



Conditions Générales d'utilisation et de Vente

Centre Ouest Informatique

Mars 2023

ARTICLE 1 – PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de Centre Ouest Informatique établissent les conditions contractuelles applicables suite à la signature par le Client du bon de commande ou devis émis par Centre Ouest Informatique. Les présentes conditions sont complémentaires aux conditions particulières inscrites sur ledit bon de commande ou devis.

Centre Ouest Informatique édite et commercialise des Progiciels standards conçus pour convenir à l'ensemble de ses Clients. Il vous appartient donc de vous assurer de l'adéquation du Progiciel à vos propres besoins, notamment sur la base des informations fournies par Centre Ouest Informatique, via la documentation commerciale ou suite à une démonstration par du Progiciel commandé. Sauf cas exceptionnel et après accord écrit, Centre Ouest Informatique ne fera aucune adaptation spécifique postérieurement à la commande d'un Progiciel.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Les termes suivants ont, dans les présentes conditions générales, la définition qui leur est donnée ci-dessous :

Client : personne morale ou physique ayant acquis ou souscrit un contrat de location ou d'hébergement d'une licence d'utilisation d'un ou plusieurs Progiciels.

Progiciel : ensemble complet et documenté de programmes informatiques conçus pour être fournis à plusieurs utilisateurs, en vue d'une même application ou d'une même fonction.

Utilisateur : personne physique attachée au Client, destinée à exploiter les fonctionnalités du ou des Progiciels acquis.

Identifiants : l'identifiant de l'Utilisateur et son mot de passe.

Pré-requis techniques : recommandation par Centre Ouest Informatique des matériels et dispositifs devant être mis en œuvre et respectés par le Client pour accéder, utiliser et exploiter le Progiciel commandé.

Données Client : Données personnelles que le Client et/ou l'Utilisateur saisit, renseigne, transmet et traite sous sa seule responsabilité lors de l'utilisation du Progiciel

Assistance téléphonique : Service de support contacté par téléphone destiné à résoudre des problèmes rencontrés dans l'utilisation du progiciel dans les conditions décrites ci-après.

Télémaintenance : consiste à prendre le contrôle d'un ordinateur distant, généralement celui d'un utilisateur en difficulté, via Internet, afin d'effectuer des opérations sur cet ordinateur.

ARTICLE 3 – PROPRIÉTÉ

Les Progiciels et leur documentation sont protégés par des droits de propriété appartenant soit à Centre Ouest Informatique pour les Progiciels dont il possède directement et pleinement les droits d'auteur, soit aux auteurs pour les Progiciels dont Centre Ouest Informatique dispose contractuellement d'un droit de commercialisation et de diffusion.

Le Client reconnaît expressément que la licence d'utilisation du Progiciel, concédée par Centre Ouest Informatique, ne leur transfère aucun droit de propriété sur le Progiciel et s'interdit de procéder à toutes modifications, adaptations ou traductions dudit Progiciel.

Le Client est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires à la protection desdits droits de propriété.

Concernant les Progiciels, Le Client s'interdit donc :

- d'en effectuer des copies sauf dans le cadre de copies de sauvegarde.
- de le transférer à un tiers sans l'autorisation écrite et préalable de Centre Ouest Informatique.
- d'en effectuer une sous location sans avoir obtenu un accord écrit et préalable de Centre Ouest Informatique.

Par exception à l'alinéa précédent et conformément aux dispositions légales, le Client pourra créer son propre module afin rendre possible l'interopérabilité du logiciel appartenant à Centre Ouest Informatique avec son propre logiciel interne. Cette opération ne doit aucunement remettre en cause ni le fonctionnement normal et l'intégrité du logiciel appartenant à Centre Ouest Informatique ni les données exploitées par celui-ci.



ARTICLE 4 – CONCESSION DE LA LICENCE D'UTILISATION

Moyennant la redevance financière précisée sur le bon de commande, Centre Ouest Informatique concède au Client un droit d'utilisation du Progiciel pour une durée limitée à celle de la protection légale des Progiciels au titre du droit d'auteur. Dans tous les cas le droit d'utilisation du Progiciel est strictement limité à un an. Le droit d'utilisation du Progiciel est personnel, non exclusif, non cessible et non transférable. Il n'est accordé qu'au Client. Un fichier de protection sera fourni à chaque licence concédée qui limitera conformément au type de licence acquise les capacités d'installation et d'utilisation choisies par le Client et acceptées sur le bon de commande. Le Client s'engage à installer tout fichier de protection qui lui sera fourni, et s'interdit par tout moyen de violer le système de protection du ou des Progiciels. Si les besoins du Client évoluent en cours d'exploitation de la Licence, les capacités d'installation et d'utilisation pourront être modifiées par simple validation, par le Client, d'une nouvelle offre commerciale.

Si plusieurs Utilisateurs sont susceptibles d'exploiter les Progiciels, le Client s'engage à souscrire autant d'Utilisateurs qu'il convient. Un droit d'utilisation est concédé pour un Utilisateur unique. Tout manquement concernant ces règles peut conduire à la suspension du contrat d'assistance par Centre Ouest Informatique, sans délai et sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire, et ce jusqu'à régularisation totale de la situation par le Client.

