

## 1 – GENERALITES

La Société Wikiti, SAS au capital de 39 109,98€, dont le siège social est situé au 36 quai Fulchiron 69005 Lyon, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le n° 834 360 273, est un Prestataire de « Software as a Service », c'est-à-dire d'applications d'entreprise louées en ligne (dit Prestataire SaaS). À ce titre, il est le Prestataire des Services applicatifs désignés ci-après au contrat. Wikiti propose également des prestations de développement de programmes informatiques, ainsi que d'audit et de conseil, de support, d'assistance et de formation.

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après désignées CGV, précisent les termes du contrat passé entre le Client et WIKITI et expriment l'intégralité des obligations et des droits des deux parties. Toutes les prestations effectuées par WIKITI sont soumises aux présentes CGV. Elles peuvent éventuellement être complétées et/ou modifiées par des clauses particulières.

Les CGV sont consultables en permanence sur le site Internet de WIKITI. Elles sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et sans préavis. Les CGV applicables sont celles en vigueur sur le site à la date de la demande du Client (date du devis, ou date de la commande en cas de prestation sans devis). Elles sont identifiables par un numéro de version et une date de rédaction.

Dès lors qu'il adresse une commande à WIKITI, le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager, et déclare adhérer sans restriction ni réserve aux présentes CGV.

Wikiti est défini comme « Le Prestataire » dans la suite de ce document.

## 2- DESCRIPTION DES SERVICES APPLICATIFS

**2.1. SOLUTIONS APPLICATIVES :** La solution concernée par le présent contrat est un assistant intelligent de type « chatbot » accessible par une interface chat. Le « chatbot » est également couplé à des briques du Système d'information client (logiciel ITSM, base de connaissance, intranet...).

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

Dans les conditions de l'article « Licence », le Prestataire consent au Client le droit d'utiliser de façon non exclusive, les Solutions désignées en annexe 1.

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

Le Prestataire réalise la sauvegarde des Données (historique des messages) pendant toute la durée du contrat.

**2.2. ACCES AUX SOLUTIONS :** Le Client utilisera seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment – à l'exception des périodes de maintenance –, à savoir :

- 24 heures sur 24,
- 7 jours sur 7 (y compris les dimanche et jours fériés)

L'accès s'effectue :

- à partir des ordinateurs Clients.
- à partir de tout ordinateur Client nomade
- au moyen des Identifiants fournis au Client.

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

- d'un Identifiant attribué à chaque Power User (Administrateur) par le Prestataire,
- et d'un mot de passe communiqué au Client par le Prestataire.

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

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

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande du Client ou à l'initiative du Prestataire sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Prestataire n'a accès aux Services applicatifs et aux Solutions. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Solutions. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client en informera le Prestataire sans délai et le confirmera par courrier recommandé.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants, le Client utilisera la procédure mise en place par le Prestataire lui permettant de récupérer ses identifiants.

## 3- QUALITE DES APPLICATIFS

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Prestataire ne sera tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services applicatifs. En outre, le Prestataire exécute ses prestations conformément aux SLAs. Le Prestataire n'est pas en mesure de garantir la continuité des Services applicatifs, exécutés à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

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

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

Le Prestataire garantit la mise en œuvre des Services applicatifs conformes au SLA.

Les Services applicatifs peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon

fonctionnement de la plateforme du Prestataire. En cas d'interruption des Services applicatifs pour maintenance, le Prestataire s'engage à respecter la procédure des opérations décrite ci-après (Article 5 : Maintenance) afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

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

#### 4- PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE – LICENCE

4.1- Le Logiciel reste, en toutes circonstances, la propriété exclusive du Prestataire qui en est seul titulaire et/ou détient tous les droits nécessaires pour en assurer la commercialisation et en permettre l'utilisation.

En conséquence, le Client ne pourra ni le nantir, ni le céder, ni le sous-licencier, ni le prêter à titre onéreux ou gratuit et s'engage à maintenir sur tous les exemplaires et sur toutes les copies, même partielles, les mentions de propriété au profit du Prestataire, portées sur le Logiciel.

Par ailleurs, le Client s'engage à informer le Prestataire de toute atteinte aux droits de propriété du Client dont elle pourrait avoir connaissance.

