

Sommaire

TITRE I. DISPOSITIONS COMMUNES

TITRE II. CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX
PROGICIELSTITRE III. CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX
PRESTATIONS D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

TITRE IV. DISPOSITIONS FINALES

51 articles

Préambule

La société Business Cairn, ci-après désignée le Prestataire ou le Distributeur, est une société de conseil et de services spécialisée en Business Intelligence et en intelligence artificielle appliquée à l'entreprise. Elle réalise des prestations de conseil, d'intégration, de mise en œuvre, de maintenance et de formation, conçoit et met en place des solutions d'aide à la décision et d'intelligence artificielle, et commercialise, en acquisition définitive ou en location, les progiciels d'éditeurs dont elle est distributeur agréé.

Les présentes conditions générales s'appliquent exclusivement à des clients professionnels agissant dans le cadre de leur activité. Business Cairn ne contracte pas avec des consommateurs au sens du code de la consommation.

Définitions

À chaque fois qu'elles seront utilisées dans le corps des présentes, les expressions ci-dessous auront la définition suivante.

Prestataire : désigne la société Business Cairn en tant que fournisseur de prestations de conseil, d'intégration, de maintenance ou de formation.

Éditeur : société qui conçoit et édite un Progiciel et le commercialise par l'intermédiaire de distributeurs agréés, notamment la société MyReport.

Distributeur : titulaire d'un droit de commercialisation des Progiciels d'un Éditeur. Le Distributeur désigne la société Business Cairn. Le Client reconnaît avoir vérifié l'agrément du Distributeur auprès de l'Éditeur.

Client : toute personne morale, et ses ayants droit, utilisatrice des Progiciels et des services fournis par le Prestataire ou le Distributeur.

Partie(s) : désigne individuellement ou ensemble Business Cairn et le Client.

Progiciel : ensemble des programmes délivrés par l'Éditeur au Client sous forme de code objet, selon les modalités définies dans son catalogue. L'Éditeur concède au Client un droit d'usage du Progiciel dans les conditions définies par l'Offre et par les présentes.

Licence Définitive : droit d'usage du Progiciel concédé sans limitation de durée, en contrepartie d'un prix payé une fois. Correspond au mode de commercialisation historique.

Licence Locative : droit d'usage du Progiciel concédé pour une durée déterminée et renouvelable, en contrepartie d'un Loyer périodique. Correspond au mode de commercialisation en vigueur.

Loyer : somme périodique due au titre d'une Licence Locative, incluant le droit d'usage du Progiciel pour la Période de Location ainsi que la Maintenance telle que définie au Titre II, Chapitre 4.

Période de Location : période au titre de laquelle le Loyer est dû. Sauf stipulation contraire de l'Offre, la Période de Location

correspond à l'année civile.

Maintenance : ensemble des prestations d'assistance à distance, de maintenance corrective et de maintenance évolutive décrites au Titre II, Chapitre 4.

Produit : désigne un Progiciel, une Licence Définitive, une Licence Locative ou une prestation informatique commandés par le Client.

Prestations : prestations de services commandées par le Client, notamment conseil, intégration et mise en œuvre, formation, maintenance applicative, conception et mise en place de solutions d'intelligence artificielle.

Prestations IA : Prestations relevant du Titre III, consistant notamment en l'analyse des besoins, la configuration, le paramétrage et le déploiement d'agents ou d'assistants fondés sur des modèles d'intelligence artificielle, dans un environnement hébergé par un tiers ou installé localement chez le Client.

Offre (ou Devis) : proposition commerciale de Business Cairn précisant les termes et conditions spécifiques de l'opération : Produits et Prestations souscrits, le cas échéant leurs annexes descriptives (périmètre, exclusions, prérequis, description), le prix, le mode de licence retenu, la durée, le cas échéant les délais et lieux de livraison ou d'installation, et la durée de validité de l'Offre.

Commande : souscription par le Client à une Offre de Business Cairn.

Conditions Générales : le présent document, qui régit l'ensemble des relations commerciales entre Business Cairn et le Client.

Conditions Particulières : les Titres II et III des présentes, ainsi que tout document précisant les termes et conditions propres à certaines catégories de Produits ou de Prestations. Elles complètent les dispositions du Titre I.

Données du Client : l'ensemble des données, fichiers, bases et documents appartenant au Client ou dont il a la charge, auxquels Business Cairn peut avoir accès dans le cadre de l'exécution des Prestations.

TITRE I. DISPOSITIONS COMMUNES**Article 1. Champ d'application et documents contractuels**

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toutes les ventes de Produits, à toutes les locations de Licences et à toutes les Prestations conclues par la société Business Cairn.

Elles s'appliquent quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat, sur lesquelles les présentes Conditions Générales prévalent.

Les termes et conditions spécifiques à chaque Offre sont décrits dans l'Offre correspondante et, le cas échéant, dans les Conditions Particulières applicables aux Produits ou Prestations en question.

Les documents contractuels sont, dans l'ordre de préséance décroissant : l'Offre, les Conditions Particulières (Titres II et III des présentes ou tout document spécifique), puis les Conditions Générales (Titre I). En cas de contradiction, les documents prévalent les uns sur les autres dans cet ordre. En cas de contradiction entre les présentes et les conditions de l'Éditeur applicables au Progiciel, les conditions de l'Éditeur prévalent pour ce qui concerne le seul droit d'usage du Progiciel.

Ils annulent et remplacent tout document contractuel signé antérieurement entre les Parties ayant le même objet et en cours d'exécution.

Toute Commande implique l'acceptation sans réserve et l'adhésion pleine et entière du Client aux Conditions Générales et, le cas échéant, aux Conditions Particulières relatives aux Produits ou Prestations commandés.

Il ne peut être dérogé aux Conditions Générales et Particulières, ainsi qu'aux termes de l'Offre, que par un écrit émanant de Business Cairn.

Les Conditions Générales et Particulières sont communiquées à toute entité qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande, et sont disponibles sur le site internet de Business Cairn à l'adresse <https://www.businesscairn.fr/cgv/>, à laquelle renvoie toute Offre et toute facture.

Tout autre document que les Conditions Générales, les Conditions Particulières et l'Offre, notamment tout catalogue, prospectus ou publicité émis par Business Cairn, n'a qu'une valeur indicative et informative, non contractuelle.

Business Cairn se réserve le droit de modifier tout ou partie des dispositions de ses Conditions Générales ou Particulières. Toute nouvelle version est notifiée sur la facture. À défaut d'indication contraire écrite du Client dans un délai de quinze (15) jours à compter de cette notification, le paiement de la facture vaut acceptation de la nouvelle version. Les Commandes en cours d'exécution restent régies par la version acceptée lors de leur conclusion, à l'exception des reconductions, qui sont soumises à la version en vigueur au jour de la reconduction.

Article 2. Nature des prestations

Business Cairn accompagne ses Clients dans la conception, le conseil, la mise en place et le développement d'applications informatiques d'aide à la décision, dans la fourniture et la mise en œuvre de Progiciels de Business Intelligence, dans la conception et le déploiement de solutions d'intelligence artificielle appliquées à leurs métiers, ainsi que dans le support technique et la formation des utilisateurs.

Article 3. Commandes

Business Cairn établit une Offre. L'acceptation de cette Offre par le Client, avant l'expiration de sa durée de validité, vaut Commande.

La Commande n'est validée qu'après réception du devis ou du contrat dûment daté et signé, avec la mention « Bon pour accord », par la personne légalement habilitée à engager le Client.

À défaut de réception de l'accord du Client et de l'éventuel acompte, ou à compter de la date d'expiration du devis, celui-ci est considéré comme caduc et le Prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa Prestation.

Le Client déclare avoir obtenu de Business Cairn toutes les informations nécessaires quant aux Produits et Prestations proposés, à leurs caractéristiques, à leurs performances et à leurs limites techniques. Il déclare que les Produits et Prestations commandés correspondent à ses besoins.

Toute Commande est irrévocable, sauf modification ou annulation acceptée par écrit par Business Cairn. En cas d'annulation acceptée, l'acompte versé reste acquis de plein droit à Business Cairn et ne peut donner lieu à remboursement, sans préjudice de tous dommages et intérêts dus en réparation du préjudice subi.