Le Client s'engage à se conformer au Guide Utilisateur qu'il reconnaît avoir reçu et dont il a pris connaissance.

ARTICLE 5 – LIVRAISON ET INSTALLATION DU PROGICIEL

En principe, tout Progiciel commandé par le Client lui sera systématiquement livré sur support magnétique par courrier postal ou de façon dématérialisée, par exemple par téléchargement.

La clé de protection contenant les droits d'utilisation du Progiciel sera fournie au Client par téléphone au moment de l'installation de la licence.

Centre Ouest Informatique fournira les mises à jour du Progiciel au Client : par téléchargement informatique sur son site, ou sur demande expresse du client par envoi postal d'un CD ROM ou clé USB.

L'installation du Progiciel sera réalisée par le Client ou par Centre Ouest Informatique en fonction des termes définis dans la proposition commerciale.

Par exception, les Clients peuvent commander le progiciel « en mode hébergé » c'est-à-dire que l'accès au Progiciel, son utilisation ainsi que l'ensemble des données sont exploitées et sont stockées sur les serveurs appartenant à Centre Ouest Informatique.

ARTICLE 6 – PROGICIELS COMMANDES EN MODE HEBERGE

6.1. Accès aux progiciels

Centre Ouest Informatique met à disposition les Progiciels sur des serveurs spécifiques et localisés dans des datacenters situés en France et concède au Client en contre partie du complet paiement du prix, un droit personnel, limité, temporaire, non-transférable et non exclusif d'accéder via internet aux Progiciels retenus dans le Bon de Commande.

Le Client s'assure préalablement que ses matériels et dispositifs sont conformes aux Pré-requis techniques en vigueur à la date de validation de sa commande du Progiciel « en mode hébergé », afin d'en vérifier l'adéquation avec son infrastructure matérielle existante. Il s'engage à les respecter, dans leur état actuel ou futur, afin de bénéficier d'un fonctionnement optimal du Progiciel en mode hébergé et de ses mises à jour. Il contracte sous sa seule responsabilité avec le fournisseur d'accès à l'internet de son choix.

L'accès s'effectue à partir des ordinateurs fixes ou nomades du Client et au moyen des Identifiants fournis au Client par les moyens suivants : par SMS ou par mail, selon la demande du client.

Les Identifiants sont strictement personnels et confidentiels et sous la seule responsabilité du Client. Il s'assure qu'aucune autre personne non autorisée par Centre Ouest Informatique n'a accès aux Progiciels et assume, de manière générale la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Progiciels. Si plusieurs Utilisateurs sont susceptibles d'utiliser le Progiciel commandé, le Client s'engage à souscrire autant d'Utilisateurs qu'il convient. Un droit d'utilisation est concédé pour un Utilisateur unique.

Tout manquement concernant ces règles peut conduire à la suspension de l'accès aux Progiciels par Centre Ouest Informatique, sans délai et sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire, et ce jusqu'à régularisation totale de la situation par le Client.



Le Client pourra se connecter 24 heures sur 24, 6 jours sur 7, le dimanche étant réservé aux opérations de maintenance et de sauvegarde.

Centre Ouest Informatique s'efforce d'assurer un taux de disponibilité optimal des Progiciels « en mode hébergé ». Pour ce faire, Centre Ouest Informatique a fait mettre en place par son opérateur de télécommunication un système de liaisons redondantes qui assure un taux de disponibilité de l'ordre de 99,5 %. Toutefois, le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence Centre Ouest Informatique ne peut être tenue responsable pour des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Progiciels « en mode hébergé ».

Il appartient au Client de respecter les seuils de volumétrie indiqué au Bon de commande et d'avertir Centre Ouest Informatique d'une augmentation des besoins en terme de capacité de traitement.

En cas d'interruption de l'accès aux Progiciels « en mode hébergé » pour maintenance en dehors du dimanche, Centre Ouest Informatique s'engage à informer le Client suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité et ne pourra pas être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

6.2. Données Client

Les Données Client sont hébergées sur des serveurs situés en France et appartenant à Centre Ouest Informatique. Toutes les dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel sont indiquées à l'article 17 des présentes.

Le Service d'Hébergement des Données Client est accessible sur un Cloud Privé sur un hébergement mutualisé. Centre Ouest Informatique dédie un accès strictement personnel et confidentiel au Client aux Progiciels contenant ses Données Clients.

Le Client est et demeure responsable des Données Client. Il s'assure de la qualité, de la licéité, de la pertinence et des droits de propriété intellectuelle des Données et contenus qu'il transmet. En conséquence, Centre Ouest Informatique ne sera pas tenu responsable en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus contraires aux lois et règlements, à l'ordre public, aux bonnes mœurs.

6.3 Sauvegarde des Données Client

Les Données Client enregistrées sont sauvegardées quotidiennement, avec une durée de rétention de trente (30) jours.

