d'intervention ;
- Mettre à disposition de Zest info toute information nécessaire demandée par Zest info pour la compréhension et la résolution des anomalies et des dysfonctionnements rencontrés ;
- Désigner, en son sein, un interlocuteur compétent en charge du traitement des anomalies et des dysfonctionnements et à ce qu'il soit disponible pendant toute intervention de Zest info ;
- Faciliter l'accès du personnel de Zest info à toutes ses installations si cela était nécessaire et à assurer au personnel de Zest info un libre accès aux locaux ainsi qu'à lui indiquer un correspondant adéquat ;
- Installer et administrer ses équipements et applications non fournis par Zest info, ainsi que ses réseaux.

Le client reconnaît avoir été dûment informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit d'assistance et de maintenance de la part de Zest info sur le progiciel au titre du mode de commercialisation licence. Toutefois, le client est libre de souscrire indépendamment des présentes à un service de maintenance dont les conditions sont celles décrites à l'annexe 1 des présentes et selon les modalités prévues au paragraphe « assistance et maintenance » de l'article « Durée-Résiliation ».

ARTICLE 8 : SERVICES CONNECTES

Le client est libre de souscrire à des services connectés. L'utilisation par le client des services connectés s'entend uniquement dans le cadre de l'utilisation de son progiciel.

L'utilisation des services connectés est strictement soumise au respect des conditions générales au même titre que le progiciel.



Les données personnelles du client éventuellement accessibles via l'utilisation des services connectés sont exclusivement hébergées et traitées sur le territoire de l'Union Européenne.

ARTICLE 9 : SERVICES MANAGES

Le client est libre de souscrire aux offres de prestations de services proposées par Zest info autour de ses offres cloud (ci-après les « services managés »).

Par la souscription auprès de Zest info d'une offre de services managés, le client pourra bénéficier notamment des prestations suivantes :

- La gestion en direct par Zest info des utilisateurs du client dans le cadre d'un environnement SAAS ;
- L'accès à un compte « utilisateur Administrateur »
- L'accès à un environnement SAAS livré par Zest info.

La souscription par le client à une offre de services managés s'entend sous réserve de la signature préalable d'un devis Zest info par le client, aux conditions commerciales en vigueur au jour de la signature du devis.

Zest info est libre de sous-traiter au(x) prestataire(s) de son choix la réalisation des prestations de services managés. A ce jour, le client est dûment informé que Zest info sous-traite les offres de services managés à la société Exto SAS.

L'installation et l'administration de toute application tierce par le client dans son environnement relève de la seule responsabilité du client.

ARTICLE 10 : OCERISATION

Toute fonctionnalité qui inclurait une reconnaissance des caractères dépend de nombreux facteurs tels que la lisibilité des documents d'origine, les éventuelles altérations du système de numérisation, la bonne configuration du service avec ses autres solutions. A ce titre, Zest info ne saurait garantir une reconnaissance OCR exhaustive des documents du client.

Le client s'engage à compléter manuellement les correspondances non-reconnues via le service.

ARTICLE 11 : INDEPENDANCE DES CONTRATS

Le client reconnaît que les conditions générales constituent un document contractuel autonome et indépendant et ne dépendent en aucun cas d'autres contrats qui auraient pu être conclus autour du progiciel.

Dans l'hypothèse où le client aurait souscrit un droit d'utilisation du progiciel en mode Licence, la résiliation par le client de son contrat d'assistance et maintenance ou de tout autre contrat portant sur le progiciel n'entraînera en aucun cas la résiliation des présentes.

En conséquence, toute somme due au titre des conditions générales restera due par le client étant entendu que Zest info ne procédera à aucun remboursement d'une somme déjà versée en exécution des présentes.

Le client reconnaît que les dispositions de l'article 1186 du Code Civil relatives à la caducité ne pourront être invoquées par lui pour se délier des obligations contractuelles souscrites auprès de Zest info quelles qu'elles soient.

ARTICLE 12 : PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Le contrat ne couvre pas les prestations complémentaires préconisées par Zest info ou sollicitées par le client pour répondre à ses besoins spécifiques. Ainsi, par exemple, les prestations de conseil, de formation et de consulting feront l'objet d'un contrat séparé entre le client et Zest info ou le revendeur Zest info dûment certifié.

ARTICLE 13 : DUREE – RESILIATION

13.1 Durée

- mode de commercialisation Licence

En cas de souscription par le client d'un progiciel en mode de commercialisation licence, le droit d'utilisation du progiciel est concédé au client pour toute la durée de protection du progiciel conformément à la législation française en matière de propriété intellectuelle.



Il est toutefois précisé que la licence ainsi consentie au client ne démarre qu'à compter de la date effective du paiement par le client de la redevance de licence telle que définie dans le devis.

- mode de commercialisation droit d'entrée + contrat ou redevance mensuelle ou annuelle et SAAS

En cas de souscription par le client d'un progiciel en mode de commercialisation droit d'entrée + contrat ou redevance mensuelle ou annuelle et SAAS, le droit d'utilisation est concédé au client pour la durée prévue dans le devis.

A l'échéance de la durée définie dans le devis, le droit d'utilisation consenti au client sur le progiciel sera automatiquement reconduit par tacite reconduction pour des périodes successives de douze (12) mois sauf dénonciation dans les conditions indiquées à l'article « Résiliation ».

- assistance et maintenance

En cas de souscription par le client à un service d'assistance et maintenance, l'accès auxdits services est concédé au client pour la durée prévue dans le devis.

A l'échéance de la durée définie dans le devis, l'accès aux services d'assistance et maintenance Zest info sera automatiquement reconduit par tacite reconduction pour des périodes successives identiques sauf dénonciation dans les conditions indiquées à l'article « Résiliation ».

- En cas de souscription par le client à une offre sans engagement, le client pourra résilier à tout moment le droit d'utilisation des progiciels et les services d'assistance et/ou des services, par email (contact@zestinfo.fr). Cette résiliation interviendra selon les modalités suivantes :

-si la demande écrite de résiliation a été reçue par Zest info avant le quinze (15) du mois en cours, la résiliation sera effective le 1^{er} jour du mois suivant (m+1) ;

Ou

-si la demande écrite a été reçue par Zest info à partir du quinze (15) du mois en cours, la résiliation sera effective le 1^{er} jour du mois m+2.

- En cas de souscription par le client à un progiciel en mode de commercialisation redevance mensuelle et sous réserve que le progiciel soit éligible à cette modalité de résiliation, le client aura la possibilité de résilier sa souscription selon les modalités suivantes :

-si Zest info réceptionne la demande de résiliation du client au plus tard un (1) jour avant la date anniversaire mensuelle de la date de souscription au progiciel éligible, la résiliation prendra effet (1) mois suivant ladite date anniversaire mensuelle susvisée ;

Ou

-si Zest info réceptionne la demande de résiliation du client à compter ou postérieurement à la date anniversaire mensuelle de la date de souscription au progiciel éligible, la résiliation prendra effet un mois suivant la prochaine date anniversaire mensuelle.

Exemple : Le client souscrit au progiciel le 15 octobre. La date anniversaire mensuelle de sa souscription au progiciel éligible sera donc les 15 de chaque mois. En décembre, le client souhaite résilier. Dans l'hypothèse où la demande de résiliation du client est réceptionnée par Zest info jusqu'au 14 décembre, la résiliation interviendra le 15 janvier. Dans l'hypothèse où la demande de résiliation du client est réceptionnée par Zest info à compter du 15 décembre, la résiliation interviendra le 15 février.

Il est précisé en tant que de besoin que la liste des progiciels éligibles à cette modalité de résiliation est indiquée dans le devis.

A la réception de la demande de résiliation du client, Zest info adressera un accusé de réception. La charge de la preuve de la bonne réception par Zest info de la demande de résiliation repose sur le client. En conséquence de cette résiliation, Zest info émettra un avoir correspondant aux sommes facturées au client après la date effective de résiliation actée par Zest info.

Par ailleurs, en cas de manquement par l'une des parties aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception (ci-après la « Notification ») notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra faire valoir la résiliation des conditions générales sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourra prétendre.

Les parties reconnaissent que la licence et le cas échéant les services d'assistance et de maintenance, trouvent leurs utilités au fur et à mesure de l'exécution des présentes.



En conséquence, en cas de résiliation des conditions générales, quelle qu'en soit la raison, aucun remboursement ne pourra intervenir au profit du client en exécution des dispositions de l'article 1229 du Code Civil.

13.2 Résiliation pour arrêt de service et/ou fin de vie du progiciel et/ou arrêt des services de maintenance
Zest info se réserve le droit de résilier intégralement ou partiellement les présentes conditions générales à tout moment, en cas d'arrêt du service, arrêt des services d'assistance/maintenance et/ou de fin de vie du progiciel, moyennant le respect d'un délai de préavis de trois (3) mois notifié au client par tous moyens.