Tous les éléments originaux, qu'ils soient écrits ou lisibles par machine, y compris les programmes, les jeux d'essais, les bandes, les listes de programmes et autres documentations de programmation et plus généralement tous travaux qui seront émis et préparés pour le Client dans le cadre du présent contrat, seront propriétés du Prestataire.

Toute invention, toute découverte ou tout perfectionnement qui comporte un savoir-faire ou une technique relatif au traitement de l'information, développés dans le cadre du présent contrat resteront la propriété exclusive du Prestataire quand bien même ils résulteraient de la collaboration du personnel du Prestataire et de celui du Client.

En conséquence, seul le Prestataire pourra prendre à son nom exclusif tous brevets, modèles, marques et titres de propriété industrielle concernant les domaines précités.

Le Prestataire pourra utiliser les enseignements et le savoir-faire tirés de l'exécution des prestations et développer des éléments qui concurrenceraient ceux qui pourraient être fournis au Client en exécution de ce contrat, qu'ils soient similaires ou non.

Le Prestataire pourra reproduire dans ses développements réalisés pour des tiers tout ou partie des éléments originaux, écrits ou lisibles par machine, développés exclusivement pour le Client dans le cadre du présent contrat.

Le Prestataire garantit au Client une jouissance paisible du Logiciel, de son fait personnel.

A ce titre, le Prestataire s'engage à défendre le Client à ses frais contre toute action en violation de droit d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle intentée par un tiers, et portant sur le Logiciel, sous réserve d'en avoir été averti immédiatement par écrit par le Client et que la prétendue violation ne résulte pas du fait du Client.

Le Prestataire sera seul maître de la manière de conduire l'action et aura toute latitude pour transiger ou poursuivre toute procédure de son choix. Le Client devra fournir toutes les informations, éléments et assistance nécessaires au Prestataire pour lui permettre de mener à bien sa défense.

Si tout ou partie du Logiciel est reconnu par une décision de justice ayant force exécutoire constituer une contrefaçon, le Prestataire pourra, à son choix, soit procurer au Client un logiciel non contrefaisant ayant les mêmes fonctionnalités, soit obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser le Logiciel, soit, si l'une de ces deux solutions ne peut être mise en œuvre, résilier le Contrat en restituant au Client le prix versé au Prestataire au titre de la licence, déduction faite de la valeur amortie du Logiciel.

4.2- Au titre du Contrat, le Client bénéficie d'un droit non exclusif d'utilisation du Logiciel pour ses besoins propres internes.

Dans le cas où le Client souhaiterait modifier l'une de ces conditions d'utilisation, il devra obtenir l'accord préalable exprès du Prestataire et payer le complément de redevance le cas échéant applicable.

Au cas où le Client modifierait l'une de ces conditions d'utilisation, sans avoir préalablement obtenu l'accord exprès écrit du Prestataire, le Client devra verser au Prestataire, à titre d'astreinte destinée à inciter le Client à s'exécuter diligemment, une redevance égale au double de ce qu'elle aurait dû payer si elle avait demandé l'accord du Prestataire, nonobstant le droit pour le Prestataire de demander l'indemnisation du préjudice subi.

Le Client ne peut transférer, de quelque façon que ce soit, sous-licencier, mettre à la disposition d'un tiers quelconque, notamment dans le cadre de prestations d'infogérance ou de service-bureau, même à titre temporaire et/ou gratuit, le Logiciel et/ou la licence d'utilisation y afférente, à moins d'avoir obtenu l'autorisation préalable et expresse du Prestataire.

Au titre du droit d'utilisation concédé par le Contrat, le Client pourra reproduire, de façon permanente ou provisoire, le Logiciel aux seules fins de chargement, affichage, exécution, transmission ou stockage du Logiciel.

Le Prestataire se réserve expressément le droit de corriger les Anomalies pouvant altérer le Logiciel dans le cadre de la maintenance offerte pendant 6 mois au Client, le Client pouvant toutefois bénéficier, après la période de garantie, de la correction desdites Anomalies au titre des prestations de maintenance proposées par le Prestataire.