Le Client peut effectuer, à son initiative, des sauvegardes personnelles de données sur les serveurs de Centre Ouest Informatique. Il s'assure de disposer d'un espace suffisant pour effectuer ces sauvegardes. Un espace maximal de 5 Go est alloué de base au Client. Le Client peut accéder à un espace de sauvegarde plus important sur demande moyennant une modification du coût de la redevance d'accès aux Progiciels en « mode hébergé ».

6.4 Sécurité permettant l'intégrité et la confidentialité des Données Clients

Centre Ouest Informatique mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à préserver la sécurité des Données Client afin qu'elles ne soient pas, de son fait, déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non-autorisés.

Tant Centre Ouest Informatique que le Client s'engagent, sous la forme d'une obligation de moyen, à mettre en œuvre les moyens appropriés pour assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des Données Client.

Le Client mettra en œuvre sur ses outils informatiques tout système de protection, soit de façon non exhaustive, antivirus, firewall, afin d'éviter tout dysfonctionnement du à des malveillances internes, attaques ou infections par des virus ou pourriels informatiques.

6.5 Réversibilité

En cas de cessation de la relation contractuelle, qu'elle qu'en soit la cause, Centre Ouest Informatique s'engage à restituer les Données Clients (ou détruire, au choix du Client), selon le tarif en vigueur, à première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans un délai de trente (30) jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données Client lui appartenant lui seront remises sur le support magnétique fourni par le Client (CD-ROM, Clé



USB, disque dur externe) sous un format exploitable dans un environnement équivalent. La demande de restitution doit être faite dans les 45 jours maximum qui suivent la fin du Contrat.

Le Client collaborera activement avec Centre Ouest Informatique afin de faciliter la récupération des Données.

A la demande du Client, Centre Ouest Informatique pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité. Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif de Centre Ouest Informatique en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

ARTICLE 7 – CONTRAT D'ASSISTANCE-TÉLÉMAINTENANCE

L'acquisition ou la location ou l'hébergement de toute licence d'utilisation induit automatiquement la souscription ferme et définitive d'un contrat d'assistance téléphonique/télémaintenance. A défaut de souscription d'un contrat spécifique afférent à l'assistance téléphonique ou à la maintenance, les prescriptions suivantes sont d'ores et déjà acceptées par le Client.

Le Client bénéficie, pendant la durée du contrat et pour toute difficulté ou erreur d'exécution rencontrée au cours de l'utilisation du Progiciel, d'une assistance téléphonique ou d'une prise en main à distance (télémaintenance), pendant les horaires d'ouverture de ce service.

Cette assistance/télémaintenance, qui ne s'effectue que sur la dernière version livrée du Progiciel, prévoit notamment :

- l'aide à la résolution de messages d'erreur liés à un dysfonctionnement.
- l'assistance à l'installation, à la désinstallation, au changement de poste de travail.
- les problèmes liés aux sauvegardes, restaurations, tables endommagées, impressions...

Si les problèmes ne sont pas résolus par téléphone, un technicien se connectera par internet sur la machine du client, prendra la main sur son écran sous le contrôle du Client et effectuera toutes les manipulations nécessaires à la résolution des problèmes.

Cette assistance/télémaintenance est prodiguée à des interlocuteurs sensibilisés aux manipulations courantes de leur système d'information : utilisation du système d'exploitation, de restauration, de la gestion des fichiers (*navigation sur les lecteurs locaux, réseaux, navigation sur 'internet'*), et disposant de tous les droits d'accès à l'administration du système. Centre Ouest Informatique ne pourra pas être tenu pour responsable de la non-résolution des soucis dans le cas où le Client ne saurait reproduire les manipulations qui lui sont prodiguées. Dans ce cas, le Client se chargera soit de mettre en rapport un autre interlocuteur interne (collaborateur) ou externe (prestataire informatique) avec l'assistance.

L'assistance téléphonique est disponible les jours ouvrés de :

- 08h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 du lundi au jeudi.
- 08h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 le vendredi.

Ces horaires étant susceptibles d'évoluer, ou d'être modifiés ponctuellement (période de congés). Centre Ouest Informatique s'engage à en informer le Client, par simple courrier ou courriel, dans les plus brefs délais.

Par exception à ce qui précède, lesdites modalités d'assistance précitées ne concernent pas celles afférentes aux progiciels dont les droits appartiennent à nos partenaires. Ces derniers proposent des modalités d'assistance définies dans les conditions particulières aux présentes conditions générales.

ARTICLE 8 – PRESTATION DE MAINTENANCE DU PROGICIEL

Pendant la durée du contrat, Centre Ouest Informatique ou son partenaire fournira au Client des correctifs dans le cas de dysfonctionnements constatés et validés par le service développement interne ou ceux de nos partenaires.

Seules les modifications légales et réglementaires sont intégrées dans nos mises à jour et mises à disposition des clients dans le cadre de leur contrat d'assistance/télémaintenance.