13.3 Conséquences de la résiliation ou de l'échéance des conditions générales

En tout état de cause, en cas de résiliation des conditions générales ou à l'échéance de celles-ci, quelle qu'en soit la raison, les données du client restent sa propriété et il est de sa responsabilité de les récupérer préalablement à la date de résiliation effective des conditions générales ou leur échéance. Tout manquement à cette obligation ne saurait affecter la date de résiliation des conditions générales ou leur échéance, ni entraîner la mise en cause de la responsabilité de Zest info.

Dans le cas des offres SAAS, à compter de la date de résiliation du contrat, le client n'aura plus accès au service. Dans les autres cas, dans le délai de dix (10) jours à compter de la date de prise d'effet de la résiliation ou de la date d'échéance des présentes, le client devra désinstaller à ses frais exclusifs le progiciel et adresser à Zest info un écrit par lequel le client certifiera sur l'honneur avoir désinstallé le progiciel.

En tout état de cause, sous réserve des stipulations de l'annexe « sur la protection des données du clients », le client dispose d'un délai de trois (3) mois pour demander à Zest info la restitution de ses données, à ses frais. Le cas échéant, il appartient au client de vérifier la bonne lecture du fichier réceptionné. Zest info s'engage à détruire les données du client dans un délai de six (6) mois suivant la date de résiliation du contrat.

Toutes les stipulations des conditions générales qui ont vocation de par leur nature à lui survivre continueront à produire leurs effets, notamment les stipulations afférentes aux garanties et limitations de responsabilité.

ARTICLE 14 : DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L221-3 du Code de la consommation, le client est informé qu'il dispose d'un droit de rétractation dans les conditions prévues par la loi. Ainsi dans l'hypothèse où les conditions cumulatives prévues par l'article susvisé seraient remplies, le client pourra notifier à Zest info par lettre recommandée avec accusé de réception, sa volonté de se prévaloir dudit droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la livraison ou de l'accès au progiciel et/ou service dans les conditions de l'article « Accès au service / Livraison du progiciel ». Nonobstant ce qui précède, aucune demande de rétractation ne pourra intervenir postérieurement à l'installation ou à l'accès dudit progiciel et/ou service par le client ou tout tiers mandaté par lui, y compris durant la période de quatorze (14) jours.

En dehors de l'hypothèse susvisée, exclusivement réservée au client professionnel entrant dans le champ de l'article L221-3 du Code de la consommation, aucun droit de rétractation ne pourra être exercé par le client.

ARTICLE 15 : SAAS ET ACCES A LA PLATEFORME D'EXPLOITATION

Le compte client est personnel. Le client est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe ainsi que de l'ensemble des données qu'il transmet.

Toute utilisation de son identifiant et de son mot de passe fait présumer de manière irréfutable une utilisation du service par le client lui-même.

Le client s'engage à notifier sans délai à Zest info par mail (contact@zestinfo.fr) de toute communication volontaire ou involontaire à des tiers ou vol de son identifiant et de son mot de passe. A réception, Zest info adressera un accusé de réception. La charge de la preuve de la bonne réception par Zest info de cette notification repose sur le client.

Il s'engage par ailleurs à procéder sans délai à la modification de son mot de passe.



ARTICLE 16 : ACCES AU SERVICE / LIVRAISON DU PROGICIEL

16.1 Accès au service SAAS

Zest info envoie au client un mail d'activation lui permettant de créer son compte, puis lui envoie un courriel confirmant la création de son compte et la possibilité d'accéder au service.

16.2 Livraison du progiciel

Le progiciel sera expédié, au choix de Zest info, sur support physique ou de manière dématérialisée en fonction de l'éligibilité du progiciel concerné.

Pour toute expédition dématérialisée, le client s'engage à transmettre à Zest info, au plus tard au jour de la validation du devis, l'adresse électronique permettant à cette dernière de lui fournir les éléments d'activation du progiciel. L'expédition sera réputée être intervenue à compter de l'envoi par Zest info du courriel contenant les éléments d'activation du progiciel.

Le client est responsable de l'exactitude des informations fournies en vue de la livraison par Zest info du progiciel (notamment de la bonne orthographe des adresses, de leur mise à jour régulière...).

En cas d'impossibilité pour Zest info d'expédier le progiciel aux coordonnées fournies par le client, ce dernier s'engage à transmettre à Zest info dans les meilleurs délais les informations de contact utiles à la bonne expédition du progiciel. En tout état de cause, Zest info ne pourra être tenue pour responsable de tout retard d'expédition du progiciel imputable au client.

Sur demande écrite et préalable du client ou à défaut pour le client d'avoir fourni une adresse électronique, Zest info pourra expédier le progiciel sur un support physique de son choix, moyennant le paiement d'une somme forfaitaire additionnelle selon le tarif public en vigueur au jour de la livraison.

ARTICLE 17 : CONDITIONS FINANCIERES

17.1 Mode de commercialisation droit d'entrée + contrat

En contrepartie du droit d'utilisation du progiciel consenti par Zest info au client, ce dernier devra s'acquitter d'une redevance de licence correspondant au Droit d'Entrée Logiciel dont le montant est indiqué au devis. Ce Droit d'Entrée Logiciel est facturé par Zest info à la date de signature du devis et est payable terme à échoir.

En sus du Droit d'Entrée Logiciel, le client devra également s'acquitter d'une redevance annuelle correspondant au montant du contrat d'utilisation et de l'assistance du progiciel, ce dernier pouvant varier en fonction de la configuration du client. Le contrat d'utilisation et d'assistance est facturé par Zest info à la date de signature du devis puis au moins un (1) mois avant de chacun des renouvellements dans les conditions définies aux présentes.

L'utilisation du progiciel et le bénéfice de l'assistance sont soumis au paiement par le client aux échéances contractuelles de la redevance annuelle.

17.2 Mode de commercialisation redevance mensuelle ou annuelle

En contrepartie du droit d'utilisation du progiciel consenti par Zest info au client, le client devra s'acquitter d'une redevance mensuelle ou annuelle correspondant au montant du droit d'utilisation du progiciel et au bénéfice de l'assistance qui lui sera fournie, cette dernière pouvant varier en fonction de la configuration du client. La redevance mensuelle ou annuelle est facturée par Zest info à la date de signature du devis puis le quinze (15) du mois précédent pour les redevances mensuelles ou au moins un (1) mois avant de chacun des renouvellements annuels pour les redevances annuelles dans les conditions définies aux présentes.

L'utilisation du progiciel et le bénéfice de l'assistance sont soumis au paiement par le client aux échéances contractuelles de la redevance mensuelle ou annuelle.

Pour les offres sans engagement, les factures seront émises et payables mensuellement terme à échoir.

17.3 Mode de commercialisation SAAS

En contrepartie du droit d'utilisation du service consenti par Zest info au client, le client devra s'acquitter d'une redevance annuelle correspondant au montant du droit d'utilisation du progiciel et au bénéfice de l'assistance qui lui sera fournie, cette dernière pouvant varier en fonction de la configuration du client et du type de maintenance le cas échéant. La redevance annuelle est facturée par Zest info à la date de signature du devis puis au moins un (1) mois avant de chacun des renouvellements dans les conditions définies aux présentes.

17.4 assistance et maintenance



En contrepartie du droit d'accès aux services d'assistance et maintenance, le client s'engage à verser à Zest info la redevance d'assistance et maintenance telle que définie dans le devis. Cette redevance est payable terme à échoir. La redevance d'assistance et de maintenance est facturée par Zest info à la date de signature du devis puis au moins un (1) mois avant de chacun des renouvellements dans les conditions définies aux présentes.

17.5 dispositions communes

Les conditions de facturation ci-après exposées sont applicables quel que soit le mode de commercialisation du progiciel.

Il est rappelé qu'en cas d'utilisation par le client d'une fonction et/ou d'une option et/ou en cas d'utilisation par le client d'un périmètre du progiciel et/ou service pour le(s)quel(s) le client n'a pas acquis de droits, dont Zest info aurait connaissance notamment par le biais de son système d'information et/ou mesures techniques de protection, Zest info se réserve le droit de facturer à tout moment au client le complément de redevances dont il est redevable conformément au prix public en vigueur au jour de la facturation.

Sauf mention contraire du devis, les factures sont payables au comptant par virement ou prélèvement bancaire. Les offres sans engagement ou par redevance mensuelle quelle qu'elles soient sont exclusivement soumises à un règlement par prélèvement bancaire d'une banque située en France ou dans les DOM-TOM.

Le montant de la redevance hors taxes sera majoré des taxes en vigueur à la date de facturation.

Le défaut de paiement d'une redevance à échéance entraînera l'application d'une pénalité de retard qui sera facturée sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal par jour de retard. Ces pénalités de retard seront dues dès le lendemain de la date d'échéance. Une indemnité forfaitaire de quarante euros (40 €) sera également due à Zest info pour frais de recouvrement, à l'occasion de tout retard de paiement. L'indemnité définie ci-dessus est due pour chaque facture payée en retard et non sur l'ensemble des factures concernées.

