

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET PRESTATIONS DE SERVICES AUX ENTREPRISES ET PROFESSIONNELS

Les présentes conditions générales sont conclues entre :

La société M.G.M. Solutions, ci-après désignée « MGM », société par actions simplifiée au capital social de 52.000€, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Fréjus sous le numéro 794 478 545, dont le siège social est sis 15 allée des Cerisiers à Fréjus (83600), prise en la personne de son représentant légal en exercice,

et

toute personne physique ou morale professionnelle, ci-après désignée « le Client », qui souhaite utiliser l'un quelconque des services proposés par MGM ; elles sont attachées à toute commande passée par le Client.

Les présentes Conditions Générales doivent être signées et paraphées, à défaut le Contrat ne s'applique pas. Elles s'appliqueront au premier contrat conclu avec le Client, et à toutes relations commerciales ultérieures, le Client reconnaissant leur application à tout échange existant entre lui et MGM.

Article 1 : Définitions

« *Accès* » : prestations permettant de rendre accessible, dans les meilleures conditions de performance et de sécurité, les solutions logicielles hébergées par MGM ;

« *Anomalie* » : désigne tout dysfonctionnement ou non-conformité des solutions logicielles par rapport aux spécifications et à leur destination qui empêche le fonctionnement normal de tout ou partie des solutions logicielles ou qui provoque un résultat incorrect ou un traitement inadapté alors que les solutions logicielles sont utilisées conformément à leur documentation et à leur destination ;

« *Applications* » : solutions logicielles mises à la disposition du client ;

« *Assistance* » : désigne les prestations définies à l'article 4 des présentes Conditions Générales ;

« *Astreinte* » : désigne une période de temps, hors de la Période de service standard durant laquelle MGM accepte, à titre exceptionnel, d'étendre la prestation de service ;

« *Client* » : le Client est la personne physique ou morale qui conclut le Contrat pour des besoins en rapport direct avec son activité professionnelle et qui en devient le titulaire ;

« *Contrat de services* » : désigne les prestations déterminées aux Conditions Générales et aux Conditions Particulières permettant de maintenir en conditions opérationnelles les environnements du client, ou de venir en aide au Client dans le cadre des incidents affectant le bon fonctionnement de son système informatique et ce dans le respect du périmètre pris en compte et défini aux conditions particulières du présent contrat ;

« *Données* » : désigne les données informatiques personnelles ou non du Client, constituées lors de l'utilisation des solutions logicielles mises à sa disposition et hébergées sur la plateforme MGM ;

« *Identifiants* » : désigne les noms et mot de passe du Client lui permettant d'avoir accès à ses Données et aux solutions logicielles hébergées par MGM ;

« *Infrastructures* » : désigne l'ensemble des éléments techniques (logiciels et équipements informatiques) permettant de faire fonctionner les applications du Client ;



« *Incident* » : désigne un dysfonctionnement des solutions logicielles provenant soit d'une erreur de manipulation du Client soit d'une Anomalie affectant le code. La teneur de l'Incident est identifiée pendant la phase d'assistance ;

« *Parties* » : le Client ou MGM ou les deux selon le contexte ;

« *Période de service standard* » : désigne la période comprise du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00, entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de l'année ;

« *Services* » : les services désignent l'ensemble des prestations fournies, qui se décompose en prestations matérielles établies à l'article 4 des présentes Conditions Générales ainsi que toutes les prestations dites intellectuelles de conseil, audit ou encore expertise de tout ce qui a trait à l'informatique.

Article 2 : Cadre contractuel

Le présent contrat a pour objet de déterminer les conditions et modalités d'utilisation des services et des obligations respectives des Parties dans le cadre de tout service proposé par MGM. Tout contrat conclu avec la société MGM comprend les présentes Conditions Générales, qui ajoutent aux Conditions Particulières de Prestations de Services constituées quant à elles par tout devis et/ou contrat établi par MGM pour le Client et accepté par lui. Ces éléments forment ensemble le cadre contractuel applicable à toute relation avec MGM (ci-après désigné le « Contrat »).