Centre Ouest informatique s'engage à mettre à la disposition de l'administration fiscale, lorsqu'elle en fera la demande écrite, la documentation relative aux analyses, à la programmation et à l'exécution des traitements des logiciels mentionnés aux « Désignations des logiciels ».

Par ailleurs, les copies des données de la comptabilité saisies par le Client avec les logiciels mentionnés aux « Désignations des logiciels », pourront être produites à l'administration fiscale, lorsqu'elle en fera la demande écrite, sur un support



informatique répondant aux normes fixées par arrêté. La fourniture de ce support sera facturée directement au Client, après acceptation du devis de Centre Ouest Informatique.

Sont exclues de ce contrat les interventions qui résulteraient d'une mauvaise utilisation ou manipulation faite par le Client. Ces prestations complémentaires ne seront réalisées que sur demande expresse du Client et après validation, par ce dernier, d'une proposition commerciale établie par Centre Ouest Informatique. Les interventions chez le Client sont exclues des présentes conditions générales.

ARTICLE 9 – TARIFS ET RÉVISION DES PRIX

Le montant relatif à la prestation d'assistance/télémaintenance est stipulé sur la ou les propositions commerciales validées par le Client. Sauf stipulation contraire dans la proposition commerciale acceptée par le Client, le prix est payable d'avance et la facturation intervient le mois précédant le début de la prestation. Le non-paiement des échéances et/ou le non-respect par le Client de l'une de ses obligations, énoncées dans le contrat, entraînent la suspension du contrat sans délai et sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire. En cas de retard de paiement, des pénalités égales à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date de la commande seront appliquées à compter du 1er (premier) jour de retard. Tous les frais et honoraires éventuels engagés par Centre Ouest Informatique pour le recouvrement des sommes dues par un Client sont à la charge exclusive de ce Client.

Le tarif pourra être révisé, à chaque reconduction annuelle de contrat, dans les mêmes proportions que la variation annuelle de l'indice SYNTEC. En cas de modification de tarif autre que celle précédemment citée, Centre Ouest Informatique s'engage à en informer le Client, par simple courrier ou courriel, 3 (trois) mois avant le terme annuel du contrat.

ARTICLE 10 – DURÉE / RENOUVELLEMENT

La première période de ce contrat court depuis la date d'acquisition ou de début de location ou d'hébergement et pour une durée d'un an. Sauf dénonciation du contrat au moins 3 (trois) mois précédant son terme, celui-ci est renouvelable, d'année en année, par tacite reconduction.

Une clé de protection sera attribuée à chaque anniversaire du contrat.

En cas de résiliation, le Client ne pourra à nouveau souscrire à cette prestation qu'après avoir acquitté le coût d'une mise à jour ponctuelle du Progiciel facturée 50% (cinquante pour cent) du prix de la licence d'utilisation originale.

ARTICLE 11 – RÉSILIATION

Chacune des parties pourra dénoncer le présent contrat par email signé électroniquement (ou lettre AR) 3 (trois) mois avant le terme annuel. En cas d'utilisation frauduleuse et volontaire de la licence faite par le Client (par exemple : nombre de droits d'Utilisateurs commandés inférieur au nombre d'Utilisateurs exploitant effectivement le Progiciel), Centre Ouest Informatique se réserve le droit de suspendre la prestation sans délai et sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire jusqu'à la régularisation intégrale de la situation du Client. En tout état de cause, en cas de difficulté pour l'application des présentes conditions générales, ou en cas de manquement à ses obligations par le Client ou Centre Ouest Informatique, une notification devra être faite par email signé électroniquement (ou lettre AR) par la partie plaignante. Si le(s) manquement(s) n'était(en)t pas réparé(s) au terme de 30 (trente) jours ouvrés, le contrat serait résilié de plein droit.

La résiliation du contrat par Centre Ouest Informatique, suite à une faute du Client (non-paiement des échéances, manquement aux obligations ou fraude, ...), ne donnera lieu à aucun versement d'indemnité compensatoire par Centre Ouest Informatique. Dans ce cas, il ne sera fait aucun remboursement par Centre Ouest Informatique des sommes déjà versées par le Client.

ARTICLE 12 – OBLIGATIONS DU CLIENT

12.1. Équipement matériel et logiciel.

Le Client reconnaît qu'il a pris connaissance de l'ensemble des prérequis matériels, en vigueur à la date de validation de sa commande, afin d'en vérifier l'adéquation avec son infrastructure matérielle existante. Il s'engage à les respecter, dans leur état actuel ou futur, afin de bénéficier d'un fonctionnement optimal des Progiciels et de leurs éventuelles mises à jour.

Le Client s'engage à appliquer toutes les règles de sécurité matérielles et logicielles de son parc informatique (mettre en œuvre les dernières mises à jour de son système d'exploitation, mise à jour des définitions antivirus, disposer d'un pare-feu, ...)