Si, lors d'une précédente Commande, le Client s'est soustrait en tout ou partie à son obligation de payer le prix convenu, Business Cairn peut légitimement refuser de lui remettre une Offre ou de valider toute nouvelle Commande, à moins que le Client ne fournisse les garanties nécessaires.

Le Prestataire intervient sur demande expresse du Client. Un devis gratuit ou un contrat est établi pour toute Prestation. Le devis précise :

- la nature de la Prestation ;
- le prix de la Prestation hors taxes ;
- le mode de licence retenu, acquisition définitive ou location, et le prix correspondant ;
- la durée et le prix de la Maintenance, ou son inclusion dans le Loyer ;
- les frais de déplacement ;
- le montant des rabais et ristournes ;
- les modalités de paiement ;
- le planning des travaux, détaillant les actions et obligations du Client et du Prestataire, ainsi que les délais prévisionnels de réalisation ;
- la durée de validité du devis ;
- une référence aux présentes Conditions Générales, dont l'acceptation est pleine et entière.

Article 4. Durée

Les Prestations ponctuelles prennent fin à leur achèvement.

Pour les Prestations récurrentes, sauf disposition spécifique, la durée initiale du contrat est de douze (12) mois. Elle court à compter de la date précisée dans l'Offre ou dans les Conditions Particulières applicables. À l'issue de cette durée, le contrat se renouvelle par tacite reconduction par période de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, trois (3) mois avant le terme de la période en cours.

La durée des Licences Locatives et celle de la Maintenance des Licences Définitives sont régies par le Titre II.

En cas de résiliation avant le terme prévu, à l'initiative ou pour faute du Client, quelle qu'en soit la cause, sauf manquement prouvé de Business Cairn à ses obligations contractuelles, le Client est automatiquement et immédiatement redevable de toutes les sommes non échues dues jusqu'au terme prévu contractuellement. Les modalités de résiliation sont détaillées à l'article 9.

Article 5. Tarifs et révision des prix

Sauf dispositions spécifiques, les Produits et Prestations sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la livraison. Les prix indiqués dans l'Offre sont susceptibles de révision, notamment en cas de variation des tarifs des fournisseurs de Business Cairn. En cas d'augmentation du prix hors taxes égale ou supérieure à 5 % par rapport au prix figurant dans l'Offre, le Client peut annuler la Commande, mais dans sa totalité seulement, sans indemnité ni dommages et intérêts pour l'une ou l'autre des Parties.

Les tarifs s'entendent nets, hors taxes, hors frais de Maintenance lorsque celle-ci n'est pas incluse, et hors frais de déplacement des personnels de Business Cairn. La taxe sur la valeur ajoutée applicable est celle en vigueur au jour du fait générateur de la taxe.

Pour les Prestations récurrentes, les Loyers et la Maintenance, le prix est révisé de plein droit et sans formalité, chaque année à la

date d'anniversaire du contrat ou, pour les Licences Locatives, au 1^{er} janvier de chaque année, selon les modalités suivantes.

a. Prestations récurrentes. Le prix est révisé selon la variation de l'indice SYNTEC, suivant la formule :

$$P = P_0 \times S / S_0$$

où P est le prix révisé hors taxes, P₀ le prix hors taxes en vigueur avant révision, S la valeur de l'indice SYNTEC de novembre n-1 et S₀ la valeur de l'indice SYNTEC de novembre n-2.

b. Maintenance des Progiciels et Loyers. Le prix est révisé à hauteur de la variation tarifaire décidée par l'Éditeur pour la période considérée. Cette révision est indépendante de l'indice SYNTEC. Business Cairn communique au Client, sur demande, la nature et le taux de cette variation.

c. Prestations nouvelles. Les Prestations ne relevant pas d'un contrat récurrent en cours sont facturées au tarif en vigueur au jour de l'Offre, sans indexation.

En cas de suppression de cet indice pour quelque cause que ce soit, il lui est de plein droit substitué un indice de remplacement proche et en rapport avec l'activité de Business Cairn. Le Client ne peut contester ce nouvel indice que pendant le mois suivant la date d'envoi du courrier lui notifiant les prix révisés. En cas de contestation, l'indice de remplacement est déterminé par un expert désigné d'un commun accord entre les Parties ou, à défaut, par le Président du Tribunal des activités économiques de Lyon, ou de toute juridiction qui lui serait substituée, saisi à la requête de la Partie la plus diligente. Les frais sont partagés par moitié entre les Parties.

Article 6. Facturation et modalités de règlement

Sauf dispositions spécifiques, le prix est payable en totalité à trente (30) jours à compter de la date de la facture, sans que ce délai puisse excéder les maxima prévus à l'article L. 441-10 du code de commerce.

Les paiements sont effectués par virement bancaire. Les règlements par chèque ne sont plus acceptés.

Pour les Commandes de Progiciel en acquisition définitive d'une valeur totale supérieure à 30 000 € hors taxes, un acompte de 30 % est systématiquement demandé, payable à la Commande.

Si le versement d'un acompte est convenu entre les Parties, la Commande n'est enregistrée par Business Cairn qu'après versement de cet acompte, le solde du prix étant payable à trente (30) jours au jour de la fourniture des Produits.

Les Loyers des Licences Locatives sont facturés selon les modalités de l'article 36.

Aucun escompte n'est pratiqué pour paiement comptant ou antérieur à la date figurant sur la facture émise par Business Cairn.

Toute réclamation sur les éléments d'une facture doit être portée à la connaissance de Business Cairn dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de sa réception. Passé ce délai, aucune réclamation n'est recevable. Seul l'encaissement effectif des moyens de paiement, et non leur simple remise, vaut paiement au sens des présentes.

Facturation électronique. Les Parties s'engagent à se conformer aux obligations de facturation électronique issues des articles 289 bis et suivants du code général des impôts, selon le calendrier légal applicable à chacune d'elles. Le Client communique à Business Cairn les informations nécessaires à l'émission et à la transmission des factures électroniques, notamment son numéro SIREN, l'identifiant de sa plateforme

agréée et, le cas échéant, son adresse de livraison lorsqu'elle diffère de son adresse de facturation. Il informe Business Cairn de toute modification de ces informations dans les meilleurs délais. Le passage à la facturation électronique n'emporte par lui-même aucune modification des conditions de prix ni des délais de paiement convenus.

Réserve de propriété et de droits. Le transfert de propriété des Produits livrés et le caractère définitif des droits d'usage concédés sont suspendus jusqu'au complet paiement du prix par le Client, en principal comme en accessoires. Le Client en supporte néanmoins les risques dès la livraison.

Article 7. Retard de paiement

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard calculées au taux de 15 % l'an, sur le montant toutes taxes comprises dû, sont exigibles par Business Cairn sans formalité ni mise en demeure préalable, avec exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues par le Client, et sans préjudice de toute autre action que Business Cairn serait en droit d'intenter à ce titre. Ce taux ne peut en aucun cas être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur ; si tel devait être le cas, le taux applicable serait porté à ce minimum légal.

Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est due de plein droit pour chaque facture réglée en retard, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, Business Cairn peut demander une indemnisation complémentaire sur justification. Les éventuels frais de recouvrement par voie d'huissier de justice, de commissaire de justice ou par voie judiciaire sont supportés par le Client, qui s'y engage.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, Business Cairn se réserve en outre le droit de suspendre l'exécution de ses obligations au titre du contrat concerné et de tout autre contrat portant sur des Prestations connexes ou accessoires, d'interrompre la Maintenance, de suspendre l'accès au Progiciel dans les conditions de l'article 37, et d'annuler toute remise accordée au Client.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1342-10 du code civil, il est expressément convenu que, dans l'hypothèse où plusieurs factures seraient dues et où le Client procéderait à un règlement partiel, Business Cairn est libre d'imputer ce règlement comme bon lui semble, l'imputation éventuellement indiquée par le Client étant inopérante.