Le Client déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales et des Conditions Particulières de Prestations de Services avant de passer commande, et les avoir de ce fait préalablement acceptées, sans aucune réserve. Les Conditions Générales, tel qu'il est dit ci-avant, acceptées une première fois par le Client en conséquence de la signature des présentes, s'appliqueront à tout autre contrat et/ou devis détaillant les Conditions particulières d'intervention ou de service de MGM. Si de nouvelles clauses sont intégrées aux présentes Conditions Générales, elles ne trouveront application que si le Client les a préalablement acceptées par nouvelle signature.

En cas de contradiction entre les Conditions Générales et les Conditions Particulières à un service donné, les présentes Conditions Générales recevront application.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des conditions générales, à l'exception de celle d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des parties à contracter.

L'Entrepreneur se réserve la faculté de modifier les présentes conditions générales sous réserve d'en informer individuellement les clients. Ces modifications sont applicables aux contrats en cours à la condition que le client dûment averti n'ait pas exprimé son désaccord dûment motivé dans le délai de huit (8) jours à réception des modifications notifiées.

Article 3 : Durée du contrat

Le Contrat prend effet dès la date de sa signature par la dernière des deux parties pour la durée prévue dans les Conditions Particulières de Prestations de Services.

A défaut d'indication dans lesdites Conditions Particulières, le contrat est conclu pour une durée initiale de 7 mois à compter de l'entrée en vigueur du Contrat. Le Contrat pourra être renouvelé annuellement, par tacite reconduction, pour une période d'un an, à moins que l'une ou l'autre des Parties n'adresse à l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception, un avis de non-renouvellement, au moins deux mois avant la date d'échéance.



Article 4 : Obligations de MGM

MGM est un prestataire de services informatiques qui propose un large panel de services en matière d'assistance technique tels que le conseil, audit, livraison de modules informatiques, stockage de données ou livraison d'applications.

MGM s'engage, sous réserve du respect de ses obligations par le Client, à :

- communiquer au Client les Conditions Générales de Prestations de Services, le barème des prix unitaires, les réductions de prix et les conditions de règlement ;
- mettre en œuvre toute son expérience et son savoir-faire pour apporter au client satisfaction dans l'utilisation de ses services ;
- fournir les moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations fournies.

Le Client reconnaît que MGM n'est soumise qu'à une obligation de moyens.

Article 5 : Obligations du Client

Le Client s'engage à respecter, en permanence et quel que soit le service souscrit, les obligations des Conditions Générales de Prestations de Services et les Conditions Particulières.

Le Client s'engage à transmettre toutes les informations nécessaires et tous les documents utiles permettant à MGM d'assurer sa mission dans de bonnes conditions. Tout retard dans la communication desdits éléments reporterait d'autant la date de livraison prévue dans les Conditions Particulières, et/ou ne permettrait pas ou plus au Client de reprocher une quelconque faute à MGM.

Le Client a connaissance que le cahier des charges pourra faire l'objet, en cours de mission, d'ajustements afin de permettre à MGM de mener à bien sa mission.

Le Client a connaissance que le module informatique mis en place par MGM pourra faire l'objet de mises à jour indispensables à son utilisation. Lesdites mises à jour constituent une prestation de service différente de la prestation initiale.

Dans l'hypothèse où MGM est sous-traitant, le Client a l'obligation de communiquer le nom du Client final, de faire agréer MGM comme sous-traitant par le Client final et de transmettre l'agrément à MGM dès la commande.

Le Client assume l'entière responsabilité concernant : l'adéquation des progiciels à ses besoins ; la qualification et la compétence de son personnel ; l'ensemble des obligations lui incombant au titre de sauvegarde et l'archivage de ses données.