12.2. Responsabilité du Client.

Le Client est entièrement responsable de la bonne utilisation du Progiciel. Le Client s'engage à faire respecter les droits de propriété de l'auteur et de l'éditeur et à mettre en place tous les moyens nécessaires pour la protection dudit droit de propriété. Le Client est également responsable de l'ensemble de son propre système d'information et doit prendre toutes les mesures nécessaires quant à la protection de celui-ci contre les virus, vers et autres procédés hostiles d'intervention. Centre Ouest Informatique ne saurait être tenu pour responsable de la dégradation ou de la perte de données consécutivement à l'une de ces attaques malveillantes. De plus, le Client est informé qu'il est de son devoir de procéder à l'ensemble des démarches, déclarations, demandes d'autorisation prévues par les lois et règlements en vigueur concernant les données qu'il traite au sein du Progiciel et plus particulièrement celles prévues par la CNIL relatives au traitement de données à caractère personnel, conformément au paragraphe 17 des présentes CGV.

Centre Ouest Informatique, n'effectuera pas les démarches et les déclarations à la place du client, mais se conforme aux différentes obligations réglementaires, conformément à la loi informatique et liberté et au RGPD.

12.3. Sauvegardes des Données Client

12.3.1 Le Client reste seul responsable de ses données et de ses sauvegardes et doit :

- procéder aux opérations de sauvegarde adaptées à son activité,
- contrôler sur l'ensemble des matériels et Progiciels qu'elles se sont bien effectuées,
- tester régulièrement la procédure de restauration.

Le Client déterminera, la fréquence et la rétention des sauvegardes, en fonction du risque qu'il souhaite couvrir.

En cas de non-respect des procédures de sauvegarde, Centre Ouest Informatique ne pourra être tenue pour responsable des dommages consécutifs à la perte des données qui auraient dû faire l'objet de ces sauvegardes, et ce quel que soit la cause de la perte de ces données.

12.3.2 Par exception dans le cadre d'un progiciel en mode hébergé ou SAAS, Centre Ouest Informatique et ses partenaires mettront tout en œuvre pour prendre toutes mesures nécessaires pour assurer la conservation et l'intégrité des informations et données traitées pendant la durée du Contrat et à utiliser des systèmes de sauvegardes.

Cependant en cas d'atteinte extérieure portant atteinte à l'intégrité des données ou toute opération venant de Centre Ouest Informatique ou ses partenaires, le Client ne peut tenir aucunement responsable Centre Ouest Informatique et demeure responsable de la bonne réalisation de ses sauvegardes et de l'utilisation des logiciels.

Dans tous les cas où un progiciel en mode hébergé ou SAAS est retenu, Centre Ouest Informatique n'est redevable vis-à-vis du Client que d'une obligation de moyen.

Les dispositions relatives aux modalités de sauvegarde inhérentes aux progiciels en mode hébergé commandé par le Client sont précisées à l'article 6 point 3 des présentes.

12.4. Paiement.

Le Client s'engage à s'acquitter de l'ensemble des montants relatifs à sa commande initiale et aux prestations souscrites En cas de non règlement aux échéances convenues, Centre Ouest Informatique se réserve le droit d'exiger la restitution intégrale, par lettre recommandée avec accusé de réception, de l'ensemble des CD ROM, tout autre support électronique ou magnétique, documentations, sans que cela soit exhaustif, transmis au Client dans le cadre de les présentes.

ARTICLE 13 – OBLIGATIONS DE CENTRE OUEST INFORMATIQUE

Compte tenu de l'état de l'art en usage dans sa profession, Centre Ouest Informatique est soumis à une obligation de moyens et s'engage à apporter tout son professionnalisme et tout son savoir-faire au service du Client dans le cadre de l'exécution des présentes. Centre Ouest Informatique garantit la conformité du Progiciel à la description et aux spécifications figurant dans sa documentation ou manuel d'utilisation ou spécificités techniques associées, mais ne garantit pas qu'ils soient exempts de tout défaut ou dysfonctionnement. Centre Ouest Informatique s'engage, au titre du contrat, à corriger dans les plus brefs délais ledit défaut ou dysfonctionnement. Centre Ouest Informatique est responsable du respect par ses employés, fournisseurs et sous-traitants, ainsi que du respect des règles concernant la confidentialité des informations dont il a connaissance et qui sont de sa responsabilité.



ARTICLE 14 – LIMITATIONS DE LA RESPONSABILITÉ ET DES ENGAGEMENTS DE CENTRE OUEST INFORMATIQUE

La responsabilité de Centre Ouest Informatique ne saurait être engagée dans le cas où le Client manquerait à l'une de ses obligations stipulées dans les présentes conditions générales. Centre Ouest Informatique ne peut fournir au Client plus de prestations ou de garanties que celles qui lui sont accordées par ses propres fournisseurs ou sous-traitants. Cela est en particulier valable en termes de qualité et disponibilité des services d'accès aux réseaux de télécommunication (téléphonie / internet) et des services de maintenance matérielle qui lui sont fournis par des prestataires. Dans tous les cas, Centre Ouest Informatique ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client et des tiers des pertes de chiffre d'affaires, ni des dommages directs ou indirects tels que "manque à gagner" ou "perte commerciale", trouvant leur origine dans les présentes dispositions (ou en étant la conséquence), ni des dommages causés à des personnes ou à des biens distincts ou non de l'objet des présentes conditions générales. Si la responsabilité de Centre Ouest Informatique venait à être engagée en réparation d'un quelconque préjudice, l'implication financière résultant de cet engagement serait limitée à un montant égal aux sommes perçues par Centre Ouest Informatique sur une période de 12 (douze) mois et sur le seul Progiciel en cause. Il est précisé qu'aucune action ne pourra être intentée par le Client envers Centre Ouest Informatique plus de 2 (deux) ans après la survenance de son fait générateur.