Article 8. Communications et signature électroniques

Les Parties peuvent communiquer entre elles par voie électronique. Dans un tel cas, les présomptions suivantes s'appliquent :

- la présence de l'adresse électronique de l'expéditeur dans un document électronique suffit à identifier la personne émettrice et à établir l'authenticité dudit document ;
- un document électronique contenant l'adresse électronique de l'expéditeur constitue un écrit signé par la personne émettrice ;
- un document électronique, ou toute sortie imprimée d'un tel document conservée conformément aux pratiques commerciales habituelles, est considéré comme un original.

Les Parties conviennent de recourir à la signature électronique pour la conclusion des Offres et des contrats. La signature électronique mise en œuvre par l'intermédiaire d'un prestataire de confiance a, entre les Parties, la même valeur probante

qu'une signature manuscrite, conformément aux articles 1366 et 1367 du code civil.

Article 9. Résiliation du contrat par les Parties

9.1. Résiliation des Prestations

La durée des Prestations est définie dans l'Offre ou, s'il existe, dans le contrat. Chaque Partie se réserve la possibilité de résilier le contrat en cas de non-respect par l'autre Partie de l'une quelconque de ses obligations, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels.

Le contrat prend fin dix (10) jours ouvrés après l'envoi par la Partie requérante d'une lettre recommandée avec accusé de réception mentionnant le motif de la résiliation, sous réserve que l'autre Partie n'ait pas, dans ce délai, remédié à la situation.

En cas d'incapacité ou d'impossibilité d'y remédier dans le délai susmentionné, la Partie requérante est habilitée à résilier le contrat immédiatement. Chaque Partie peut résilier immédiatement le contrat en cas de cessation d'activité de l'autre Partie, de cessation des paiements, de redressement ou de liquidation judiciaire, ou de toute autre situation produisant les mêmes effets, après envoi d'une mise en demeure adressée à l'administrateur ou au liquidateur judiciaire restée plus d'un mois sans réponse, conformément aux dispositions légales en vigueur.

En cas d'arrivée du terme ou de résiliation du contrat :

- le contrat de prestation de services cesse automatiquement à la date correspondante ;
- le Prestataire est dégagé de ses obligations relatives à l'objet du contrat à la date de résiliation ou d'expiration ;
- le Prestataire restitue au Client, au plus tard dans les trente (30) jours ouvrés qui suivent la résiliation ou l'expiration, l'ensemble des documents et informations remis par le Client, et supprime les Données du Client dans les conditions de l'article 19.

En cas de résiliation par le Client, sont dues par celui-ci les sommes correspondant aux Prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et non encore payées.

9.2. Résiliation unilatérale par le Prestataire

Le Prestataire peut mettre fin au contrat à tout moment, sous réserve de notifier sa décision au Client par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins trois (3) mois avant la date de fin.

9.3. Résiliation pour faute

Le contrat peut être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des Parties en cas de manquement grave à l'une des obligations prévues au contrat. Cette résiliation ne peut intervenir qu'après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, notifiant à la Partie défaillante le ou les manquements en cause, restée infructueuse pendant un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa date de réception, sans autre formalité que l'envoi d'une nouvelle lettre recommandée avec accusé de réception, et sans préjudice de tous dommages et intérêts.

9.4. Résiliation pour force majeure

Nonobstant les dispositions qui précèdent, les Parties peuvent demander la résiliation amiable du contrat si survient, au cours de l'exécution des Prestations, un cas de force majeure tel que défini à l'article 10. Dans ce cas, le Client n'est tenu de procéder au paiement des Prestations, des prestations additionnelles et

des dépenses encourues dûment justifiées par le Prestataire, qu'en fonction du temps réellement passé.

9.5. Annulation pour convenance

Si le Client souhaite annuler une Prestation ou une formation planifiée pour convenance ou organisation interne, il doit en informer Business Cairn au moins quinze (15) jours ouvrables avant la date prévue. À défaut, la Prestation ou la formation est facturée de plein droit.

9.6. Difficultés imprévisibles

Les Parties peuvent demander la résiliation amiable du contrat si surviennent, au cours de l'exécution des Prestations, des difficultés imprévisibles dont la solution nécessiterait la mise en œuvre de moyens hors de proportion avec le montant du contrat. Dans ce cas, le Client n'est tenu de procéder au paiement des Prestations, des prestations additionnelles et des dépenses encourues dûment justifiées par le Prestataire, qu'en fonction du temps réellement passé.

Article 10. Force majeure

Aucune des Parties ne peut être considérée en défaut au titre des présentes si l'exécution de ses obligations, en tout ou partie, est retardée ou empêchée par suite d'une situation de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil.

De façon expresse, sont notamment considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, les lock-out, les intempéries, les épidémies, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations et dégâts des eaux, les restrictions gouvernementales ou légales, le blocage des télécommunications, les défaillances généralisées des réseaux électriques ou des réseaux de communications électroniques, ainsi que tous autres cas indépendants de la volonté des Parties empêchant l'exécution normale des Prestations.

Dans les cas énumérés ci-dessus, les obligations du contrat sont suspendues. Si la suspension devait se poursuivre au-delà de trois (3) mois, le contrat pourra être résilié d'un commun accord.

Article 11. Obligations et collaboration du Client

Le Client s'engage à collaborer avec Business Cairn en vue de lui fournir, dans les meilleurs délais, tous les moyens et informations nécessaires à la mise en œuvre des Produits et à l'exécution des Prestations commandés.

Dès acceptation de l'Offre, il désigne parmi ses collaborateurs un ou deux interlocuteurs privilégiés de Business Cairn pour chaque type de Prestations commandées.

Le Client veille à ce que le site d'installation des Produits et leur environnement soient conformes aux instructions et notices techniques remises par Business Cairn ou l'Éditeur, afin de ne pas porter atteinte au fonctionnement des Produits. Il s'engage à prendre connaissance et à respecter les consignes et instructions d'utilisation et d'entretien des Produits fournies par les Éditeurs.

Dans le cadre de l'exécution du projet, le Client s'engage à :

- mettre à la disposition du Prestataire tous les éléments qu'il lui est possible de fournir, lui permettant d'acquérir une connaissance de l'entreprise, de ses produits et de son marché ;

- favoriser dans toute la mesure du possible la meilleure exécution des Prestations ;
- fournir au Prestataire tous les éléments nécessaires et participer à la réalisation des Prestations avec la plus grande coopération et diligence.

Le Client reconnaît que le Prestataire lui a fourni, avant la conclusion du contrat, toute l'information utile relative aux Prestations qu'il s'engage à fournir.

En cas de maintenance des logiciels par un tiers, la responsabilité de Business Cairn ne peut être engagée et le Client est seul responsable des conséquences préjudiciables qui en résulteraient.

Article 12. Personnel, sous-traitance et non-sollicitation

Gestion du personnel. Le Prestataire assure seul la gestion du personnel qu'il affecte à la réalisation des Prestations. Il garantit le respect de la législation du travail, de son évolution et des règles conventionnelles internes, relatives notamment à la durée du travail, au repos hebdomadaire et aux congés. Le personnel de chacune des Parties reste sous les seuls contrôle, direction et autorité de ladite Partie. Chacune des Parties assure la gestion administrative, comptable, sociale et fiscale de son personnel.

Moyens d'exécution. Le Prestataire a le libre choix des moyens d'exécution du contrat. Il n'existe entre lui et le Client aucun lien de subordination quant à son exécution.

Sous-traitance. À moins d'une disposition contraire dans les Conditions Particulières ou dans l'Offre, le Prestataire peut s'adjoindre tout tiers pour exécuter le contrat. Il conserve néanmoins la direction et la responsabilité de l'exécution. Le recours à un sous-traitant amené à traiter des données à caractère personnel est soumis à l'article 19.

Lutte contre le travail dissimulé. Le Prestataire s'engage à respecter la législation sociale et fiscale. Il atteste sur l'honneur que le travail effectué par ses soins est réalisé par des salariés employés régulièrement au regard notamment des articles L. 1221-10, L. 1221-13, L. 3243-2, R. 3243-1 et L. 8251-1 du code du travail, et s'engage à fournir les documents visés aux articles D. 8222-5 et D. 8254-2 du même code, dans les conditions et délais prévus par ces textes.