Toutefois, cette indemnité ne s'appliquera pas si le client est en cours de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire.

Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, notamment en cas de recours à un cabinet de recouvrement externe, une indemnisation complémentaire pourra être demandée par Zest info au client. L'indemnité sera due en totalité même en cas de paiement partiel de la facture à l'échéance, quelle que soit la durée du retard. Ce montant forfaitaire s'ajoute aux pénalités de retard mais n'est pas inclus dans la base de calcul des pénalités.

Ces pénalités ne seront pas soumises à TVA.

Les pénalités de retard seront exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire, l'envoi d'une lettre recommandée n'étant pas requis pour déclencher le droit pour Zest info de les percevoir.

De plus, en cas de non-paiement d'une facture à son échéance, Zest info pourra également, après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de soixante (60) jours, suspendre les droits d'utilisation et d'assistance jusqu'au complet paiement de ladite facture.

Le client est dûment informé qu'il ne pourra être faite aucune révision des montants dus au titre des présentes conditions générales en cas de non-utilisation de l'ensemble des droits qui y sont concédés.

17.6 Facture électronique

Le client reconnaît et accepte expressément que Zest info se réserve le droit de lui adresser sa facture ou son avoir au seul format électronique (PDF).

Il appartient au client de procéder à l'archivage de ses factures pendant la durée légale requise.

Dans l'hypothèse où le client n'a pas été en capacité de récupérer ses factures, ce dernier pourra demander à Zest info, par écrit, l'envoi d'une copie au format papier des factures.

ARTICLE 18 : REVISION TARIFAIRE

Le montant de la redevance pour les licences en mode de commercialisation droit d'entrée+contrat, redevance mensuelle ou annuelle et SAAS seront révisés annuellement à la date anniversaire du devis par application de la formule suivante :

$$P1 = P0 \times (1,02 + Y \times (S1 / S0 - 1))$$



Dans laquelle :

P1 = Montant de la redevance applicable pour l'année n

P0 = Montant de la dernière redevance (prix public N-1 en vigueur hors toute remise exceptionnelle)

S0 = Indice de référence pour l'année n – 2

S1 = Indice de référence pour l'année n – 1

Y = Valeur comprise entre 0 et 3.

L'indice de référence est égal à la moyenne des Indices Syntec des mois de janvier, février et mars de l'année prise en compte.

Le montant de la redevance de maintenance pourra être révisé par Zest info annuellement à date anniversaire par l'application du nouveau tarif en vigueur.

ARTICLE 19 : GARANTIE

Zest info garantit que le progiciel est conforme à sa documentation. Cette garantie est valable trois (3) mois à compter de la date de livraison telle que celle-ci est définie à l'article « Livraison du progiciel ».

En cas d'anomalies détectées durant cette période, Zest info en assurera gratuitement et dans les meilleurs délais la correction, sous réserve que l'existence de ces éventuelles anomalies ait été dûment signalée à Zest info dans le délai de la garantie.

Sont expressément exclues de la garantie les prestations demandées à la suite d'une intervention ou d'une modification non autorisée par Zest info, d'une erreur de manipulation ou d'une utilisation du progiciel non conforme à la documentation, ou encore à la suite d'une anomalie engendrée par une autre application du client.

La garantie ci-dessus est limitative et Zest info ne garantit pas la correction de toutes les erreurs, ni l'aptitude du progiciel à satisfaire les objectifs individuels du client, ni son fonctionnement dans toute combinaison autre que celles indiquées dans la documentation, ni son fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreur. A ce titre, les parties écartent expressément au titre des conditions générales, et le client l'accepte, l'application des dispositions légales relatives à la garantie pour les défauts ou vices cachés du progiciel.

ARTICLE 20 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE - GARANTIE EN CONTREFAÇON

20.1 Propriété Intellectuelle

Zest info garantit au client qu'elle est titulaire soit des droits patrimoniaux sur le progiciel et/ou service et sa documentation, soit d'une autorisation de l'auteur du progiciel et/ou service et qu'elle peut en conséquence librement accorder au client le droit d'utilisation prévu aux présentes.

La concession du droit d'utilisation du progiciel et/ou service n'entraîne pas transfert des droits de propriété au profit du client. Le progiciel et/ou service reste la propriété de Zest info ou de son auteur, quel que soit la forme, le langage, le support du programme ou la langue utilisée.

Le client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle de Zest info sur le progiciel et/ou service. A ce titre, il maintiendra en bon état toutes les mentions de propriété et/ou de copyright qui seraient portées sur les éléments constitutifs du progiciel et/ou service et de la documentation. De même, il fera figurer ces mentions sur toute reproduction totale ou partielle qui serait autorisée par Zest info et notamment sur la copie de sauvegarde. Le progiciel et/ou service peut intégrer des technologies tierces appartenant à d'autres éditeurs. Les droits concédés sur ces technologies sont soumis au respect de différents droits et obligations qui s'imposent aux clients et utilisateurs. A défaut de respect de ces droits et obligations, Zest info s'autorise à prendre toute mesure nécessaire pour faire cesser les troubles observés.

En particulier, les licences restreintes ou « Runtimes » mises à disposition par des éditeurs tiers, confèrent aux clients et aux utilisateurs un droit d'usage info exclusivement limité au progiciel et/ou service avec lequel elles ont été commercialisées.

20.2 Garantie en contrefaçon

En cas de réclamation portant sur la contrefaçon par le progiciel et/ou service d'un droit de propriété intellectuelle, Zest info pourra, à son choix et à ses frais, soit remplacer ou modifier la totalité ou une partie quelconque du progiciel et/ou service, soit obtenir pour le client un droit d'utilisation, pour autant que le client ait respecté les conditions suivantes :



- Le client doit avoir accepté et exécuté l'intégralité de ses obligations aux termes des présentes,
- Le client doit avoir notifié à Zest info dans les meilleurs délais et par lettre recommandée avec avis de réception, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé cette allégation,
- Le client doit collaborer loyalement avec Zest info en lui fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires afin de permettre à Zest info d'être en mesure d'assurer la défense de ses propres intérêts et de ceux du client.

Le client s'interdit de transiger seul le litige avec le tiers alléguant d'une contrefaçon. Dans l'hypothèse de la conclusion d'une transaction dont le montant serait convenu entre Zest info et le tiers alléguant d'une contrefaçon, Zest info prendra à sa charge l'intégralité des montants à verser au tiers qui serait susceptible d'être mis à la charge du client au titre de la transaction.

A défaut pour Zest info d'avoir pu conclure la transaction susvisée, cette dernière assumera, sous son contrôle et sa direction, avec l'assistance du client, la défense judiciaire à opposer à la demande du tiers alléguant d'une contrefaçon. Le client s'interdit de conduire seul la défense judiciaire du litige diligenté contre lui par le tiers alléguant d'une contrefaçon et s'engage à ce titre à appeler sans délai Zest info en garantie.

Pour le cas où la contestation du tiers alléguant d'une contrefaçon se conclurait par une décision de justice, ayant autorité de chose jugée au principal et passée en force de chose jugée, entrant en voie de condamnation pécuniaire à l'égard du client, Zest info indemniserait ce dernier du montant de la condamnation à dommages-intérêts prononcée en principal et intérêts, sous réserve de la justification de l'encaissement par le tiers du montant de la condamnation versé par le client.

Dans le cas où Zest info ne peut raisonnablement modifier, remplacer ou obtenir pour le client une licence d'utilisation sur le progiciel et/ou service, Zest info pourra unilatéralement décider de mettre fin aux conditions générales. Zest info remboursera alors au client selon le mode de commercialisation :

- mode de commercialisation redevance mensuelle et annuelle et SAAS : cent pour cent (100 %) du montant hors taxes des redevances acquittées par le client au titre des douze (12) derniers mois précédents l'échéance des conditions générales ;
- mode de commercialisation droit d'entrée + contrat : cent pour cent (100%) du montant hors taxes du droit d'entrée acquitté ainsi que cent pour cent (100 %) du montant hors taxes du contrat d'utilisation et d'assistance sur les douze (12) derniers mois précédents l'échéance des conditions générales.

Zest info n'assumera aucune responsabilité dans le cas où les allégations seraient relatives à :

- L'utilisation d'une version du progiciel autre que la version en cours et non modifiée, si la condamnation aurait pu être évitée par l'utilisation de la version en cours et non modifiée ;
- La combinaison et la mise en œuvre ou l'utilisation du progiciel et/ou services avec des programmes non fournis par Zest info.

Les dispositions du présent article définissent l'intégralité des obligations de Zest info en matière de contrefaçon de brevet et de droit d'auteur du fait de l'utilisation du progiciel et/ou service.