ARTICLE 15 – DISPOSITIONS FINANCIÈRES

Les montants, précisés sur la ou les propositions commerciales validées par le Client, sont indiqués en Euros Hors taxe et correspondent aux tarifs en vigueur. L'ensemble des coûts financiers, qu'ils soient relatifs au droit d'utilisation du Progiciel, ou encore aux prestations associées, est stipulé sur la ou les propositions commerciales établies par Centre Ouest Informatique et validées par le Client. L'ensemble des licences et services est payable d'avance, à la commande et sans escompte conformément aux conditions de règlement indiquées sur la ou les propositions commerciales validées par le Client. Concernant les licences, la facturation intervient dès livraison du Progiciel. S'agissant des services souscrits et prestations associées, elle intervient à la prise de commande. Le délai maximum de règlement ne pourra pas excéder 45 (quarante-cinq) jours fin de mois à compter de la date de facture. En cas de retard de paiement, des pénalités égales à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date de la commande seront appliquées à compter du 1er (premier) jour de retard. Tout Client en situation de retard est de plein droit débiteur à l'égard de Centre Ouest Informatique d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Cependant tous les frais et honoraires éventuels engagés par Centre Ouest Informatique pour le recouvrement des sommes dues par un Client dépassant ladite indemnité sont à la charge exclusive de ce Client sur présentation de justificatifs.

ARTICLE 16 – CAS DE FORCE MAJEURE

Les cas de force majeure suspendent les obligations de Centre Ouest Informatique. Sont considérés comme cas de force majeure définis par la loi et ceux habituellement retenus par la jurisprudence, et notamment : grève générale, grève sectorielle de la profession, blocage des moyens de transport, incendie, pandémie de toute nature, tempête. En outre, le Client convient que la force majeure est définie comme tout événement irrésistible, imprévisible, en dehors du contrôle Centre Ouest Informatique, et contre lequel Centre Ouest Informatique n'a pu raisonnablement se prémunir, et dont elle n'aurait pu pallier les conséquences autrement qu'en engageant des dépenses hors de proportion avec les rémunérations qu'elle reçoit.



ARTICLE 17 – LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ - RGPD

17.1 Identification du Responsable de Traitement et du Sous-Traitant

Les Parties s'engagent à collecter et à traiter toute donnée personnelle en conformité avec toute réglementation en vigueur applicable au traitement des données, et notamment à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Au regard de cette loi, le Client est responsable du Traitement réalisé au titre du Contrat et Centre Ouest Informatique est Sous-Traitant.

17.2 Nature des données à caractère personnel collectées

Centre Ouest Informatique traite des données à caractère personnel qui lui ont été directement communiquées par la personne elle-même, ou proviennent de tiers habilités à les confier.

Figurent notamment au titre des données à caractère personnel les informations suivantes :

- les données d'identification de la personne physique : les coordonnées nom, prénom, adresse du domicile, pays de résidence, courriel, numéro de téléphone,
- les données relatives à la tenue de la comptabilité : nom, prénom, fonction, adresse postale, courriel, copie des cartes d'identité des personnes physiques,
- les données relatives aux informations personnelles (situation familiale, conjugale, fonction) juridiques, financières et fiscales, afférentes à l'activité des personnes physiques intervenantes,
- et de façon générale toutes informations juridiques, comptables, sociales et fiscales nécessaires à l'utilisation des Progiciels commandés à Centre Ouest Informatique pour la tenue de la comptabilité, de la paie d'une entreprise, les missions de commissariat aux comptes, à la gestion commerciale de clients et l'aide à la tenue des notes de frais.

Centre Ouest Informatique s'oblige à informer, au premier contact, toute personne intéressée par les données à caractère personnel collectées qui auraient été fournies par un tiers.