Non-sollicitation de personnel. Pendant la durée du contrat et pendant une période de douze (12) mois suivant sa fin, chacune des Parties s'engage à ne pas solliciter, embaucher ou engager, directement ou indirectement, tout collaborateur de l'autre Partie, salarié ou non, ayant participé à l'exécution du contrat. En cas de violation de cette obligation, la Partie défaillante verse immédiatement à l'autre Partie, à titre de clause pénale, une somme équivalente à douze (12) mois de rémunération brute du collaborateur concerné au moment du manquement ou, s'il n'est pas salarié, au montant des sommes qui lui ont été versées par l'autre Partie au cours des douze (12) derniers mois.

Article 13. Conditions d'intervention sur site

Les deux Parties s'engagent à recevoir et héberger dans des conditions normales les personnels travaillant à l'exécution du contrat.

Lorsque les intervenants de Business Cairn sont amenés à exécuter des Prestations dans les locaux du Client, ils sont tenus de respecter le règlement intérieur en vigueur dans les locaux auxquels ils ont accès, les règles d'hygiène et de sécurité applicables, ainsi que les dispositions du décret n° 92-158 du 20 février 1992 fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

Les intervenants respectent les formalités à accomplir dès l'arrivée dans lesdits locaux ainsi que celles prévues au terme des Prestations, sous le contrôle de Business Cairn. À défaut de dispositions différentes, ils respectent les horaires de travail en vigueur chez le Client.

Les journées de formation et de Prestations sur site sont d'une durée maximale de 7h00, comprises entre 8h00 et 18h00.

Article 14. Approbation des livrables

Si le Client n'approuve pas les documents et livrables fournis par Business Cairn dans les cinq (5) jours ouvrés suivant leur soumission, ceux-ci sont considérés comme acceptés et la mission se poursuit. Les modifications postérieures à l'acceptation, expresse ou tacite, peuvent entraîner des ajustements du prix de la Prestation.

Article 15. Confidentialité

Les Parties s'interdisent de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations confidentielles qui leur auraient été communiquées ou dont elles auraient eu connaissance à l'occasion de l'exécution des Prestations, sous réserve des communications nécessaires à cette exécution. Elles s'obligent à faire respecter cette obligation par leurs salariés, mandataires et sous-traitants, et prennent toutes les dispositions et précautions nécessaires pour prévenir toute divulgation.

Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations :

- qui sont à la disposition du public sans manquement à la présente obligation ;
- qui doivent être divulguées afin d'effectuer les formalités de dépôt prescrites par la loi, ou en exécution d'une décision de justice ou d'une demande d'une autorité compétente.

Les éléments du devis et, le cas échéant, les clauses du contrat signé entre les Parties sont réputés confidentiels et ne peuvent être communiqués à des tiers non autorisés.

Le présent engagement de confidentialité est conclu pour la durée de la phase d'exécution contractuelle et pour une période de deux (2) ans à compter de l'achèvement des travaux.

Article 16. Propriété intellectuelle sur les Prestations

Les Parties s'engagent à n'enfreindre aucun droit, titre ou intérêt de propriété intellectuelle appartenant à un tiers. Préalablement à l'exécution du contrat, le Prestataire obtient de ses employés, fournisseurs, collaborateurs et sous-traitants affectés à cette exécution une cession en sa faveur de tout droit, titre ou intérêt de propriété intellectuelle qu'ils détiennent ou pourraient prétendre détenir, ainsi qu'une renonciation à leurs droits moraux.

Les droits, titres et intérêts de propriété intellectuelle sur les Prestations réalisées par le Prestataire sont et demeurent la propriété exclusive de ce dernier jusqu'au paiement intégral du prix. Sur paiement du prix des Prestations et de toute prestation additionnelle requise ultérieurement, ainsi que sur remboursement des frais inhérents à la mission, le Prestataire cède au Client les droits, titres et intérêts de propriété intellectuelle sur ses livrables. Le Client n'acquiert donc aucun droit, titre ou intérêt de propriété intellectuelle avant le paiement desdites Prestations et le remboursement desdites dépenses.

Concernant les outils, savoir-faire et méthodes utilisés par le Prestataire pour aboutir au résultat, le Prestataire consent au Client un droit d'usage réservé à ses besoins propres sur les résultats. Tous les droits, titres et intérêts de propriété intellectuelle sur les outils, savoir-faire, méthodes, méthodologies,

bibliothèques, modèles et composants génériques développés et utilisés par le Prestataire pour aboutir aux résultats sont et demeurent la propriété exclusive du Prestataire, y compris lorsqu'ils ont été mis en œuvre ou perfectionnés à l'occasion d'une mission réalisée pour le Client.

La propriété intellectuelle des Progiciels est régie par l'article 28.

Article 17. Responsabilité

Business Cairn est tenue d'une obligation de moyens dans l'exécution des Prestations. Elle met en œuvre les compétences et les diligences d'un professionnel de sa spécialité.

Business Cairn n'est responsable que des dommages directs et prévisibles causés au Client par une faute qui lui est imputable. Sont expressément exclus de toute indemnisation les dommages indirects, et notamment les pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes de bénéfices, pertes de commandes, pertes de clientèle, pertes ou altérations de données, préjudices d'image et actions de tiers.

Sauf faute lourde ou dolosive, et en dehors des dommages corporels, la responsabilité totale et cumulée de Business Cairn, toutes causes confondues, est limitée au montant hors taxes des sommes effectivement perçues par Business Cairn au titre de la Commande à l'origine du dommage, au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur.

Business Cairn ne peut en aucun cas être tenue responsable :

- des conséquences d'une information erronée, incomplète ou tardive communiquée par le Client ;
- des dommages résultant du non-respect par le Client de ses obligations, notamment au titre des articles 11 et 20 ;
- des dommages imputables aux progiciels, systèmes d'exploitation, matériels, systèmes de gestion de base de données ou services fournis par des tiers, ainsi que de leurs interruptions ou défaillances ;
- des conséquences de modifications ou interventions effectuées sur les Produits par le Client ou par un tiers sans l'accord écrit de Business Cairn ;
- de la perte de données consécutive à une absence, une insuffisance ou une défaillance des sauvegardes du Client.

Toute action en responsabilité à l'encontre de Business Cairn est prescrite douze (12) mois à compter du jour où le Client a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer, sauf disposition légale impérative contraire.

Article 18. Assurance

Le Prestataire certifie être titulaire d'une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle et délictuelle du fait de son personnel, y compris en cas d'exécution de Prestations dans les locaux du Client. Il en justifie sur simple demande du Client.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée du fait de ses collaborateurs que pour des actes accomplis dans le cadre de l'exécution du contrat, et dans le seul cas où une négligence peut être retenue contre le Prestataire ou ses personnels.

Article 19. Protection des données à caractère personnel

Rôle des Parties. Dans le cadre de sa propre gestion commerciale, administrative et comptable, Business Cairn agit en qualité de responsable de traitement pour les données d'identification et de contact des interlocuteurs du Client. Lorsque, dans le cadre de l'exécution des Prestations, Business Cairn accède à des données à caractère personnel contenues dans les systèmes ou les Données du Client, elle agit en qualité

de sous-traitant au sens de l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679, le Client demeurant responsable de traitement.

Instructions. Business Cairn ne traite les données à caractère personnel du Client que sur instruction documentée de celui-ci, pour les seules finalités d'exécution des Prestations, et pour leur seule durée nécessaire. Elle informe le Client si une instruction lui paraît constituer une violation de la réglementation applicable.

Confidentialité et sécurité. Business Cairn veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données soient soumises à une obligation de confidentialité. Elle met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées au regard de la nature des données traitées, notamment le contrôle des accès, le chiffrement des supports mobiles et la journalisation des interventions.

Sous-traitance ultérieure. Business Cairn peut recourir à un sous-traitant ultérieur pour l'exécution d'activités de traitement, sous réserve d'en informer préalablement le Client, qui dispose d'un délai de quinze (15) jours pour s'y opposer par écrit et pour motif légitime. Le sous-traitant ultérieur est soumis aux mêmes obligations que celles prévues au présent article.