Le Client s'interdit toute transcription, adaptation, traduction, modification du Logiciel ainsi que toute fusion, même partielle du Logiciel avec d'autres programmes, sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

Le Prestataire s'engage à mettre à la disposition du Client, à sa demande, les éléments nécessaires pour lui permettre d'effectuer les opérations d'interopérabilité avec d'autres programmes d'ordinateur, dans les limites définies par la loi. En conséquence, le Client s'engage à ne pas décompiler, désassembler ou chercher de quelque manière que ce soit, à reconstituer le code source du Logiciel, sans l'autorisation expresse du Prestataire.

Le Client ne peut utiliser les Services applicatifs et les Solutions que conformément à la licence relative aux Solutions n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre finalité.

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

#### 5 – MAINTENANCE

Le Prestataire prend en charge la maintenance corrective et évolutive de la Solution. Cette prestation se limitera au seul Logiciel fourni par le Prestataire objet du présent contrat. Le Prestataire ne s'engage à réparer que les erreurs de fonctionnement du Logiciel (maintenance corrective et curative) inhérentes à tout logiciel.

Dans l'exécution des présentes, la maintenance corrective a pour objet de remettre le Logiciel en état de fonctionnement à la suite d'une défaillance du Logiciel par la recherche et la résolution de la cause de la défaillance.

En outre, la maintenance corrective comprend la mise en œuvre d'opérations curatives nécessaires à la remise en état du Logiciel.

Le Prestataire ne fournit donc, au titre des présentes, aucune maintenance préventive.

La maintenance préventive s'entend de toute intervention spontanée du Prestataire auprès de son client, périodiquement mais selon des modalités contractuelles, pour vérifier que le Logiciel est en bon état de fonctionnement.

La maintenance évolutive concerne, elle, la pérennité du logiciel, son interopérabilité aux nouveaux systèmes et qui consiste à fournir au Client les mises à jour ou nouvelles versions du Logiciel.

Ainsi, le Prestataire s'engage par les présentes à fournir au Client les mises à jour ou versions nouvelles du Logiciel qu'il pourrait développer.

Par ailleurs, dans le cadre de la gestion de son offre de prestation de maintenance, le Prestataire pourra sous-traiter tout ou partie de l'exécution des obligations lui incombant au titre du présent contrat.

#### *Maintenance corrective :*

La prestation de support permettant de traiter les anomalies est disponible du lundi au vendredi de 8h à 18h. La déclaration d'incident se fait soit directement sur la plateforme du Prestataire, soit par mail à [support@wikiti.ai](mailto:support@wikiti.ai).

Les engagements du Prestataire en termes de maintenance sont décrits dans l'article 5 des présentes.

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

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

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

#### *Maintenance évolutive :*

Le Prestataire s'engage à mettre à disposition de son client l'ensemble des mises à jour.

Les prestations d'implémentation de ses mises à jour sont intégrées dans la licence SaaS et ne génèrent donc aucun surcoût.

## 6 – SLA

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au respect des SLA cités ci-dessous. En cas de non-respect des pénalités ou indemnités peuvent être prévues.

**6.1 DISPONIBILITÉ :** Le Prestataire s'engage à assurer un taux de disponibilité de 99,5 % sur une durée de 24 heures. (hors période de maintenance programmée en HNO).

En cas de contestation de la disponibilité, le Prestataire fournit sur demande un rapport de disponibilité permettant de vérifier la disponibilité du service définie au présent contrat.

**6.2 DELAI D'INTERVENTION :** Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour tenir les Garanties de temps d'intervention suivantes (GTI) :

- En cas d'anomalie bloquante, la prise en compte du signalement intervient sous 4 heures ouvrées. Le Prestataire s'efforce de corriger l'anomalie bloquante dans les meilleurs délais, et propose une solution de contournement.
- En cas d'anomalie semi bloquante, la prise en compte du signalement est effectuée dans les 8 heures ouvrables. Le Prestataire s'efforce de corriger l'anomalie, et/ou propose une solution de contournement pouvant permettre l'utilisation des fonctionnalités en cause.
- En cas d'anomalie mineure, la prise en compte du signalement est effectuée dans les meilleurs délais, et propose la correction de l'anomalie mineure dans une nouvelle version du Service qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.