17.3 Base juridique et finalités du traitement des données personnel

Ces traitements de données à caractère personnel sont autorisés par la réglementation applicable à la protection des données personnelles et dans tous les cas reposent sur le fondement juridique suivants :

Finalités du traitement des données à caractère personnel	Base juridique du Traitement
Remplir les obligations contractuelles : fourniture du Progiciel, service d'installation, assistance, dépannage, réversibilité des données	Exécution du contrat
Accès au Progiciel en mode hébergé	Exécution du contrat
Sécuriser l'établissement par le Progiciel des liasses fiscales, fichiers EDI et documents comptables	Exécution du contrat
Sécuriser l'établissement des bulletins de paie et les déclarations afférentes par le Progiciel de paie	Exécution du contrat
Veiller aux droits respectifs des parties et satisfaire aux obligations en matière de responsabilité civile professionnelle et d'action en justice	Intérêt légitime
Veiller au respect des obligations légales telles que les obligations inhérentes à la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique dite « Loi Sapin », Veiller au respect des droits et obligations légales inhérentes au Règlement Européen Général sur la Protection des Données personnelles n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 Veille au respect et obligations des dispositions légales et réglementaires de manière générale	Obligation légale
Utilisation des données à des fins de promotion de services complémentaires aux progiciels souscrits par le Client, sondages du Client et statistiques marketing et commerciales	Consentement du Client



17.4 Durée de conservation des données à caractère personnel

La durée de conservation des données à caractère personnel ne pourra excéder la durée de la relation contractuelle que la personne concernée entretiendra directement ou indirectement avec Centre Ouest Informatique, augmenté des délais de prescription contractuels, juridiques, comptables et fiscaux et des obligations légales.

17.5 Destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont destinées exclusivement à Centre Ouest informatique ainsi à qu'à ses prestataires agissant en qualité de sous-traitants de Centre Ouest Informatique.

Centre Ouest Informatique veille au respect par ses prestataires agissant en qualité de sous-traitants des obligations légales relatives à la confidentialité, à la sécurité et à la protection de manière générale des données à caractère personnel qui lui sont confiées par le Client dans le cadre de leurs relations contractuelles. Centre Ouest Informatique veille à faire appel à tout sous-traitant qui présente des garanties suffisantes en termes de sécurité. Le sous-traitant doit, quant à lui, assurer un niveau de sécurité suffisant au regard de la nature des données collectées pour le responsable de traitement. Lesdits sous-traitants concourent administrativement et techniquement à la réalisation des finalités visées ci-dessus.

17.6 Transfert des données à caractère personnel

Centre Ouest Informatique collecte, traite et stocke les données à caractère personnel exclusivement en France. Les données sont stockées sur des serveurs appartenant exclusivement à Centre Ouest Informatique et situés en France.

Centre Ouest Informatique peut être amené à transférer des données personnelles à ses sous-traitants dans le cadre de l'exécution du contrat conclu avec le Client. Les données peuvent ainsi être transférées en dehors de l'Union Européenne et sur la base de garanties prévues par la loi et encadrées par des clauses contractuelles types.

Centre Ouest informe le Client, qui l'accepte, qu'il pourra faire sous-traiter l'exécution du Contrat par les sous-traitants indiquées dans le bon de Commande. Le cas échéant, le Prestataire s'engage à reporter dans les engagements qu'il contractera avec des sous-traitants les obligations qui lui incombent au titre du présent Contrat et de ses conditions générales. Centre Ouest Informatique restera seul responsable vis-à-vis du Client de l'exécution de ses obligations contractuelles résultant du bon de commande et des conditions générales de vente.

17.7 Absence de profilage et de décision entièrement automatisée

Centre Ouest Informatique déclare ne pas faire l'usage de tout outil ou système de profilage pour prendre une décision entièrement automatisée à l'égard du Client ou des Utilisateurs. C'est-à-dire qu'aucune des décisions ne sont prises par le biais d'algorithmes appliqués aux données personnelles du Client, sans qu'aucun être humain n'intervienne dans le processus.

17.8 Obligations et devoirs de Centre Ouest Informatique en tant que Sous-Traitant au titre du respect de la protection des données personnelles

Centre Ouest Informatique s'engage à coopérer avec le Client et à l'aider à satisfaire aux exigences légales relatives à la protection des données à caractère personnel qui incombent à ce dernier, afin notamment de respecter les droits des personnes concernées en vertu des articles 38 à 43 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

En cas de requête provenant d'une autorité administrative ou judiciaire reçue par Centre Ouest Informatique, ce dernier s'engage à en informer immédiatement le Client.

Le Client s'acquittera des formalités déclaratives relatives au Traitement auprès des autorités de protection des données à caractère personnel compétentes. Centre Ouest Informatique s'engage à lui fournir toute information utile afin de procéder à ces formalités.



Centre Ouest Informatique s'engage à communiquer au Client la survenance de toute faille de sécurité ayant des conséquences directes ou indirectes sur le Traitement des données à caractère personnel ainsi que toute plainte qui lui serait adressée par toute personne concernée par le Traitement réalisé au titre du Contrat. Cette communication devra être effectuée dans les plus brefs délais et au maximum quarante-huit heures après la découverte de la faille de sécurité ou suivant réception d'une plainte.