ARTICLE 21 : MESURES TECHNIQUES DE PROTECTION

21.1 Information

Le client est informé et accepte expressément que, conformément aux dispositions légales applicables, les progiciels et/ou services comportent des dispositifs techniques nécessaires pour les services de support et d'assistance, et qui notamment lors d'une connexion Internet et pour les progiciels et/ou services concernés, permettent au client via un webservice, soit automatiquement, soit le cas échéant à l'initiative de Zest info, d'envoyer à Zest info des informations sur l'identification du client (raison sociale, adresse, téléphone, Siret, adresse IP), l'identification de son progiciel et/ou service (code client, code et numéro de série du produit, licence) et sur le contexte d'utilisation (nombres d'utilisateur connectés, type d'application utilisées). Les informations obtenues par Zest info grâce à ces dispositifs techniques sont également susceptibles d'être utilisées par Zest info dans le cadre de la lutte anti-contrefaçon, pour repérer et empêcher une éventuelle utilisation illicite ou non-conforme des progiciels et/ou services concernés.



Dans le cas où le progiciel et/ou service est équipé d'un tel dispositif nécessitant le cas échéant l'activation du client, ce dernier s'engage à activer cette fonction sur simple demande de Zest info et à fournir à Zest info le fichier contenant les informations décrites ci-dessus.

Tout contournement ou tentative de contournement de ces dispositifs techniques est prohibé et sera sanctionné conformément aux dispositions légales en vigueur.

21.2 Audit

Outre la mise en œuvre par Zest info des mesures techniques de protection visées ci-dessus, le client devra fournir, sur demande de Zest info, une déclaration sur l'honneur attestant de l'utilisation conforme du progiciel et/ou service aux termes des présentes. Dans le cas où le client refuserait d'activer les dispositifs visés ci-dessus ou de fournir une telle déclaration, Zest info pourra procéder à un audit sur site.

Dans l'hypothèse où Zest info déciderait de diligenter un audit sur site, les frais de ce dernier seront pris en charge par Zest info. Toutefois dans l'hypothèse où les conclusions de l'audit révéleraient un usage info non-conforme aux droits acquis par le client :

- Les frais de l'audit seront mis à la charge du client,
- Un complément de redevances sera facturé au client par Zest info, le cas échéant de manière rétroactive en fonction du mode de commercialisation du progiciel et/ou service, au tarif public en vigueur à la date de facturation,
- Une pénalité d'un montant de cinquante pour cent (50 %) du complément de redevance précité sera facturée par Zest info au client,
- Zest info se réserve le droit de réviser le cas échéant le montant de la redevance de maintenance associée.

Par ailleurs, en cas d'utilisation par le client d'une fonction ou d'une option pour laquelle il n'a pas acquis de droits, Zest info facturera le client pour le complément de redevances conformément au prix public en vigueur au jour de la facturation.

Les informations du client recueillies au cours des opérations d'audit seront considérées comme des informations confidentielles et ne pourront être utilisées que pour les besoins de l'audit et des régularisations éventuellement nécessaires à l'exclusion de toute autre utilisation par Zest info.

ARTICLE 22 : DECLARATION

Le client déclare bien connaître l'internet, ses caractéristiques et ses limites, et reconnaît notamment :

- Que les transmissions de données sur l'Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celle-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;
- Que certains réseaux spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès qui ne permettront pas l'accès au service.
- Que les utilisateurs du service soient susceptibles d'être localisés en tous lieux à travers le monde, et que le contenu du service peut être reproduit, représenté ou plus généralement diffusé sans aucune limitation géographique ;
- Que les données circulant sur l'Internet ne soient pas protégées contre des détournements éventuels et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toutes informations à caractère sensible est effectuée par le client à ses risques et périls ;
- Que la mise à disposition du contenu du service aux utilisateurs peut faire l'objet d'intrusions de tiers non autorisées et être, en conséquence, corrompue en dépit de la délivrance par Zest info d'un accès protégé par un mot de passe.

ARTICLE 23 : CESSION

Les conditions générales sont conclues intuitu personae. En conséquence, les droits du client découlant des présentes ne peuvent être cédés, sous licenciés, vendus ou transférés de quelque manière par le client, sauf accord préalable écrit de Zest info. Toute cession acceptée sera facturée au montant en vigueur chez Zest info au jour de la réception de la demande par Zest info.

Nonobstant ce qui précède, Zest info sera libre de céder les conditions générales sans l'accord préalable du client au profit de toute société du Groupe Zest info ou tout tiers de son choix.



Dans l'hypothèse de la cession des conditions générales par l'une ou l'autre des parties, celle-ci s'entend sans aucune solidarité, ce que reconnaissent expressément les parties.

ARTICLE 24 : RESPONSABILITE

24.1 Responsabilité de Zest info

Zest info exécute les obligations contractuelles mises à sa charge avec tout le soin possible en usage dans sa profession. En aucun cas, Zest info ne pourra être déclarée responsable :

- De la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes appartenant au client,
- Des préjudices indirects reconnus par la jurisprudence des tribunaux français et notamment préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande, atteinte à l'image de marque,
- Du fait d'un tiers ou d'une défaillance dans les réseaux de communication.

La responsabilité de Zest info ne peut être engagée en cas d'application inconsidérée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance ou de conseils n'émanant pas de Zest info elle-même.

Hormis les cas d'action en contrefaçon, toute action dirigée contre le client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation.

En tout état de cause, si la responsabilité de Zest info venait à être reconnue au titre des présentes, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée serait expressément limitée au montant du prix hors taxes perçu par Zest info au titre du devis concerné par le fait générateur de responsabilité, pour la période annuelle en cours lors de la survenance du dommage.

Nonobstant ce qui précède, la limitation prévue ci-dessus ne sera pas applicable en cas de faute lourde, dolosive ou faute intentionnelle de Zest info ou de décès ou dommages corporels causés par un employé de Zest info au client.

Les présentes dispositions établissent une répartition des risques entre Zest info et le client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

Il est expressément convenu entre les parties, et accepté par le client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer même en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

Par ailleurs, par dérogation expresse à l'article 1222 du Code Civil, les parties conviennent expressément d'écarter l'exécution forcée par un tiers ou le client lui-même aux frais de Zest info.

24.2 Responsabilité du client dans l'utilisation du service SAAS

Les parties reconnaissent que seul le client dispose de la capacité à maîtriser et à connaître le contenu transitant par la plateforme d'exploitation.

Le client garantit qu'il dispose de toutes les autorisations d'utilisation et/ou de diffusion sur le territoire, des informations et données de toute nature, hébergées par Zest info et est seul responsable des conséquences de leur mise à disposition du public, fût-il restreint sur Internet. Notamment, il est seul responsable des préjudices subis ou supportés le cas échéant par Zest info, du fait de la présence de données illicites sur les pages du client, tels des propos diffamatoires et racistes.

En cas de manquement aux dispositions de la loi du 21 juin 2004 (« LCEN ») constaté par une autorité judiciaire au sens de cette même loi, ou en cas d'injonction délivrée par l'autorité judiciaire de supprimer un contenu litigieux, Zest info pourra prendre toute disposition nécessaire pour supprimer ce contenu ou en empêcher l'accès. Il en informe le client. En cas de réclamation amiable ou de mise en demeure d'un tiers adressée à Zest info estimant que le contenu est illicite ou lui cause un préjudice, Zest info informera sans délai le client. A défaut de suppression du contenu litigieux par le client ou par Zest info – du fait du refus du client ou du silence de ce dernier - le client garantit Zest info de tout recours et condamnation à des dommages et intérêts auxquels Zest info pourrait être exposée à raison de cette réclamation. Toutefois, par dérogation à ce qui précède, Zest info pourra prendre toute mesure utile afin de supprimer l'accès au contenu litigieux ou d'en rendre l'accès impossible, si le contenu apparaît manifestement illicite et en informera le client. En ce dernier cas, Zest info en informera le client dans les plus brefs délais. La suspension ou l'interruption du contenu pour les motifs mentionnés ci-dessus ne donnera droit au versement d'aucun dédommagement de la part de Zest info au client. Par ailleurs, le client restera redevable à Zest info de l'intégralité du prix convenu pendant toute la période de suspension ou d'interruption.



ARTICLE 25 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION

Chacune des parties s'engage à, et fera en sorte que les parties liées à elle en fasse de même, :

- Respecter toutes les lois, dispositions légales, règlements et codes applicables concernant la lutte contre la fraude et la corruption (les « dispositions anti-fraude ») ;
- Ne commettre aucun fait susceptible d'enfreindre l'une des dispositions anti-fraude ;
- S'abstenir de tout acte ou omission susceptible d'amener l'autre partie à enfreindre des dispositions anti-fraude ;
- Notifier dans les meilleurs délais l'autre partie toute demande ayant pour objet un avantage financier ou tout autre avantage injustifié, reçue par elle à l'occasion des présentes ;
- Mettre en place et conserver pendant la durée des présentes leurs propres politiques et procédures pour garantir le respect des exigences applicables et les fassent appliquer le cas échéant.

ARTICLE 26 : RESPECT DE LA REGLEMENTATION RELATIVE AU DROIT SOCIAL

26.1 Statut des intervenants

Le personnel de Zest info reste en toutes circonstances sous son autorité hiérarchique et disciplinaire.