## 7 - PÉNALITÉS

En cas de non-respect des SLA, le Client pourra solliciter du Prestataire le paiement des pénalités suivantes : 50 € par heure de retard au-delà des Garanties de temps d'intervention

- 50 € par heure de retard au-delà des Garanties de temps d'intervention
- 300 € par jour de non-disponibilité de la solution au-delà du taux de disponibilité.

Toutefois, le montant des pénalités sur un mois ne pourra dépasser 10% du revenu mensuel lié à ce contrat.

## 8- TRAITEMENT DES DONNEES

**8.1. DONNEES PERSONNELLES :** Si les Données transmises aux fins d'utilisation des Services applicatifs comportent des données à caractère personnel, le Client garantit au Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés » et au RGPD, et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait des dites données personnelles. A ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service applicatif.

**8.2. EXPLOITATION DES DONNEES :** Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation des Services applicatifs.

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

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

Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les Services applicatifs. Le Client demeure le seul propriétaire des Données constituant le contenu des Solutions.

**8.3. SECURITE DES DONNEES :** Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données.

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

## 9 - PROPRIETE DES DONNEES

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

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

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

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Logiciels, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

## 10 – GARANTIE ET LIMITATION DE RESPONSABILITE

WIKIT garantit que sa prestation est fournie avec toute la diligence et la compétence raisonnablement requise, et exclut toute autre garantie, expresse ou implicite, non stipulée explicitement. WIKIT ne donne aucune garantie complémentaire en ce qui concerne les fournitures qui ne font pas partie de sa prestation, comme par exemple les prestations et fournitures de tierces parties.

Le fonctionnement du « chatbot » repose sur un outil d'intelligence artificielle générative. Il s'agit d'une technologie qui, grâce à un modèle d'apprentissage automatique entraîné sur des bases de

données préexistantes, est capable de créer du contenu de manière autonome, en particulier de répondre de façon automatique aux questions posées par un utilisateur. Afin d'apporter une réponse à l'utilisateur, l'outil procède à une analyse statistique et probabiliste à partir de sa base de donnée d'entraînement en vue de prédire la réponse la plus adaptée. Cette méthode revêt donc de façon inhérente un caractère probabiliste et aléatoire qui peut conduire à la génération de résultats biaisés ou erronés, ce que le Client reconnaît expressément.

WIKIT ne saurait être tenue responsable des dommages résultant de l'utilisation du « chatbot » et des résultats générés par ce dernier, n'étant soumise qu'à une obligation de moyens. Il est rappelé que le fonctionnement du « chatbot » repose sur la technologie de l'intelligence artificielle générative, qui présente par nature un caractère probabiliste et aléatoire, tel qu'expliqué à l'article 2 des présentes CGV. L'utilisation du « chatbot » est strictement encadrée par les conditions générales d'utilisation Wikit, que le Client s'engage à diffuser et à faire respecter par les utilisateurs.

Le Client reconnaît que l'utilisateur ne peut prétendre établir des droits à son profit ou au profit d'un tiers, ni prendre une décision susceptible d'avoir des conséquences sur ses intérêts ou ceux de tiers sur la base des informations communiquées par le « chatbot ».

WIKIT ne saurait engager sa responsabilité du fait de l'utilisation du « chatbot » :

- En cas de résultat faux, biaisé ou inadapté à la question posée ;
- En cas de réponse présentant des omissions, des inexactitudes ou des carences ;
- En cas de réponse incohérente, choquante ou répréhensible sur le plan moral ou éthique ;
- En cas de réponse susceptible d'occasionner un dommage de toute nature aux tiers, notamment réputationnel ;
- En cas de dysfonctionnement de toute nature du « chatbot » imputable à l'utilisateur résultant d'un usage non autorisé par les conditions générales d'utilisation applicables ou de toute manipulation négligente, malveillante ou malicieuse du « chatbot ».