Le Client reconnaît expressément avoir reçu de MGM toutes les informations nécessaires lui permettant de prendre toutes les précautions utiles pour la réalisation de sa prestation. Lors du transfert par moyen de télécommunication ou par tous autres moyens aucune responsabilité ne pourra être retenue contre MGM en cas d'altération des informations ou des données durant le transfert.

Article 6 : Interventions techniques

Article 6.1. Généralités

MGM peut être amenée à intervenir techniquement sur les serveurs pour :



- fournir les prestations prévues par l'offre souscrite ;
- mettre fin à un dysfonctionnement technique ;
- procéder à une opération de maintenance.

La responsabilité de MGM ne pourra être engagée du fait des interventions techniques effectuées dans le cadre de l'article 4.

Article 6.2. Période du service

En ce qui concerne les prestations d'assistance technique, le service est assuré du jeudi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés de 9h00 à 18h00.

Coordonnées du centre de support :

Téléphone : 04.82.53.84.66

Email : support@mgmsolutions.fr

MGM s'engage à communiquer au Client, par anticipation, toute modification des coordonnées d'accès au centre de support de façon à ce que ce dernier puisse bénéficier du service sans interruption.

Les interventions effectuées par MGM hors période du service sont des astreintes qui ne sont pas inclus dans le prix convenu dans les Conditions Particulières. Les astreintes font l'objet d'une facturation différente de celle prévue dans le présent contrat.

Article 6.3. Description de la prestation de support

Un contrat d'accès au support est définitivement alloué au Client. Un outil de suivi et traçabilité est mis à disposition du Client à l'ouverture du contrat, il permet l'enregistrement du problème, sa description. Il donne automatiquement un numéro d'incident avec sa date et heure d'enregistrement. Le Client peut accéder au centre de support de MGM pendant la période de service fixée à l'article 6.2. des présentes Conditions Générales. Le Client a accès via son accès extranet à un état de toutes ses demandes d'assistance pour une période donnée, qu'elles soient en cours ou clôturées.

Article 6.4. Domaine d'intervention

La plateforme de support de MGM prendra en charge toute demande relative aux familles de matériels et logiciels énumérées dans la proposition commerciale de référence. Cette nomenclature est susceptible d'actualisation en fonction de l'évolution du parc informatique du Client, et est accessible à tout moment par celui-ci sur simple demande.

Article 6.5. Modalités d'intervention

MGM s'engage à prendre en compte les incidents sous le ¼ d'heure pendant la période de couverture du service. MGM s'engage à tout mettre en œuvre pour apporter une réponse à la requête du client ou à la difficulté rencontrée sous 4 heures ouvrées.

Article 7 : Livraison

A partir de la date de livraison indiquée dans le bon de commande, la propriété du produit est transférée au Client, sauf dans le cas où le paiement intégral du prix n'a pas été encaissé à la



commande. Le Client ne dispose que d'un droit de jouissance et d'usage à titre strictement personnel du produit fini. Le Client ne peut en aucun cas céder ni à titre gratuit ni à titre onéreux le produit fini. Lorsque le produit est livré au plus tard 15 jours après le délai de livraison porté sur le bon de commande, le Client est en droit d'annuler la commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sauf en cas de force majeure.

Tout retard dans la transmission des éléments demandés au Client, ou dans le règlement des factures émises décale d'autant le délai de réalisation de la mission dévolue à MGM, sans que le Client ne puisse le lui reprocher, ni annuler la commande passée.

Article 8 : Prix

Les prix sont indiqués dans les Conditions Particulières de Vente. Ils comportent : **SUGGESTION**

- une partie fixe qui correspond aux services fournis par MGM ensuite des demandes initiales du Client ;
- une partie variable qui correspond aux éventuels ajustements de la prestation suite à des difficultés techniques qui se sont révélés postérieurement à la conclusion du contrat.

Les prix figurant aux Conditions Particulières sont ceux en vigueur au moment de l'envoi ou de la remise au Client des Conditions Particulières.