Zest info garantit, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés intervenant dans l'exécution des prestations prévues aux présentes.

Si le personnel de Zest info est amené à intervenir dans les locaux du client pour les besoins exclusifs de l'exécution des obligations de Zest info au titre des conditions générales, cette intervention doit être réalisée dans la plage horaire d'ouverture du site du client.

Les horaires de travail seront définis par Zest info, au sein notamment des contrats de travail qui le lient à son personnel.

Par ailleurs, le personnel de Zest info respectera le règlement intérieur du client qui définit les conditions d'accès, d'hygiène et de sécurité et qui devra lui être remis dès l'arrivée dans les locaux concernés.

Sauf pour des raisons de sécurité et en cas d'urgence, le client s'interdit de donner quelque instruction que ce soit à ce personnel, toute demande ou instruction devant être adressée à l'interlocuteur du client désigné par Zest info.

26.2 Travail dissimulé

En application des articles L 8221-1, L 8221-3, L 8221-5, et conformément aux articles L 8222-1 et D 8222-5 du Code du travail, Zest info remettra au client sur demande de sa part :

- Une attestation de fourniture de déclarations sociales émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations sociales lui incombant ;
- Un extrait KBIS ;

tels qu'exigés par la législation relative à l'interdiction du travail dissimulé.

Zest info certifie que ses salariés sont employés régulièrement au regard des articles L 3243-2 et L 1221-10, L 1221-13, L 1221-15 du Code du travail.

Sur demande écrite du client, Zest info pourra fournir la liste nominative des salariés de nationalité étrangère et soumis à une autorisation de travail qui interviendraient dans le cadre de l'exécution des conditions générales, conformément aux dispositions de l'article D 8254-2 du Code du travail.

ARTICLE 27 : NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Chacune des parties s'engage à renoncer à engager ou faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur de l'autre partie en lien avec l'exécution des conditions générales, quelle que soit sa spécialisation et même si la sollicitation initiale est formulée par ledit collaborateur.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée des conditions générales et pendant une durée de douze (12) mois commençant à l'expiration de ces dernières quelle qu'en soit la raison.

Dans le cas où l'une des parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre partie en lui versant une somme forfaitaire égale aux appointements bruts que ce collaborateur aura perçus pendant les douze (12) mois précédant son départ.

ARTICLE 28 : DISPOSITIONS DIVERSES

28.1 Confidentialité



Les parties pourront, en application des conditions générales, avoir accès à des informations confidentielles de l'autre partie. Sont des informations confidentielles toutes informations ou données de nature technique, commerciale, financière ou autre, transmises entre les parties incluant, sans limitation tous documents écrits ou imprimés, plans, tous échantillons, modèles, ou, plus généralement, tous moyens ou supports de divulgation.

Ne sont pas des informations confidentielles celles qui, en l'absence de faute, se trouvent dans le domaine public ; celles dont la partie réceptrice était en possession avant leur communication, sans les avoir reçues de l'autre partie ; celles qui sont communiquées aux parties par des tiers, sans condition de confidentialité ; celles que chaque partie développe indépendamment des présentes.

La partie à qui une information confidentielle sera communiquée en préservera le caractère confidentiel avec un soin non inférieur à celui qu'elle apporte à la préservation de sa propre information confidentielle et ne pourra les communiquer ou les divulguer à des tiers, si ce n'est avec l'accord écrit et préalable de l'autre partie ou dans la mesure éventuellement requise par la Loi. Les parties conviennent d'adopter toutes mesures raisonnables pour s'assurer que les informations confidentielles ne soient pas communiquées à leurs employés ou contractants en violation des présentes. Les termes de cette obligation sont valables pendant toute la durée de validité des conditions générales et pendant une période de deux (2) ans à compter de l'expiration de ces dernières.

28.2 Force majeure

Conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code Civil, la réalisation des présentes conditions générales pourra être suspendue si l'une des parties se trouve affectée par un cas de force majeure. En pareille hypothèse, la partie affectée par le cas de force majeure devra notifier l'autre partie de l'existence dudit cas de force majeure. Cette notification entraînera la suspension des présentes pendant le délai mentionné au courrier de notification, ce délai ne pouvant excéder un mois.

Si à l'issue de ce délai, le cas de force majeure persiste, la partie la plus diligente pourra notifier à l'autre partie la résiliation des présentes. La résiliation prendra effet au jour de la notification. En toute hypothèse, aucune somme versée par le client ne sera remboursée par Zest info. Au titre du présent article, les parties écartent toute possibilité de résolution des conditions générales.

Pour l'application du présent article, les parties conviennent que sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des tribunaux français, les cas suivants : grève totale ou partielle, blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, mauvaise qualité du courant électrique, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, intempéries, épidémies, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, guerre.

28.3 Renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un droit qu'elle détient au titre des conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à ce droit.

Le client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre de Zest info ayant trait à l'exécution des présentes et qui serait formulée plus de douze (12) mois après le fait générateur, et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre de Zest info ou de l'une quelconque des sociétés du groupe auquel elle appartient.

28.4 Références

Zest info pourra faire état du nom du client pour la promotion de ses progiciels. Ainsi, le client accepte que Zest info puisse faire référence à son nom, sa dénomination sociale, un logo ou une marque déposée du client sur tout support média y compris tous les sites internet Zest info et ce, dans le monde entier. Le client peut cependant informer Zest info par tout moyen écrit et à tout moment de son refus et/ou demander le cas échéant le retrait de la référence susvisée.

28.5 Signature électronique et convention de preuve

Dès lors que Zest info en offre la possibilité, les parties conviennent de ne signer le contrat que par voie électronique, à l'aide d'un procédé de signature sécurisé (à travers le système DocuSign) permettant d'identifier les signataires des documents et de garantir leur intégrité sous format électronique. La configuration minimale requise pour utiliser le système DocuSign, laquelle peut être amenée à évoluer, est



disponible à l'adresse suivante : <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signingsystem-requirements>. Dans l'hypothèse où le client changerait d'adresse email, il s'engage à en informer Zest info par courriel à l'adresse électronique : contact@zestinfo.fr.

Les parties conviennent que la signature électronique exprime le consentement pour que ce contrat soit juridiquement contraignant pour les parties et pour servir de preuve au même titre qu'un document papier signé à la main.

ARTICLE 29 : SANCTIONS

« **Territoires Exclus** » désigne (i) Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, la Syrie, le Soudan, les territoires de Crimée, Donetsk, Kherson, Louhansk, Sébastopol et Zaporijia, et (ii) tout pays ou territoire faisant l'objet de sanctions par le Royaume-Uni, l'Union Européenne ou les Etats-Unis d'Amérique.

« **Utilisateur** » désigne tout salarié, dirigeant, consultant, représentant ou agent du client, ainsi que toute autre personne physique accédant aux produits et services de Zest info ou les utilisant aux termes du présent contrat.

Le client certifie, aux termes des présentes, que :

– Il s'engage, pour toute la durée du présent contrat et dans toute la mesure autorisée par la loi applicable, à conduire ses activités de manière conforme à toute loi, réglementation ou norme imposant des sanctions et adoptée par une autorité compétente (en ce compris, sans que cette liste soit limitative, les sanctions prononcées par l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) américain, l'Organisation des Nations-Unies, le Royaume-Uni et l'Union Européenne).

– Ni le client, ni aucun de ses affiliés ne figure sur une quelconque "liste de personnes exclues" (ou autre liste de même nature visant nommément des personnes faisant l'objet de sanctions) malgré les dispositions desdites loi, réglementation ou norme imposant des sanctions, et que ni le client, ni aucun de ses affiliés n'appartient ou n'est contrôlé par une personne politiquement exposée ; et

– Le client dispose de procédures et de contrôles appropriés permettant de vérifier et de prouver le respect par ses soins des stipulations du présent article et s'engage à maintenir ces procédures et contrôles pour toute la durée du présent contrat.

Le client s'engage à ne pas permettre aux utilisateurs d'accéder à ou d'utiliser les produits et services de Zest info d'une manière non-conforme aux loi, réglementation et norme adoptées par les Etats-Unis d'Amérique aux fins d'imposer des sanctions ou des restrictions d'exportation vers les territoires Exclus. De tels accès ou utilisations ne sont pas autorisés par Zest info et constitueraient des manquements à une obligation essentielle du client aux termes du contrat. En conséquence, dans l'hypothèse où Zest info aurait connaissance du fait que (ou des raisons de suspecter le fait que) le client (ou l'un de ses utilisateurs) accède à ou utilise des produits et services de Zest info depuis un territoire Exclu ou autorise ou facilite de tels accès et utilisation de quelque manière que ce soit, Zest info serait autorisée à suspendre l'utilisation des produits et services de Zest info immédiatement, dans toute la mesure que Zest info estimera nécessaire. Le cas échéant, Zest info s'engage à notifier cette suspension au client et à instruire tout potentiel manquement dans les meilleurs délais.