Localisation. Sauf accord écrit du Client, aucun transfert de données à caractère personnel n'est réalisé en dehors de l'Union européenne. Lorsque le Client opte pour une solution d'intelligence artificielle installée localement, les données restent dans l'environnement du Client, dans les conditions du Titre III.

Assistance. Business Cairn assiste le Client, dans la mesure du possible et compte tenu de la nature du traitement, pour répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées, pour la sécurité des traitements, pour la notification des violations de données et pour la réalisation des analyses d'impact.

Violation de données. Business Cairn notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dont elle a connaissance dans les meilleurs délais et au plus tard quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance, et lui fournit les informations utiles à sa propre notification.

Sort des données en fin de contrat. Au terme des Prestations, Business Cairn restitue au Client, à son choix, l'ensemble des données à caractère personnel traitées pour son compte, ou les détruit, et détruit les copies existantes, sauf obligation légale de conservation. Une attestation de destruction est fournie sur demande.

Audit. Business Cairn met à la disposition du Client, sur demande écrite raisonnable et au plus une fois par an, les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations du présent article.

Article 20. Sécurité et sauvegarde des Données du Client

Le Client est responsable, en tant que gardien, de la sécurité des logiciels, des matériels et des dossiers présents dans ses locaux et dans son système d'information.

Le Client est seul responsable de la définition, de la mise en œuvre et du contrôle de sa politique de sauvegarde. Il lui appartient de disposer, avant toute intervention de Business Cairn sur ses systèmes, d'une sauvegarde complète, récente et restaurable des données et des environnements concernés. Business Cairn peut rappeler cette obligation mais ne saurait s'y substituer.

Le Client s'oblige à prendre toutes mesures pour éviter qu'un dommage quelconque ne résulte pour lui d'une éventuelle

atteinte aux fichiers, mémoires, documents ou autres éléments qu'il aurait confiés aux intervenants dans le cadre du contrat.

Article 21. Référence commerciale

Le Prestataire se réserve le droit de mentionner, à titre de référence, l'existence et l'objet du contrat dans le cadre de ses documents commerciaux, notamment auprès de sa clientèle et de ses prospects, ainsi que sur son site internet, sauf opposition écrite du Client. Cette mention se limite à la dénomination sociale et au logotype du Client ainsi qu'à une description générale de la mission, à l'exclusion de toute information confidentielle.

Article 22. Dispositions diverses

Nullité partielle. Si l'une quelconque des stipulations des présentes était déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations conserveraient leur plein effet. Les Parties s'efforceraient de remplacer la stipulation concernée par une stipulation valable d'effet économique équivalent.

Absence de renonciation. Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une de ses obligations ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Cession. Le contrat ne peut être cédé par le Client sans l'accord écrit préalable de Business Cairn. Business Cairn peut céder le contrat à toute société de son groupe ou à tout cessionnaire de son fonds de commerce, sous réserve d'en informer le Client.

Article 23. Droit applicable, différends et juridiction

Le contrat est soumis au droit français.

Les Parties déclarent leur intention de chercher une solution amiable à toute difficulté qui pourrait surgir à propos de l'application ou de l'interprétation du contrat. Elles peuvent notamment recourir au Médiateur des entreprises.

Pour tout différend relatif à la validité, à l'interprétation, à l'exécution ou à la rupture du contrat, ou de tous actes annexes, accessoires ou subséquents, entre les Parties ou avec un tiers, la loi française est exclusivement applicable, les Parties convenant en outre de faire expressément attribution de juridiction au Tribunal des activités économiques de Lyon, ou à toute juridiction qui lui serait substituée, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

TITRE II. CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX PROGICIELS

Le présent titre s'applique à la fourniture des Progiciels, en acquisition définitive comme en location, ainsi qu'à leur Maintenance. Il complète le Titre I et prévaut sur lui en cas de contradiction.

Chapitre 1. Dispositions communes aux deux modes de licence

Article 24. Concession du droit d'usage

L'Éditeur, dont il détient pleinement les droits d'auteur, concède au Client le droit d'usage des Progiciels tels que décrits dans l'Offre.

Ce droit d'usage est concédé selon l'un des deux modes suivants, précisé dans l'Offre :

- **à titre définitif**, dans le cadre d'une acquisition définitive (Licence Définitive), régie par le chapitre 2 ;
- **à titre temporaire**, dans le cadre d'une offre locative (Licence Locative), régie par le chapitre 3.

Les Progiciels MyReport, édités par la société **MyReport SAS** (RCS Paris 437 895 766, anciennement dénommée Report One), sont, à la date d'entrée en vigueur des présentes, commercialisés par l'Éditeur en mode locatif pour toute nouvelle souscription. Les Licences Définitives antérieurement acquises demeurent régies par le chapitre 2, sans limitation de durée.

Article 25. Livraison et clé d'activation

La clé d'activation du Progiciel est remise au Client par l'intermédiaire du Distributeur :

- en acquisition définitive, dès réception du bon de commande signé ou de l'acompte sur la Commande, selon le cas prévu dans l'Offre ;
- en mode locatif, dès règlement du premier Loyer.

Le Distributeur met alors à disposition du Client les liens de téléchargement lui permettant l'accès aux modules du Progiciel ainsi qu'à la documentation.

Sur demande écrite du Client, l'Éditeur peut procéder à la livraison d'un exemplaire du code objet du Progiciel et de la documentation associée par voie postale. Les frais de port sont dans ce cas à la charge du Client.

L'activation de la licence emporte acceptation totale et sans réserve des présentes, des caractéristiques du Progiciel et de l'Offre.

Article 26. Installation

L'installation du Progiciel est assurée par le Client. Celui-ci peut se faire assister par le Distributeur, sur demande préalable, selon les conditions définies dans l'Offre et conformément au Titre I.

Article 27. Période d'essai

Le Progiciel fait l'objet d'une période d'essai d'un (1) mois courant à compter du jour de son installation, période pendant laquelle le Client vérifie la conformité du Progiciel aux spécifications contenues dans la documentation.

À défaut de réserves soulevées par le Client pendant cette durée et communiquées à l'Éditeur ou au Distributeur par lettre recommandée, le Client est réputé disposer d'un Progiciel conforme aux spécifications contenues dans la documentation.

Si des erreurs ou anomalies de fonctionnement sont découvertes durant la période d'essai et reproduites par le Client, le Distributeur ou l'Éditeur, de telle sorte qu'elles puissent être vérifiées par l'Éditeur par tous moyens jugés utiles, notamment sur le site d'installation, l'Éditeur apporte tous ses soins à la rectification de ces erreurs et anomalies ou à l'établissement d'une solution de contournement, sans engagement sur les délais de réalisation.

Le Client ne peut se prévaloir de la mise en évidence d'erreurs ou anomalies, connues ou inconnues et de quelque nature qu'elles soient, pour engager la responsabilité de l'Éditeur.

À l'issue de la période d'essai, les présentes Conditions Particulières prennent tous leurs effets.

Le Client reconnaît qu'il n'est pas possible de garantir que le Progiciel satisfera à des exigences de performances déterminées, ni qu'il fonctionnera sans discontinuité ni anomalie.

Article 28. Propriété intellectuelle et restrictions d'usage

Le Progiciel est une œuvre originale de l'esprit protégée comme telle par les législations nationales et internationales. L'Éditeur conserve, en tant que titulaire des droits, la propriété intellectuelle du Progiciel et de ses évolutions sous ses

différentes versions, ainsi que tous les droits et prérogatives s'y rattachant.

L'Éditeur concède au Client un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non transférable du Progiciel, pour ses seuls besoins internes, et pour le seul équipement ou les seuls utilisateurs désignés, selon que le Client a opté pour une licence dite « Fixe » ou une licence dite « Flottante », c'est-à-dire acquise pour un usage partagé par plusieurs utilisateurs. Il convient d'entendre par utilisation limitée aux besoins internes toute utilisation par les salariés du Client, à l'exclusion d'une utilisation en service bureau ou en infogérance.

Le Client n'acquiert aucun autre droit de propriété intellectuelle ni aucun autre droit que ceux conférés par les présentes.

Conformément à la loi, la copie du Progiciel est strictement limitée à un exemplaire, aux seules fins de sécurité ou d'archivage. Les copies effectuées du Progiciel et de la documentation jointe demeurent la propriété de l'Éditeur.