Les prix des services sont indiqués en euros HT et impôts. Ils seront majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par MGM dans le cadre de ses services.

Le prix visé dans les Conditions particulières est un prix forfaitaire. En conséquence, aucun frais complémentaires ne pourra être demandé au Client à l'exception des frais de déplacements, sauf accord préalable et écrit de ce dernier à l'engagement de tels frais sur présentation d'un devis.

Les Tarifs ne comprennent pas les déplacements non prévues dans l'offre qui seront donc facturés en sus.

Article 9 : Modalités de facturation et de règlement

Article 9.1. : Acompte

Le Client devra verser, le jour où il passera commande, un acompte minimum de TRENTE (30) pourcent du prix de vente.

Les Conditions Particulières pourront moduler le montant de l'acompte en fonction de la prestation commandée et de son prix.

L'engagement du Client est ferme et irrévocable.

Le non règlement par le Client du dépôt de garantie entraînera l'absence de prise d'effet du Contrat ou sa résiliation de plein droit par MGM.

Article 9.3. : Fixation du prix



Le prix des prestations est fixé aux Conditions Particulières. Le Client s'engage à régler la redevance le prix dont le montant est fixé pour 7 mois à compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat. En cas de renouvellement du Contrat, le prix pourra être révisé à la demande de MGM adressée au Client au moins 10 jours avant la date d'échéance, sans pouvoir toutefois excéder l'augmentation issue de l'application de la formule suivante :

$$P = P_o \times S / S_o$$

P = prix après révision

P_o = prix initial pour la première révision, puis prix issu de la précédente révision pour les révisions suivantes

S = plus récent indice Syntec publié à la date de révision du prix

S_o = valeur de l'indice Syntec en vigueur à la date où le Contrat a été établi pour la première révision, puis valeur de l'indice Syntec au jour de la précédente révision pour les révisions suivantes.

En cas de disparition de l'un ou l'autre des indices, les Parties conviendront du ou des nouveaux indices pour établissement d'une formule à effet comparable. Faute d'accord, compétence expresse est attribuée à Monsieur le Président du Tribunal de Commerce de Lyon pour fixer un indice qui s'intègre dans la formule de révision et qui respecte l'esprit que les parties ont entendu définir lors de la définition de la clause de révision.

Article 9.2. : Modalités de paiement

Le Client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement suivants :

- chèque ou espèces,
- virement bancaire.

En cas de chèque impayé, la régularisation devra s'effectuer par tout autre moyen de paiement accepté par MGM pour ce service pour un montant égal au montant initial de la transaction, majoré des frais d'impayé qui auront été prélevés par les organismes bancaires.

Article 9.3. Paiement des factures

Les factures doivent être payées à réception. Le règlement est réputé réalisé à la date de réception des fonds par MGM. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

Article 9.4. : Retard de paiement

• Pénalités

A défaut de paiement intégral à la date prévue pour leur règlement, les sommes restant dues sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable de pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités de retard s'appliquent sur le montant de la créance TTC et sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception des fonds par le client à MGM.

Le Client s'engage à effectuer ces paiements en vertu du contrat sans pouvoir invoquer une quelconque compensation sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être demandés par MGM, en cas de non-paiement intégral d'une facture par le Client dans le délai imparti.

• Indemnités : frais de recouvrement

En cas de situation de retard de paiement, le Client est de plein droit débiteur, à l'égard de MGM, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est de 40 euros.



MGM pourra lorsque les frais exposés pour le recouvrement des créances sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, demander une indemnisation complémentaire sur justification.

• *Exception d'inexécution*

En cas de retard de paiement, MGM pourra suspendre toutes les commandes en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action.

Article 10 : Résiliation

En cas de manquement par l'une ou l'autre des Parties à l'une de ses obligations essentielles, l'autre Partie sera autorisée, 30 jours après une mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet, ou immédiatement en cas de manquement non réparable, à résilier de plein droit le Contrat par simple envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, nonobstant le droit de demander réparation du préjudice subi.