Le client s'engage à informer Zest info sans délai et par écrit de tout manquement de sa part ou de l'un de ses affiliés aux termes du présent article et du fait qu'un quelconque tiers serait raisonnablement fondée à alléguer que le client ou l'un de ses affiliés a manqué à ses obligations aux termes du présent article.

Dans l'hypothèse où Zest info aurait des raisons de suspecter que le client accède à ou utilise des produits et services de Zest info d'une manière non-conforme aux stipulations du présent article, le client s'engage à apporter à Zest info sa pleine et entière coopération et toute assistance nécessaire aux fins de répondre à toute question relative à l'utilisation desdits produits et services et au respect par ses soins des termes du présent article.

Le client s'engage à indemniser Zest info de tout dommage, perte, responsabilité, coût et frais (en ce compris, tous frais juridiques) mis à la charge de ou supportés par Zest info ou tout affilié de Zest info du fait d'un manquement du client (ou d'un utilisateur) aux stipulations du présent article.

ARTICLE 30 : HEBERGEMENT DES SERVICES

Le client comprend et accepte que les progiciels sous forme hébergée ainsi que les services peuvent être hébergés sur la plate-forme de la société Extio SAS ou d'un autre hébergeur garantissant la présence sur



le territoire français de ses installations. Toute utilisation du service emporte acceptation sans réserve de ces conditions. Cette plateforme est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Dans l'hypothèse où les progiciels sous forme hébergée et/ou le(s) service ferait l'objet d'une migration vers une autre plate-forme au cours de l'exécution du contrat, Zest info en informera le client au plus tard trois (3) mois avant la date de migration.

Zest info se réserve le droit de suspendre immédiatement et de plein droit la fourniture du service dans les cas suivants :

- pour procéder à des opérations de maintenance ou en cas de situation d'urgence ;
- dès lors que l'utilisation du service présente un risque pour la sécurité, est anormale, met en péril la délivrance du service ou est considérée par Zest info comme étant frauduleuse ;
- en cas de tentative d'attaque ou d'attaque à la sécurité du service ;
- en cas de manquement de l'autre partie à ses obligations au titre des contrats régissant la distribution du service.

Dans la mesure du possible, Zest info informera à l'avance l'autre partie par tout moyen à sa convenance de la suspension du service, ainsi que de la durée de cette suspension. En cas de suspension, Zest info est relevée de son obligation de fournir le service et ne peut être responsable des éventuels préjudices résultant du fait de telles périodes de suspension.

ARTICLE 31 : CONDITIONS DE FOURNITURE DU CENTRE DE CONTROLE HFSQL PCSoft DANS LES SOLUTIONS GLOBALES ZEST INFO

Des composants logiciels PCSoft (redistribuables gratuitement) sont susceptibles d'être fournis avec certains progiciels Zest info, l'ensemble constitué par de tels progiciels Zest info et les composants PCSoft constituant une « **Solution globale** ».

Tout client final autorisé à utiliser une solution globale Zest info intégrant de tels composants logiciels doit comprendre et accepter que :

- les solutions globales ne peuvent être exécutées que sur des environnements physiques exclusivement dédiés au client concerné (ou des machines virtuelles déployés sur des environnements physiques exclusivement dédiés au client concerné) et situés :
 - dans les locaux dudit client lui-même ; ou
 - dans les locaux d'un tiers, en ce compris un revendeur Zest info, sous réserve que le client concerné ait conclu avec ce tiers un contrat lui imposant :
- de n'utiliser les composants logiciels PCSoft qu'aux fins de mettre la solution globale Zest info à disposition du client concerné, en tant que service externalisé ;
- d'effacer toute copie des composants logiciels PCSoft de ses serveurs et de retourner au client ou détruire leur éventuel support physique en cas de résiliation, résolution ou expiration du contrat susvisé.
- les versions runtimes de HFSQL fournies avec une solution globale Zest info ne peuvent pas être utilisées pour développer de nouvelles applications, bases de données ou tables, ni pour exécuter de quelconques autres solutions ou composants logiciels, que ces solutions ou composants logiciels soient fournis par Zest info ou un tiers ;
- les versions de HFSQL fournies avec une solution globale Zest info ne doivent plus être utilisées d'une quelconque manière après l'arrêt de l'utilisation par le client de la solution globale Zest info concernée.

ARTICLE 32 : LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES SONT SOUMISES AU DROIT FRANÇAIS, A L'EXCLUSION DE TOUTE AUTRE LEGISLATION.

TOUTE DIFFICULTE RELATIVE A L'INTERPRETATION OU A L'EXECUTION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES RELEVRA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PONTOISE, QUEL QUE SOIT LE LIEU D'EXECUTION DES CONDITIONS GENERALES, LE DOMICILE DU DEFENDEUR OU LE MODE DE REGLEMENT, MEME DANS LE CAS D'UN APPEL EN GARANTIE, D'UNE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'UNE PROCEDURE EN REFERE.



ANNEXE 1 : DESCRIPTION DES SERVICES D'ASSISTANCE ET MAINTENANCE DES PROGICIELS ET SERVICES ZEST INFO

Les conditions stipulées ci-dessous s'appliquent aux clients ayant commandé le progiciel en mode de commercialisation droit d'entrée + contrat ou redevance mensuelle ou annuelle ou SAAS.

CONDITIONS D'EXECUTION DES SERVICES D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE

Le contenu du service d'assistance et de maintenance est précisé dans le Guide tarifaire Zest info et/ou des Règles Commerciales.

Sauf mentions contraires dans les documents contractuels, les prestations d'assistance et maintenance ne comprennent pas :

- La fourniture d'un progiciel/service nouveau qui viendrait se substituer dans la gamme à un progiciel/service existant, ce progiciel/service nouveau présentant des différences sensibles de conception et/ou de programmation et/ou de fonctionnalités ;
- Les frais d'installation des patches, des mises à jour et des nouvelles versions et les éventuels déplacements associés ;
- Les travaux rendus nécessaires sur les adaptations par l'installation d'une mise à jour ou d'une nouvelle version ;
- Tous travaux ou fournitures non explicitement mentionnés aux présentes, y compris la formation du personnel du client ;
- La correction d'anomalies que Zest info ne peut reproduire ;
- Les réponses à des demandes d'intervention effectuées par un utilisateur autre qu'un personnel compétent et formé à l'utilisation du progiciel/service.
- La correction d'anomalies consécutives à une utilisation du progiciel/service non conforme à la documentation et, en particulier, le non-respect par le client des procédures de sauvegarde et des configurations réseau, matériel et logiciels préconisés par Zest info ;
- une quelconque modification rendue nécessaire par l'évolution de textes législatifs ou réglementaires applicables à la finalité ou l'objet d'un traitement réalisé par l'intermédiaire d'une quelconque version du progiciel/service concerné autre que sa dernière version proposée par Zest info et non-modifiée.

Par ailleurs, le client est dûment informé que Zest info ne réalisera pas le service d'assistance et maintenance dans les circonstances suivantes :

- Poursuite de l'exploitation du progiciel/service sans l'accord de Zest info, consécutivement à un incident ;
- Non-accessibilité ou non-disponibilité des équipements sur lesquels le progiciel/service est installé ou avec lesquels il est utilisé, ne permettant pas la réalisation des services de télémaintenance qui pourrait exister le cas échéant ;
- Modification de progiciel/service par le client ou un tiers sans l'accord préalable et écrit de Zest info ;
- Changement de tout ou partie du matériel ou des logiciels périphériques susceptible de rendre ces derniers non-compatibles avec le progiciel/service ;
- Installation sur le matériel hébergeant le progiciel de programmes interférant ou susceptibles d'interférer avec les opérations du progiciel et les services d'assistance et maintenance ;
- Défaillance de l'ordinateur, de ses périphériques ou du réseau du client empêchant le fonctionnement normal du progiciel/service.

Dans l'hypothèse où le client souhaiterait néanmoins une intervention de Zest info, celle-ci pourra être réalisée sous réserve d'une étude de faisabilité et validation d'un devis établi conformément au tarif public en vigueur au jour de la demande.

Il est expressément stipulé qu'il ne sera fourni aucune prestation d'assistance ou de maintenance, notamment aucune correction d'anomalies, ayant pour objet des versions N-2 (ainsi que des versions antérieures) d'un progiciel/service souscrit par le client.

ANNEXE 2 : CONDITIONS APPLICABLES AU SERVICE ZEST POCKET

La présente annexe est exclusivement applicable au service « ZEST POCKET ». Les stipulations ci-après s'appliquent en sus des « conditions générales d'utilisation et d'assistance des progiciels et services Zest info ».



ARTICLE 1 : DEFINITION

Pour les besoins de la présente annexe :

On entend par client Final au sens des présentes, toute personne morale au bénéfice de laquelle Zest info, ou un de ses distributeurs, a concédé une licence d'utilisation d'un ou plusieurs logiciels pour satisfaire ses besoins internes de gestion en application du contrat Final.

On entend par contrat Final au sens des présentes, un contrat conclu directement entre le client Final et Zest info ou un distributeur de Zest info dont l'objet est notamment l'utilisation des services au travers d'un produit édité par Zest info.