Le Client s'engage à ne changer ni enlever aucune marque ou inscription figurant sur toute reproduction du Progiciel ou sur tout support s'y rapportant.

Le Client s'interdit de reproduire, arranger ou adapter le Progiciel, de le mettre à disposition de tiers, de le commercialiser ou d'en consentir un prêt.

Le Client s'interdit d'effectuer ou de faire effectuer la correction d'une anomalie du Progiciel sans l'accord préalable et écrit de l'Éditeur.

Le Client ne peut utiliser ou installer le Progiciel en réseau ou en multipostes, sauf stipulation expresse de l'Offre. Il s'interdit également de diffuser le Progiciel, notamment via le réseau internet.

Le Client ne peut décompiler le Progiciel ni traduire son code objet en code source, ni le faire faire par un tiers, sauf dans les conditions et limites strictement définies par la loi.

Le Client prend, vis-à-vis de son personnel et des personnels extérieurs ayant accès au Progiciel et à ses accessoires, toutes les mesures nécessaires au respect des présentes stipulations.

Le Client autorise l'Éditeur à vérifier dans ses locaux, moyennant un préavis raisonnable, que l'utilisation du Progiciel est conforme aux stipulations du contrat.

Article 29. Garanties de l'Éditeur

L'Éditeur garantit qu'à sa connaissance le Progiciel ne porte atteinte à aucun brevet, droit d'auteur ou autre droit de propriété d'un tiers sans son autorisation. Il s'engage en conséquence à garantir le Client contre tout recours et à faire son affaire personnelle des revendications prétendant que le Progiciel concédé contrefait un brevet, un droit d'auteur ou un autre droit de propriété intellectuelle.

L'Éditeur peut, à son choix et à ses frais, soit remplacer ou modifier tout ou partie du Progiciel, soit obtenir pour le Client une licence d'utilisation, soit prendre en charge les dommages et intérêts et les frais que le Client aurait à supporter du fait d'une telle réclamation.

Les obligations de l'Éditeur sont expressément subordonnées aux obligations suivantes du Client :

- communiquer à l'Éditeur immédiatement, et par lettre recommandée avec avis de réception, une telle réclamation ;
- confier à l'Éditeur le contrôle exclusif de tout ce qui concerne la défense ou le règlement de la réclamation, le Client restant libre de s'associer à une telle action à ses propres frais ;

- fournir une assistance raisonnable à l'Éditeur, aux frais de ce dernier.

L'Éditeur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable :

- des dommages causés par l'inexécution par le Client de ses obligations, des dommages résultant de modifications apportées par le Client au Progiciel et, plus généralement, des dommages imputables au Client ;
- des dommages imputables aux logiciels fournis par le fabricant du matériel, par l'éditeur du système d'exploitation ou du système de gestion de base de données relationnelle, dont la version utilisée n'aurait pas fait l'objet d'une validation par l'Éditeur ;
- des dommages causés par une utilisation du Progiciel non conforme aux spécifications techniques et fonctionnelles.

Chapitre 2. Licences acquises à titre définitif

Le présent chapitre s'applique aux Clients titulaires d'une Licence Définitive, quelle que soit la date de son acquisition.

Article 30. Droit d'usage perpétuel

Le Client titulaire d'une Licence Définitive dispose du droit d'usage du Progiciel dans sa version livrée, sans limitation de durée, pour la configuration et le nombre d'utilisateurs définis dans l'Offre d'origine.

Ce droit d'usage lui reste acquis. Le passage de l'Éditeur à un mode de commercialisation locatif est sans effet sur les Licences Définitives acquises antérieurement, et ne peut être invoqué pour y mettre fin, en réduire la portée ou en subordonner le maintien à la souscription d'un Loyer.

Le droit d'usage acquis demeure soumis aux restrictions de l'article 28.

Article 31. Maintenance annuelle des Licences Définitives

La Maintenance des Licences Définitives fait l'objet d'un contrat distinct, **optionnel**, dont la souscription est laissée à la libre appréciation du Client.

Lorsqu'elle est souscrite, la Maintenance prend effet à la livraison du Progiciel ou à la date de souscription, et est valable un (1) an. Elle est ensuite renouvelée annuellement par tacite reconduction, à moins que l'une ou l'autre des Parties n'adresse à l'autre, par lettre recommandée avec avis de réception, un avis de non-renouvellement au moins trois (3) mois avant la date d'échéance.

Le contenu de la Maintenance est défini au chapitre 4.

Le prix de la Maintenance est révisé dans les conditions de l'article 5.

Article 32. Effets de l'absence ou de l'arrêt de la Maintenance

L'absence de souscription à la Maintenance, ou son arrêt à l'échéance, n'affecte pas le droit d'usage acquis au titre de l'article 30 : le Client conserve l'usage du Progiciel dans la version dont il dispose.

En revanche, à compter de la date d'effet de l'arrêt, le Client ne bénéficie plus :

- de l'assistance à distance à l'utilisation du Progiciel ;
- de la maintenance corrective et des correctifs publiés par l'Éditeur ;
- de la fourniture des nouvelles versions du Progiciel au titre de la maintenance évolutive.

Le Client reste alors seul responsable des conséquences de l'utilisation d'une version non maintenue, notamment au regard

de la compatibilité avec l'évolution de son environnement technique, des systèmes d'exploitation et des bases de données, ainsi qu'au regard de la sécurité.

La reprise de la Maintenance après une interruption est subordonnée aux conditions de l'Éditeur en vigueur au jour de la demande. Elle peut être subordonnée au paiement des redevances de Maintenance afférentes à la période d'interruption et donner lieu à la facturation d'une remise à niveau technique. Ces sommes sont chiffrées dans une Offre préalable et soumises à l'accord du Client.

Article 33. Passage volontaire au mode locatif

Le Client titulaire d'une Licence Définitive peut demander à basculer en mode locatif. Ce passage fait l'objet d'une Offre spécifique précisant les conditions financières, la date d'effet et le sort de la Licence Définitive.

Ce passage est volontaire. Il ne peut être imposé au Client.

Chapitre 3. Licences en mode locatif

Article 34. Objet et périmètre du Loyer

En mode locatif, l'Éditeur concède au Client, par l'intermédiaire du Distributeur, un droit d'usage du Progiciel limité à la durée de la Période de Location et renouvelable dans les conditions de l'article 35.

Business Cairn facture le Loyer au Client et demeure son interlocuteur contractuel unique pour la fourniture du Progiciel, sa Maintenance et son support.

Sauf stipulation contraire de l'Offre, le Loyer comprend, pour la Période de Location considérée :

- le droit d'usage du Progiciel pour la configuration et le nombre d'utilisateurs définis dans l'Offre ;
- l'assistance à distance à l'utilisation du Progiciel (maintenance de 1^{er} niveau) ;
- la maintenance corrective (maintenance de 2^e niveau) ;
- la maintenance évolutive, incluant la mise à disposition des nouvelles versions publiées par l'Éditeur pendant la Période de Location.

Le Loyer ne comprend pas, et font l'objet d'une facturation distincte sur la base d'une Offre acceptée :

- les prestations d'installation, de paramétrage, de conception de modèles, d'intégration et de formation ;
- les prestations de migration de version majeure visées à l'article 43 ;
- toute prestation réalisée à la demande du Client et n'entrant pas dans le périmètre défini ci-dessus, dans les conditions de l'article 42 ;
- les frais de déplacement.

Article 35. Période de Location et reconduction

Sauf stipulation contraire de l'Offre, la Période de Location correspond à l'année civile, du 1^{er} janvier au 31 décembre.

La première Période de Location court de la date de mise à disposition de la clé d'activation au 31 décembre de l'année civile suivante. Le Loyer de cette première période est égal au Loyer annuel majoré d'autant de douzièmes qu'il reste de mois à courir entre le premier jour du mois de mise à disposition et le 31 décembre de l'année en cours.

À l'issue de cette première période, puis de chaque Période de Location, la location est reconduite tacitement pour une nouvelle année civile, sauf dénonciation par l'une des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard trois (3)

mois avant le terme de la période en cours, soit au plus tard le 30 septembre.