En aucun cas, la résiliation ne pourra justifier le non-paiement ou la restitution de tout ou partie de la redevance perçue pour la période allant de la date de résiliation à la fin de la période contractuelle en cours.

MGM s'engage à restituer les informations de connexion relatives aux infrastructures du Client. Le Client s'engage à s'acquitter du paiement des redevances éventuellement en attente et à restituer à MGM ou à cesser d'utiliser dans un délai de 8 jours les codes d'accès et identifiants relatifs à l'outil de suivi de l'incident extranet.

Article 10.1. Résiliation par MGM

A défaut de complet paiement et si aucune régularisation n'est intervenue dans les 48h après mise en demeure restée infructueuse par tout moyen de paiement accepté par MGM pour le service concerné, MGM prendra acte de la résiliation du contrat, sans formalités judiciaires. La vente sera résiliée de plein droit sans préjudice de tous autres dommages et intérêts.

L'acompte versé à la commande restera acquis à MGM à titre de première indemnité.

La résolution frappera notamment la commande en cause mais toutes les commandes impayées antérieures, qu'elles soient livrées ou en cours de livraison et que leur paiement soit échu ou non.

De même, lorsque le paiement sera échelonné, le non-paiement d'une seule échéance entrainera l'exigibilité immédiate de la totalité de la dette, sans mise en demeure. La résiliation sera acquise par la seule mise en demeure infructueuse sans formalités judiciaires.

Article 10.2. Résiliation par le Client

La commande peut être résolue par l'acheteur par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception en cas :

- de livraison du produit non conforme aux caractéristiques déclarées du produit,
- de livraison dépassant la date fixée dans le bon de commande.

Dans une telle hypothèse, le Client pourra exiger le remboursement de l'acompte versé à la commande.

Article 11 : Exclusions et limitations de responsabilité de MGM



Quels que soient les services et options que le Client souscrit :MGM ne sera pas tenue responsable pour tout retard ou inexécution de la prestation lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, tels qu'ils sont définis par la jurisprudence des tribunaux français.

En tout état de cause, quels que soient le service auquel le Client a souscrit, MGM ne prend pas en charge l'accès au réseau internet, ni les matériels ou logiciels requis qui restent sous l'entière responsabilité de chacun des utilisateurs du réseau internet.

En outre, le Client reconnaît être informé que les applications logicielles installées peuvent faire l'objet de mises à jour.

Par ailleurs, MGM n'est pas responsable des problèmes relatifs aux « Open sources » dont elle n'en a pas la maîtrise.

Les parties reconnaissent que les prix convenus au Contrat reflètent la répartition du risque entre les parties et la limitation de responsabilité en résultant. Chacune des parties pourra voir sa responsabilité engagée en cas de préjudice subi par l'autre partie, pour autant que cette dernière apporte la preuve que l'inexécution par l'autre partie de ses obligations contractuelles est la cause directe de son préjudice.

Article 12 : Assurance

Pendant toute la durée des obligations énoncées au Contrat, MGM doit souscrire une police d'assurance pour se prémunir contre les risques découlant des obligations mises à sa charge en application du Contrat. L'assurance doit être souscrite auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable au plus tard au moment de la signature du Contrat. Sur demande du Client, une attestation de ladite compagnie précisant l'objet des garanties doit être fournie.

Article 13 : Sous-traitance

Conformément à la loi du 31 décembre 1975, dans l'hypothèse où MGM est sous-traitant, MGM dispose d'une action directe contre le Client final après la mise en demeure restée infructueuse du Client.

Article 14 : Données personnelles

En vertu des dispositions de la Loi Informatique et Liberté n°78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant.