On entend par Logiciel, au sens des présentes, l'ensemble des instructions, en code exécutable, des programmes d'ordinateur, ainsi que la documentation associée, les mises à jour, les nouvelles versions.

On entend par service(s), au sens des présentes, les prestations de Zest info avec mode d'exploitation « Saas » d'un Logiciel par lequel le client Final va accéder à distance, de manière sécurisée, à l'ensemble dudit Logiciel qui est hébergé, par Exto SAS ou un autre hébergeur, sur un serveur mutualisé pour l'ensemble des bénéficiaires et utilisateurs du Logiciel et accéder aux services associés.

Les services sont les suivants :

- Dépôt automatique de données consolidées provenant des bases de données de Gestion commerciale et comptabilité Sage 100c pendant la durée du contrat.
- Gestion des sociétés pilotées, des utilisateurs et de leurs habilitations sur un site web dédié à cet usage et accessible par login et mot de passe administrateur fourni au client final.
- Mise à disposition des données consolidées en fonction des habilitations.
- Mise à disposition d'une application mobile permettant d'exploiter les données consolidées téléchargeable sur le Google Store et l'Apple store.

ARTICLE 2 : INTERDICTION POUR LE CLIENT FINAL

Le client Final s'interdit :

- D'utiliser les Logiciels et les services de Zest info à d'autres fins que les besoins de gestion de ses propres sociétés et avec ses propres salariés.
- De modifier, copier, créer des produits dérivés sur base des Logiciels de Zest info
- De copier le contenu des Logiciels de Zest info
- De faire du "reverse engineering", de désassembler, de décompiler les Logiciels de Zest info
- D'interférer avec les Logiciels de Zest info
- D'introduire tout logiciel ou autre système automatisé ou scripts afin de dupliquer les comptes et les accès, afin de générer des services automatisés ou des demandes, afin de découper des données ou des documents depuis les Logiciels de Zest info

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU CLIENT FINAL

Le client Final a pour obligation :

- De reconnaître et accepter que Zest info, ou le cas échéant son sous-traitant, est et reste titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les Logiciels de Zest info
- De se conformer totalement à toutes les lois et réglementations européennes et/ou françaises afin de pouvoir bénéficier de l'utilisation des Logiciels et des services de Zest info
- De protéger les Informations Confidentielles de Zest info de la même manière que les obligations de confidentialité qui découlent du présent contrat.
- De garantir à Zest info un droit non-exclusif, irrévocable et pour la durée de protection des droits, pour le monde entier de pouvoir prendre en compte et d'intégrer tous commentaires ou suggestions ("feedback") fournies à Zest info en lien avec les accès et l'utilisation des Logiciels et des services de Zest info.
- De reconnaître et accepter l'exclusion de la responsabilité de Zest info à raison de tout dommage direct ou indirect, découlant des Marques, Logiciels et des services de Zest info.



ANNEXE 3 : CONDITIONS APPLICABLES AUX SERVICES ZEST CRM

La présente annexe est exclusivement applicable au service Zest CRM. Les stipulations ci-après s'appliquent en sus des « conditions générales d'utilisation et d'assistance des progiciels et services Zest info » applicables, le cas échéant, au service.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

« **Base de données** » désigne l'ensemble des données organisées et transmises par le client comportant des informations sur ses clients et utilisé dans le cadre du service.

« **Site Internet** » désigne l'espace mis à disposition par Zest info pour que le client puisse accéder au service.

« **Utilisateurs** » désigne toute personne physique ou morale exploitant les fonctionnalités des services Zest info dans un cadre professionnel pour ses besoins de gestion interne.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION ET D'ASSISTANCE

Condition d'utilisation

- Inscription

Afin de disposer d'un accès au service, le client devra fournir toute information utile et nécessaire à son inscription.

Le client s'engage à ne transmettre à Zest info aucune information fausse ou erronée figurant dans le formulaire d'inscription.

Le client déclare être juridiquement capable de remplir et d'adresser le formulaire d'inscription à Zest info. Il appartient au client de sauvegarder et/ou d'éditer le formulaire d'inscription sur tout support de son choix.

- Attribution des droits d'utilisation du service

En retour du formulaire, et après réception du paiement correspondant au service tel que visé au sein du contrat, il sera concédé au client le droit limité, personnel, non cessible et non exclusif d'accès et d'utilisation du progiciel dans le cadre du service.

Condition d'assistance

Pendant la durée du contrat souscrit par le client, Zest info mettra tous les moyens en œuvre afin d'assurer un service d'assistance comme suit :

- Le service d'assistance téléphonique est disponible de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h du lundi au vendredi ;

- Le client dispose d'un nombre d'appels téléphoniques illimité auprès de l'équipe de techniciens spécialisés afin de poser toutes questions afférentes à l'utilisation du service ;

- Le client dispose également de la possibilité de poser des questions par écrit à l'équipe de techniciens spécialisés, 24h/24 et 7j/7, en utilisant l'envoi de mail à contact@zestinfo.fr . Les techniciens traitent les réponses dans un délai raisonnable, les jours ouvrés, dans les plages d'ouverture du service d'assistance.

Zest info n'assurera pas les services d'assistance à l'égard :

- De toute demande d'assistance n'entrant pas dans l'objet du contrat,

- De toute demande d'intervention par un utilisateur autre qu'un interlocuteur référencé dans le formulaire d'inscription, ou

- De toute demande qui paraîtrait contraire aux dispositions légales en vigueur,

- Une utilisation du service non conforme au contrat, aux consignes d'utilisation ou à sa destination, ou encore une utilisation anormale, quelle que soit la raison (négligence, erreur de manipulation, accident, ...)

- La fourniture d'un réseau de télécommunications ne permettant pas l'accès au service,

- Une défaillance de l'un des éléments constituant l'environnement logiciel du client (système d'exploitation, autres logiciel ou progiciels, systèmes réseaux...) ;

- D'une façon générale, le non-respect par le client de ses obligations au titre du contrat.

Accès et télécommunication

Dans le but de permettre l'utilisation dans de bonnes conditions de Zest CRM, le client devra faire son affaire personnelle de l'accès aux éléments du service par la voie des télécommunications.



Les coûts d'accès au serveur, à l'assistance de Zest info et notamment les frais de communication téléphonique, et les éventuels frais d'accès à internet, ne sont pas compris dans le prix de l'abonnement au service.

ARTICLE 3 : DUREE

Le contrat entre en vigueur à compter de son acceptation par le client par la validation en ligne du lien d'activation du service qui aura été envoyé par Zest info suite à l'inscription du client au service et à la réception de son paiement.

Sauf stipulation contraire convenue entre les parties et mentionnée dans le devis, le contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois à compter de la date de validation par Zest info telle qu'indiquée dans le devis, ou à défaut telle qu'indiquée dans la facture adressée au client et selon les options souscrites.

ARTICLE 4 : CONDITIONS FINANCIERES

Pour la prestation de base, le client paiera un prix à l'usage tel qu'indiqué dans le Guide Produits et Tarifs. Les prix applicables seront ceux en vigueur à la date de signature du devis par le client.

Le service est payable à la commande ou selon un échéancier déterminé par Zest info et indiqué au devis.

4.1 Authentification du client

Le client se connecte y compris la première fois avec son login personnel d'identification de domaine, et son mot de passe personnel qu'il aura lui-même édité suite à la réception de l'email que lui aura transmis Zest info, après la signature du devis.

Le compte client est personnel. Le client est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe ainsi que de l'ensemble des données qu'il transmet.

Toute utilisation de son identifiant et de son mot de passe fait présumer de manière irréfragable une utilisation du Portail par le client lui-même.

Le client s'engage à notifier sans délai à Zest info par télécopie ou email, toute communication volontaire ou involontaire à des tiers ou vol de son identifiant et de son mot de passe. Il s'engage par ailleurs à procéder sans délai à la modification de son mot de passe.

4.2 Accès au Portail par les entreprises affiliées

« **Affilié** » désigne toute entité contrôlée par le client (le terme « contrôle » s'entendant au sens qui lui est donné par l'article L.233-3 du Code de Commerce).

Le contrôle d'accès d'une Entreprise affiliée au Portail se fera grâce à l'identifiant et au mot de passe qu'il aura créé suite à la réception de l'email que lui aura transmis Zest info ; et ce après la validation par Zest info de la demande de création du compte de l'Entreprise affiliée transmise par le client.

Il appartient au client de s'assurer que l'Entreprise affiliée soit équipée des moyens de télécommunications adaptés lui permettant d'accéder au Portail.

4.3 Administration du Portail

Le Portail est administré par le client uniquement. Par conséquent, le client sera seul responsable de la gestion de la relation avec ses Entreprises affiliées, et notamment :

- La diffusion et la confidentialité des mots de passe attribués par le client à ses Entreprises affiliées ;
- La vérification des prérequis techniques exigés par Zest info pour l'accès au Portail et consultables à tout moment sur l'espace client ;
- La formation et l'assistance des Entreprises affiliées à l'utilisation du Portail et des services associés.
- L'utilisation des services par chacune de ses Entreprises affiliées.