La dénonciation prend effet au 31 décembre de l'année en cours. Elle ne donne lieu à aucun remboursement, même partiel, du Loyer de la période en cours.

Article 36. Facturation et révision du Loyer

Le Loyer est facturé annuellement d'avance, à l'ouverture de la Période de Location, et payable dans les conditions de l'article 6. Le Loyer de la première Période de Location est facturé à la mise à disposition de la clé d'activation.

La facture mentionne la période couverte et la nature locative de la prestation.

Le Loyer est révisé au 1^{er} janvier de chaque année dans les conditions de l'article 5. Toute évolution du périmètre de licence, notamment du nombre d'utilisateurs ou de modules, fait l'objet d'une Offre complémentaire et donne lieu à un ajustement du Loyer au prorata temporis de la Période de Location en cours.

Article 37. Suspension pour défaut de paiement

En cas de non-paiement d'un Loyer à son échéance, et après mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours, Business Cairn peut suspendre le droit d'usage du Progiciel jusqu'au complet paiement des sommes dues, sans que cette suspension ne dispense le Client du paiement des Loyers échus et à échoir.

La suspension emporte de plein droit l'interruption de la Maintenance et du support.

Le rétablissement du droit d'usage intervient dans un délai raisonnable après encaissement effectif des sommes dues.

Article 38. Effets de la fin de la location

À la fin de la Période de Location non reconduite, ou en cas de résiliation :

- le droit d'usage du Progiciel cesse de plein droit, sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire ;
- la clé d'activation cesse de produire ses effets et le Client ne peut plus accéder au Progiciel ;
- le Client s'engage à désinstaller le Progiciel de l'ensemble de ses environnements dans un délai de trente (30) jours, et à en justifier sur demande ;
- la Maintenance prend fin à la même date.

Les Données du Client et les modèles construits demeurent sa propriété et résident dans son propre environnement ; la fin de la location est sans effet sur leur conservation. Le Client perd en revanche le droit d'usage du Progiciel, sans lequel ces modèles ne peuvent plus être exécutés ni actualisés. Il lui appartient, avant la date de fin, d'extraire et de conserver sous un format exploitable les restitutions dont il souhaite continuer à disposer. Sur demande formulée avant la fin de la Période de Location, Business Cairn peut proposer une prestation d'assistance à la réversibilité, chiffrée dans une Offre distincte.

Aucun remboursement, même partiel, du Loyer de la période en cours n'est dû au titre de la cessation.

Chapitre 4. Maintenance des Progiciels

Le présent chapitre définit le contenu de la Maintenance, qu'elle soit souscrite séparément par un titulaire de Licence Définitive (article 31) ou incluse dans le Loyer d'une Licence Locative (article 34).

L'Éditeur et le Distributeur agréé exercent un service de support auprès des Clients bénéficiant de la Maintenance. La

Maintenance comprend des prestations d'assistance à distance à l'utilisation du Progiciel, de maintenance corrective et de maintenance évolutive.

Article 39. Maintenance de 1er niveau : assistance à distance à l'utilisation

Au titre de l'assistance à distance à l'utilisation du Progiciel, le Client bénéficie d'un service de conseil, de recommandations et d'informations nécessaires pour permettre à ses collaborateurs et autres ayants droit un usage convenable du Progiciel.

Ce service de support de 1er niveau est opéré par le Distributeur.

Ce service ne comprend pas d'intervention sur le site du Client ni de télé-intervention sur ses matériels, sauf décision expresse des personnels chargés de l'assistance à distance, dans le but d'une meilleure compréhension de la demande et aux seules fins de conseil à l'utilisation du Progiciel.

Le service d'assistance est accessible par la saisie de demandes sous forme de tickets, par courrier électronique ou via un portail défini à cet effet, la procédure étant précisée lors de l'installation du Progiciel. Les prestations ont lieu du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h30, heure de Paris, dans un délai d'un jour ouvré après la saisie de la demande par le Client. Les jours fériés français ne sont pas couverts.

Article 40. Maintenance de 2e niveau : maintenance corrective

L'Éditeur assure, pour autant que le Client se soit acquitté de l'ensemble des sommes dont il est redevable, un service de maintenance corrective du Progiciel visant à la correction des anomalies affectant le Progiciel et faisant l'objet d'un rapport d'incident.

L'anomalie est qualifiée selon sa nature : Bloquante, Majeure ou Mineure.

- **Anomalie Bloquante** : erreur catastrophique ou fatale pour laquelle aucune solution de contournement n'est disponible et qui cause l'impossibilité d'utiliser le Progiciel ou une fonctionnalité essentielle de celui-ci, ou qui constitue une erreur fréquente entraînant ponctuellement cette impossibilité.
- **Anomalie Majeure** : erreur non catastrophique, ou pour laquelle une solution de contournement est disponible, qui cause une gêne importante dans l'utilisation d'une fonctionnalité essentielle du Progiciel sans en empêcher le fonctionnement, ou dont l'utilisation entraîne des résultats substantiellement différents de ceux conformes à son objet ou à sa documentation, sans constituer une Anomalie Bloquante.
- **Anomalie Mineure** : toute autre anomalie, qui n'empêche pas l'utilisation du Progiciel ou n'a qu'un impact mineur sur celle-ci, ou qui cause un mauvais fonctionnement d'une fonction non essentielle.

Il est expressément entendu que le terme Anomalie n'inclut pas les erreurs qui :

- résultent d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation non conforme à la documentation ou aux instructions de l'Éditeur ;
- ont pour origine un dysfonctionnement du matériel, du système d'exploitation du Client ou des systèmes de gestion de base de données relationnelle, ou des causes extérieures telles que défaillances ou variations de courant électrique, d'internet ou des réseaux de télécommunications ;
- proviennent de toute autre cause dont le Client a la maîtrise, notamment de l'utilisation combinée du logiciel avec un

autre système, logiciel, programme ou base de données, ou de l'introduction d'un programme malveillant sur ses systèmes ;

- résultent de modifications, adaptations, altérations, dommages ou autres interventions effectuées par le Client ou un tiers sur le logiciel ou l'un quelconque de ses éléments ;
- résultent de la non-exécution par le Client, ou de son refus d'exécution, de toute correction, solution de contournement, action ou procédure d'entretien préconisée ou transmise par l'Éditeur ;
- constituent des erreurs dites fugitives, c'est-à-dire non identifiables ou non reproductibles.

Déclenchement. Le Client souhaitant bénéficier de la maintenance corrective prend contact avec le Distributeur afin de lui faire part de l'anomalie. Seules sont prises en compte les anomalies de fonctionnement reproductibles, dûment reportées et documentées par le Client.

Garantie de temps d'intervention. L'Éditeur fait ses meilleurs efforts pour analyser les demandes et intervenir dans un délai maximal, calculé à compter de la réception effective de la demande de l'interlocuteur technique du Client, de :

- deux (2) jours ouvrés pour le rétablissement du service et cinq (5) jours ouvrés pour la correction, s'agissant des Anomalies Bloquantes ;
- cinq (5) jours ouvrés pour le rétablissement du service ou pour la correction, s'agissant des Anomalies Majeures ;
- trente (30) jours ouvrés, s'agissant des Anomalies Mineures.

Pour les Anomalies Bloquantes, l'Éditeur prépare dans le même délai un rapport d'incident décrivant de façon détaillée les circonstances et les effets de l'anomalie, et l'adresse au Client. L'Éditeur est seul juge de la qualification finale de l'anomalie.

Engagement de correction. L'Éditeur fait ses meilleurs efforts pour remédier à toute anomalie dans les meilleurs délais. S'agissant d'une Anomalie Bloquante ou Majeure, il est habilité à fournir une solution de contournement provisoire permettant de restaurer le fonctionnement du Progiciel dans l'attente d'une correction définitive.

Moyens. L'Éditeur est seul responsable des moyens et solutions qu'il met en œuvre pour résoudre ou contourner la défaillance du Progiciel. De façon générale, le Client participe à la résolution de l'incident en fournissant toutes les informations dont il dispose.