En cas de toute violation de données personnelles, Centre Ouest Informatique contactera le Client, immédiatement après en avoir pris connaissance ou au maximum dans les meilleurs délais et s'engage à collaborer avec le Client afin de déterminer la nature de la violation, son périmètre, ses conséquences et les mesures à prendre pour y remédier et respecter les obligations légales en la matière.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, Centre Ouest Informatique agira uniquement sur les instructions du Client. A ce titre, Centre Ouest Informatique s'engage à ne pas utiliser les Données pour son propre compte ou pour celui d'un tiers. Conformément à l'article 34 de la loi Informatique et Libertés modifiée, Centre Ouest Informatique s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés, notamment lorsque le Traitement comporte des transmissions de données dans un réseau, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite ou communication à des personnes non autorisées.

Les données contenues dans tout support et document échangées entre le Client et Centre Ouest Informatique sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal) et par l'obligation de confidentialité, il en va de même pour toutes les données dont Centre Ouest Informatique prend connaissance à l'occasion de l'exécution du Contrat. Centre Ouest Informatique s'engage à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente prestation prévue au Contrat avec l'accord préalable du Client ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat.

Centre Ouest Informatique informe également le Client qu'il évalue de manière régulière les mesures techniques et organisationnelles destinées à assurer la sécurité des Données Client.

17.9 Audit

Le Client se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect par Centre Ouest Informatique de ses obligations au titre du Contrat, notamment par le biais d'un audit. Centre Ouest Informatique s'engage à répondre aux demandes d'audit du Client et effectuées par le Client lui-même ou par un tiers de confiance qu'il aura sélectionné, reconnu en tant qu'auditeur indépendant, c'est-à-dire indépendant de Centre Ouest Informatique, ayant une qualification adéquate, et libre de fournir les détails de ses remarques et conclusion d'audit au Client. Les audits doivent permettre une analyse du respect du présent Contrat et de la loi Informatique et Libertés, notamment : par la vérification de l'ensemble des mesures de sécurité mises en œuvre par Centre Ouest Informatique, par la vérification des journaux de localisation des Données, de copie et de suppression des Données, par l'analyse des mesures mises en place pour supprimer les Données, pour prévenir toutes transmissions illégales de Données à des juridictions non adéquates ou pour empêcher le transfert de Données vers un pays non autorisé par le Client. L'audit doit enfin pouvoir permettre de s'assurer que les mesures de sécurité et de confidentialité mises en place ne peuvent être contournées sans que cela ne soit détecté et notifié.

Tout demande d'audit du Client fera l'objet d'une facturation au temps passé par Centre Ouest Informatique selon le tarif en vigueur. Ladite demande devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social de Centre Ouest informatique au moins 2 mois avant la date d'audit souhaitée par le Client.



17.10 Droits et exercice des droits liés aux données à caractère personnel

Droits liés aux données personnelles :

- le droit d'accéder à ses données à caractère personnel,
- le droit de corriger toute erreur figurant dans les fichiers,
- le droit de faire effacer ses données à caractère personnel, de limiter leur traitement ou de s'y opposer,
- le droit de retirer son consentement, et dans certaines circonstances, le droit de veiller à ce que ces informations soient transférées à la personne concernée ou soient transférées à un tiers,
- le droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont les personnes concernées entendent que soient exercés, après leur décès, les droits mentionnés ci-dessus par courrier électronique à l'adresse suivante : privacy@acropole-expert.com ou par courrier postal à l'adresse suivante : Centre Ouest Informatique, 119 avenue Gambetta 17100 SAINTES,
- Le droit à la portabilité de ces données à caractère personnel dans un format papier ou dans un format électronique structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

L'exercice des droits précités ne pourra pas engager la responsabilité de Centre Ouest Informatique pour les actes accomplis antérieurement à celui-ci.

Toute personne dispose d'une faculté de déposer une réclamation auprès de la CNIL par voie postale à l'adresse suivante : Commission nationale de l'informatique et des libertés - Service des plaintes, 3 Place de Fontenoy, TSA80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou directement sur internet à l'adresse suivante : cnil.fr/fr/adresser-une-plainte.

Toutes les questions soulevées dans la présente politique, les demandes d'exercice des droits de la personne concernée, sont gérées par le délégué à la protection des données qui peut être contacté de la façon suivante : privacy@acropole-expert.com ou à l'adresse postale : Centre Ouest Informatique, 119 Avenue Gambetta, 17100 SAINTES.

Toute demande d'exercice des droits d'accès, de rectification, de suppression, de limitation du traitement ou de portabilité, doit être accompagnée des coordonnées du demandeur afin de lui répondre dans un délai raisonnable qui ne peut excéder un mois.

ARTICLE 18 – MISE A JOUR DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Lesdites conditions générales de vente feront l'objet d'une révision périodique à l'initiative de Centre Ouest Informatique, lesquelles se substitueront aux conditions générales de vente précédentes.

Les nouvelles conditions générales de vente substituées devront être soumises à l'aval du Client. A défaut d'accord, les nouvelles conditions générales de vente seront communiquées au client qui sera présumé les avoir tacitement et totalement acceptées à défaut de refus de sa part dans un délai de 8 jours suivant présentation.

ARTICLE 19 – ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Tout litige concernant les présentes sera soumis au Tribunal de Commerce de Saintes.