4.4 assistance téléphonique et services de maintenance

Pendant la durée du présent contrat, le client bénéficie de la fourniture et l'installation des mises à jour correctives et technologiques de la plateforme Zest info.

Par ailleurs, Zest info fournira au client préalablement formé une assistance téléphonique et des services de maintenance (ci-après « les Prestations ») relatifs au Portail.

Seul un client ayant suivi une formation à l'utilisation du Portail est habilité à contacter l'assistance téléphonique.

La maintenance du Portail comprend les services suivants :

- un accès à l'assistance téléphonique fournie exclusivement en accompagnement à l'utilisation du Portail. Le nombre d'appels téléphoniques n'est pas limité.



- la fourniture des mises à jour du Portail sous réserve des dispositions du présent article. La nécessité de réaliser une mise à jour est décidée unilatéralement par Zest info au regard des évolutions légales et technologiques. Les mises à jour sont directement mises en œuvre par Zest info sur le Portail et peuvent intégrer, selon les cas :

- la correction des dysfonctionnements sous forme de patches, transmis par Zest info à la demande du client, les modifications rendues nécessaires par l'évolution des textes législatifs ou réglementaires applicables aux fonctions traitées par le Portail ;

- l'apport d'améliorations des fonctions existantes.

Tout échange de programmes ou de données entre le client et Zest info doit respecter les normes de support en vigueur chez Zest info au moment de l'envoi.

Sont exclues des Prestations réalisées par Zest info au titre du présent contrat :

- une utilisation du Portail non conforme aux consignes d'utilisation ou à sa destination, ou encore une utilisation anormale, quelle que soit la raison (notamment en cas de négligence, erreur de manipulation, accident, ...)

- tous travaux ou fournitures non explicitement mentionnés dans le présent contrat, y compris la formation par téléphone du personnel du client ;

- Une assistance téléphonique aux Entreprises affiliées puisqu'il appartient au client d'assurer le support téléphonique à destination de ses Entreprises affiliées ;

- la fourniture d'un réseau de télécommunications permettant l'accès au Portail ;

- un problème de compatibilité entre les réseaux de télécommunications et le Portail ;

- une défaillance de l'un des éléments constituant l'environnement logiciel du client (système d'exploitation, autres logiciels ou progiciels, systèmes réseaux...)

- d'une façon générale, le non-respect par le client de ses obligations au titre du contrat, et de tout autre contrat conclu avec Zest info.

ARTICLE 5 : STOCKAGE DES DONNEES

L'ensemble des données créées ou modifiées à l'aide du Portail est stocké dans une base de données ou tout support défini par Zest info sur un ou plusieurs serveurs situés sur un site dédié et sécurisé.

La capacité de stockage des données est limitée à 1 Go par Entreprise affiliée.

ARTICLE 5 : CONDITIONS FINANCIERES

La facturation du Portail se fera sur la base d'un abonnement et des consommations, par le client, des services.

Sauf disposition contraire mentionnée dans le devis, l'abonnement est facturé annuellement, à compter de la réception du devis signé.

La facturation liée aux consommations du client des services s'effectuera mensuellement, à terme échu, en fonction :

- Du nombre d'utilisateurs du service.

Tous les frais d'impayés, suite à un rejet bancaire d'un règlement du client, et/ou tous les frais de remise en route du service, suite à une suspension du Portail pour défaut de paiement, resteront à la charge financière de ce dernier.

Les parties conviennent que cette suspension ne peut être considérée comme une résiliation du contrat du fait de Zest info, et ne peut ouvrir un quelconque droit à indemnisation pour le client. Par dérogation aux dispositions de l'article 1253 du Code Civil, il est expressément convenu que dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures et que le client procéderait à un règlement partiel, Zest info sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera.

ANNEXE 4 : CONDITIONS APPLICABLES AUX SERVICES DE DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES

La présente annexe est exclusivement applicable au service de développements spécifiques réalisés par Zest Info. Les stipulations ci-après s'appliquent en sus des « conditions générales d'utilisation et d'assistance des progiciels et services Zest info ».

ARTICLE 1 : DEFINITIONS



« **Développement spécifique** » désigne une application informatique sous forme de code objet ou sous forme hébergée réalisée à la demande d'un client.

« **Cahier des charges** » désigne un document reprenant l'ensemble du contexte et du besoin fonctionnel du client.

« **Fonctionnel** » désigne une partie d'application informatique permettant de réaliser une tâche particulière.

« **Période de définition du besoin** » désigne la période durant laquelle le client échange avec le service développement de Zest info pour déterminer son besoin s'il n'a pas été établi de cahier des charges précis ou la période d'audit et de rédaction du cahier des charges. Cette période prend fin avec la signature du devis définitif par le client ou du cahier des charges.

ARTICLE 2 : DEFINITION DU BESOIN CLIENT

A la demande du client, Zest info peut réaliser des prestations de développement spécifiques d'applications ou de compléments d'applications autonomes ou en complément de progiciels commercialisés par Zest info. Pour déterminer les fonctions de la future application, le client peut :

-fournir un cahier des charges réalisé par ses soins ou par un tiers à Zest info. Dans ce cas, Zest info pourra après analyse proposer un audit complémentaire payant si le cahier des charges fourni n'est pas assez précis ; ou

-spécifier ses besoins par tout moyen à sa convenance ; ou

-demander à Zest info la réalisation d'une prestation payante d'audit et rédaction du cahier des charges. Dans ce cas, le cahier des charges devra être validé et signé par le client pour mettre fin à la période de définition du besoin. Toute validation et signature de cahier des charges est considérée comme définitive. Si des besoins n'ont pas été exprimés dans le cahier des charges, ceux-ci pourront faire l'objet d'un complément d'analyse et d'un devis complémentaire.

En fonction des besoins exprimés dans un cahier des charges (y compris produit par Zest info) ou par tout autre moyen, Zest info se réserve le droit de refuser la demande de réalisation du développement spécifique.

ARTICLE 3 : PERIMETRE DE DEVELOPPEMENT ET ERREUR D'EXPRESSION DU BESOIN

Si le besoin du client n'a pas été exprimé par un cahier des charges, Zest info ne pourra être tenu responsable d'éventuels manques de fonctionnel dans l'application livrée que si le client peut démontrer qu'il a bien évoqué le fonctionnel manquant pendant la période de définition du besoin et que Zest info en a accusé réception. Zest info pourra éventuellement établir un devis complémentaire pour développer le fonctionnel manquant si celui-ci n'a pas été évoqué pendant la période de définition du besoin.

Si le besoin a été déterminé par un cahier des charges, le développement réalisé par Zest info sera limité aux besoins exprimés dans le cahier des charges.

ARTICLE 4 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

En confiant un développement spécifique à Zest info, le client renonce expressément à tous les futurs droits liés aux droits d'auteur, à la propriété intellectuelle ou industrielle même si celui-ci a fourni le cahier des charges et/ou des données/informations nécessaires à la réalisation du développement. De par le codage de la future application, Zest info acquiert la propriété pleine et entière de celle-ci. De même, Zest info n'a aucune obligation de divulgation du code source au client avant et après livraison de l'application. Zest info, pourra faire entrer dans son catalogue produit la nouvelle application créée, éventuellement la renommer, la transformer et la distribuer comme un produit issu de son propre processus de recherche et développement sans que le client ne puisse réclamer aucun droit, ni dédommagement d'aucune sorte.

ARTICLE 5 : RECETTE

Après la livraison du développement spécifique, le client dispose d'un délai de deux mois pour valider la conformité de l'application aux besoins exprimés. Au cours de ces deux mois post-livraison, le client devra adresser par écrit ses constats de fonctions manquantes et s'assurer de la bonne réception de ceux-ci par



Zest info. Au-delà de ce délai, la responsabilité de Zest info ne pourra plus être engagée sur la non-adéquation entre les besoins du client et l'application livrée. Toute demande supplémentaire fera l'objet d'un devis complémentaire. En ce qui concerne les anomalies sur la nouvelle application, le délai pendant lequel le client peut demander à Zest info des corrections est d'un an après la date de livraison.

ARTICLE 6 : MAINTENANCE ET ASSISTANCE

Pour tout développement spécifique réalisé par Zest info, la souscription à un service de maintenance et assistance est obligatoire pour la première année après livraison et le client l'accepte. Ce service permettra au client d'avoir accès au même service de maintenance et assistance et dans les mêmes conditions que celui des produits du catalogue standard de Zest info (conditions décrites en annexe 1 des conditions générales). Ce service sera facturé à hauteur de 20% du tarif devisé pour le développement spécifique et sera indiqué sur une ligne séparée dans le devis. Ce service sera reconduit tacitement à chaque date anniversaire sauf dénonciation par le client par lettre recommandée deux (2) mois avant la date de fin de service.