La mise à disposition des correctifs ou des versions corrigées est réalisée, autant que possible, à distance par les techniciens de l'Éditeur ou du Distributeur. Il appartient ensuite au Client de procéder à leur implémentation dans son système d'information.

Article 41. Maintenance de 2e niveau : maintenance évolutive

Il est rappelé que l'Éditeur n'est tenu d'aucune autre obligation de maintenance évolutive et, notamment, d'aucune obligation d'adjoindre de nouvelles fonctionnalités au Progiciel, de les faire évoluer en cas d'évolution des programmes utilisés conjointement avec le Progiciel, de faire évoluer le Progiciel de telle façon que le Client puisse l'utiliser sur un autre matériel que celui prévu lors de la conclusion du contrat, de reconstituer des fichiers perdus ou d'effectuer des sauvegardes de fichiers.

De ce fait, toute prestation faisant évoluer le Progiciel, autre que les corrections requises par des anomalies, est soumise aux stipulations des présentes.

Évolution du Progiciel. L'Éditeur procède, pendant la durée du contrat et pour autant que le Client se soit acquitté de

l'ensemble des sommes dues, à l'évolution du Progiciel visant à l'amélioration ou à la mise à jour des développements préexistants, en l'absence de toute anomalie. Au titre de la maintenance évolutive, l'Éditeur fournit, en tant que de besoin, de nouvelles versions du Progiciel ; ces nouvelles versions peuvent comporter une amélioration des développements, des correctifs de dysfonctionnements non couverts par la maintenance corrective, et toute autre modification que l'Éditeur jugerait souhaitable.

Implémentation. Il appartient au Client de procéder à l'installation des nouvelles versions proposées par l'Éditeur via son Distributeur, dans les meilleurs délais. La maintenance corrective est prioritairement fournie relativement à la version publiée la plus récente.

Tests. Les Parties conviennent par écrit, selon la nature des évolutions, de la nécessité de procéder ou non à une phase intermédiaire de test de la nouvelle version.

Article 42. Prestations hors périmètre de la Maintenance

Le Client reconnaît expressément que toute prestation de services fournie par le Distributeur à sa demande et n'entrant pas dans le cadre des présentes donne lieu au paiement de sommes complémentaires, calculées au temps passé sur la base des taux journaliers du Distributeur en vigueur au jour de la demande, augmentées des frais exposés à cette occasion en cas de déplacement des équipes sur le site du Client.

Le cas échéant, Business Cairn adresse préalablement au Client une Offre dont l'acceptation expresse déclenche l'intervention.

Article 43. Migrations de version majeure

La fourniture des nouvelles versions du Progiciel au titre de la maintenance évolutive est distincte des prestations nécessaires à leur mise en œuvre.

Les opérations de migration vers une version majeure du Progiciel, comprenant notamment l'analyse de l'existant, la préparation de l'environnement, l'installation, la reprise et la validation des modèles et restitutions, l'accompagnement des utilisateurs et les tests, constituent une Prestation distincte, chiffrée dans une Offre spécifique et facturée en sus, que la licence soit définitive ou locative.

TITRE III. CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX PRESTATIONS D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Article 44. Objet

Le présent titre s'applique aux Prestations IA, qu'elles soient réalisées sur des services d'intelligence artificielle hébergés par des tiers ou sur une solution installée localement dans l'environnement du Client.

Il complète le Titre I et prévaut sur lui en cas de contradiction.

Article 45. Obligation de moyens et absence de garantie de résultat

Business Cairn est tenue d'une obligation de moyens dans la conception, la configuration et le déploiement des solutions d'intelligence artificielle.

Le Client reconnaît que les technologies d'intelligence artificielle reposent sur des modèles probabilistes et que, par nature :

- les résultats produits peuvent être inexacts, incomplets ou non reproductibles à l'identique d'une exécution à l'autre ;
- aucune garantie ne peut être donnée quant à l'exactitude, l'exhaustivité ou la pertinence d'un résultat déterminé ;

- les performances constatées lors d'une démonstration ou d'une phase de validation ne préjugent pas des performances sur d'autres jeux de données.

Business Cairn ne garantit ni un niveau de performance déterminé, ni un gain de productivité chiffré, sauf engagement écrit exprès figurant dans l'Offre.

Article 46. Supervision humaine et usage des résultats

Le Client demeure seul responsable des décisions qu'il prend et des actes qu'il accomplit sur la base des résultats produits par les solutions d'intelligence artificielle mises en place.

Il lui appartient de mettre en place les contrôles humains appropriés avant tout usage de ces résultats à des fins de décision, de communication externe, de déclaration réglementaire ou d'établissement de documents comptables, financiers ou juridiques.

Business Cairn informe le Client des limites connues des solutions déployées et documente les points de contrôle recommandés.

Article 47. Données du Client, confidentialité et modèles

Les Données du Client demeurent sa propriété exclusive.

Business Cairn n'utilise les Données du Client que pour les besoins de l'exécution des Prestations IA. Elle n'utilise pas les Données du Client pour entraîner, affiner ou améliorer des modèles d'intelligence artificielle à son bénéfice ou à celui de tiers.

Lorsque la solution est installée localement dans l'environnement du Client, les Données du Client ne sortent pas de cet environnement pour les besoins des traitements réalisés par la solution.

Lorsque la solution repose sur un service d'intelligence artificielle hébergé par un tiers, Business Cairn informe le Client, préalablement à la Commande, de l'identité du fournisseur, du lieu de traitement des données et des engagements de ce fournisseur en matière de non-réutilisation des données transmises. Le Client apprécie, sous sa responsabilité, la compatibilité de ces conditions avec la sensibilité de ses données. L'article 19 s'applique en tout état de cause.

Article 48. Services d'intelligence artificielle fournis par des tiers

Les modèles et services d'intelligence artificielle édités par des tiers sont soumis aux conditions d'utilisation de leurs fournisseurs respectifs, que le Client s'engage à respecter.

Business Cairn n'est pas responsable des modifications, restrictions, hausses tarifaires, dégradations ou interruptions de service décidées par ces fournisseurs, ni de l'arrêt d'un modèle. En cas d'indisponibilité durable d'un service tiers, Business Cairn propose au Client, dans une Offre distincte, une solution de remplacement.

Sauf stipulation contraire de l'Offre, les abonnements, licences et consommations facturés par ces fournisseurs sont souscrits et réglés directement par le Client, en son nom et pour son compte.

Article 49. Propriété des configurations et des agents

Les configurations, paramètres, invites, jeux de règles et agents conçus spécifiquement pour le Client dans le cadre d'une Prestation IA lui sont cédés dans les conditions de l'article 16, sur paiement intégral du prix.

Les méthodes, méthodologies, cadres d'analyse, bibliothèques et composants génériques mis en œuvre par Business Cairn pour aboutir à ce résultat demeurent sa propriété exclusive,

conformément à l'article 16, y compris lorsqu'ils ont été perfectionnés à l'occasion de la mission.

Article 50. Conformité

Chacune des Parties se conforme, pour ce qui la concerne, à la réglementation applicable aux systèmes d'intelligence artificielle, notamment au Règlement (UE) 2024/1689 selon son calendrier d'entrée en application.

Le Client informe Business Cairn, préalablement à la Commande, si l'usage envisagé relève d'un cas d'usage soumis à des obligations renforcées, notamment en matière de ressources humaines, d'accès au crédit, de santé ou de sécurité. À défaut d'une telle information, les solutions sont réputées destinées à un usage interne d'aide à l'analyse et à la décision, sans automatisation d'une décision produisant des effets juridiques à l'égard de personnes.

TITRE IV. DISPOSITIONS FINALES

Article 51. Entrée en vigueur

Les présentes Conditions Générales, en version 3.0, entrent en vigueur le **1^{er} octobre 2026**. Elles annulent et remplacent les Conditions générales de vente et de fournitures de services et les Conditions particulières de vente et maintenance de progiciel, en version 2.0 du 21 octobre 2014.

Elles s'appliquent à toute Commande passée à compter de cette date, ainsi qu'à toute reconduction intervenant postérieurement à celle-ci.

Business Cairn, SAS au capital de 20 000 euros, dont le siège social est situé au 6 rue Laurent Mourguet, 69740 Genas, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 523 395 192.