Article 15 : Confidentialité

Les Parties sont tenues à la confidentialité sur toutes informations ou Données auxquelles elles auraient accès, dans le cadre du présent contrat, pendant la durée de celui-ci et trois après. Chaque Partie s'engage à considérer comme confidentiels et à ne pas reproduire ou divulguer autrement que pour les seuls besoins d'exécution du Contrat, les informations et documents remis par l'autre partie pour la mise en œuvre et au cours de l'exécution du Contrat et qui à raison de leur contenu technique commercial ou financier devraient être tenus pour confidentiels comme comportant des éléments non divulgués publiquement et/ou purement personnel à la partie concernée



Ainsi, les parties ne seront pas tenues de conserver un caractère confidentiel aux Données ou informations qui sont, soit accessibles au public, soit déjà en possession de l'autre Partie sans qu'une obligation de confidentialité lui soit attachée, soit élaborées de façon indépendante en dehors du cadre du présent contrat, soit obtenues de tiers par des moyens illégitimes. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire respecter ces dispositions par l'ensemble de leurs salariés, sous-traitants, consultants et plus généralement collaborateur.

Article 16 : Clause de non-sollicitation du personnel

Chaque partie s'engage vis-à-vis de l'autre à ne pas débaucher embaucher ou faire travailler toute personne ayant participé de façon directe ou indirecte à la réalisation des travaux demandés pendant toute la durée du Contrat et le cas échéant de ses avenants. Cette prohibition continuera à s'appliquer pendant un délai de 18 mois à compter de la cessation du Contrat et le cas échéant de ses avenants. Le non-respect de cette prohibition entraîne de plein droit pour le contrevenant l'obligation de verser à l'autre partie, à titre d'indemnité, le montant équivalent de la rémunération brute perçue par la personne concernée au cours des 18 derniers mois précédents son départ, et ce sans préjudice de l'indemnisation des préjudices effectivement subis.

Article 17 : Incessibilité

Aux termes du présent Contrat, le Client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, ponctuel, incessible et non exclusif. Dans ces conditions, sauf stipulation contraire porté aux conditions particulières du présent contrat, il est expressément convenu que le présent contrat ne pourra en aucun cas être cédé à un tiers par le Client, qu'il s'agisse d'une cession totale ou même partielle, à titre onéreux ou gracieux. MGM se réserve la possibilité de céder le bénéfice de ce contrat à toute personne morale qui reprendra l'intégralité des obligations en causes vis-à-vis du Client.

Article 18 : Propriété intellectuelle

Certains produits tels que les logiciels font l'objet de droits d'utilisation personnels et spécifiques réglementant les copies, diffusions publiques, locations. Le Client doit respecter les conditions générales de vente de ces produits et MGM ne saurait être responsable des utilisations qui pourraient être faites des produits dans ce cadre.

MGM conserve la propriété de tous les attributs intellectuels utilisés pour la réalisation de la mission confiée par le Client, qui ne peut pas en disposer autrement que pour son usage exclusivement personnel. Chacune des parties demeure titulaire des droits de propriété intellectuelle lui appartenant avant leur utilisation dans le cadre du Contrat, ainsi que des améliorations, compléments qu'elle pourrait leur apporter au cours de l'exécution du Contrat.

Toute cession, diffusion et/ou reproduction des supports matériels donnés (organigrammes, mémos, ...) constituerait une violation du droit d'auteur et donnerait droit à l'octroi de dommages et intérêts.

Article 19 : Référencement



MGM se réserve la possibilité de faire figurer le nom du client sur une liste de références sauf avis contraire écrit de ce dernier. En aucun cas, cette référence ne devra remettre en cause l'engagement de confidentialité défini à l'article 15 « Confidentialité ».

Article 20 : Loi applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes Conditions Générales de Prestations de Services sont soumises au droit français. En application du Règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles, MGM et le Client choisissent la loi française comme loi applicable au Contrat.

Article 21 : Attribution de juridiction

Seront seuls compétents, en cas de litige de toute nature ou de contestation relative à la formation ou l'exécution de la commande, les Tribunaux de Vienne. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs.

Le :

Signature :