Le Client garantit WIKIT contre tout dommage généré dans le cadre de l'utilisation du « chatbot », notamment :

- En cas d'utilisation par l'utilisateur hors du contexte imposé dans les conditions générales d'utilisation applicables ;
- En cas d'utilisation malicieuse ou malveillante du « chatbot » afin d'en « tester » les limites, notamment par un usage récréatif aux fins d'obtenir une réponse fausse ou inadaptée ;
- En cas de tentative malveillante de saturation du « chatbot » par l'introduction d'un volume excessif de données entrantes ;
- En cas de requête incluant des propos racistes, sexistes, homophobes ou discriminatoires, tout discours idéologique incitant à la violence ou portant atteinte à la dignité humaine, toute déclaration à caractère diffamatoire ou dénigrant ou tout autre type de propos susceptible d'engager la responsabilité civile ou pénale de son auteur ;
- En cas de requête incluant des données personnelles à caractère sensible ou des informations à caractère confidentiel ;
- Pour tout autre type d'utilisation non autorisée ou manifestement abusive susceptible de générer un dommage au Client, à l'utilisateur ou à un tiers.

WIKIT ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de dommages de quelque nature que ce soit subis par l'utilisateur ou des tiers et résultant directement ou indirectement d'une de ses prestations ou l'utilisation d'un de ses logiciels, notamment la perte de données ou toute perte financière résultant de son utilisation ou de l'impossibilité de l'utiliser, et ceci même si WIKIT a été prévenu de la possibilité de tels dommages. Wikit ne peut être tenu pour

responsable d'infraction aux lois françaises et internationales de protection de la propriété intellectuelle, pour tous travaux, modifications, réalisations effectuées à partir de tout élément de toutes sortes fournis par le Client tels que textes, photographies, logos, images, graphisme dont il n'aurait pas la propriété exclusive. Dans le cas où la responsabilité de WIKITI se trouverait engagée par suite d'un défaut de respect de ses obligations, que ce soit sur une base contractuelle, extra-contractuelle, ou pour toute autre raison, sa responsabilité est limitée aux dommages directs subis par le Client et exclut tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations. Les frais d'expertise éventuels seront supportés par moitié entre le Client et WIKITI.

## 11 - CONDITIONS FINANCIERES

**11.1. REDEVANCES :** Les conditions financières sont exposées dans la proposition commerciale et technique. Les redevances des Services sont indiquées en euros et s'entendent hors taxe et hors frais. Il est expressément convenu que le montant des sommes facturées par le Prestataire sera révisé chaque année en fonction de l'indice SYNTEC.

Sont exclues de la redevance et donnent lieu à facturation séparée les prestations suivantes :

- les prestations de formation,
- les prestations d'assistance technique,
- et plus généralement toute prestation n'entrant pas dans l'offre SaaS.

**11.2 MODALITES DE PAIEMENT :** Nonobstant la durée d'engagement, les Services sont facturés annuellement. Les factures sont payables terme à échoir, sous 30 jours date de réception, par chèque ou par virement. Les conditions de facturation et de règlement des prestations sont directement indiquées dans le devis final servant de référence à la commande client.

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

- l'application d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal, sans mise en demeure préalable et à compter du premier jour de retard ;
- les frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire) ;
- Eventuellement, la suspension immédiate des Services ;
- Eventuellement, la résiliation de plein droit du Contrat sous 8 jours après l'envoi par le Prestataire d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse.

WIKITI ne sera en aucun cas tenu d'indemniser d'éventuels dommages, de quelque nature que ce soit, résultant : de tout dysfonctionnement d'une fourniture d'une tierce partie, d'une utilisation non-conforme au but de tout logiciel, service, ou prestation de tout cas de force majeure comme la foudre ou la rupture de la fourniture d'énergie, de tout fait qui peut être démontré comme se situant hors du champ des responsabilités de WIKITI.

## 12 - RESPECT DE LA REGLEMENTATION

Le Prestataire s'engage à exécuter le Contrat de manière professionnelle, dans le respect des règles de l'art, des règles méthodologiques, des normes et règlements en vigueur. En cas de Prestations réalisées sur un site du Client, le Prestataire s'engage à respecter et faire respecter par ses employés, préposés, agents ou sous-traitants appelés à travailler, même ponctuellement, dans les locaux du Client les consignes de sécurité, les règles d'hygiène et de sécurité, le règlement intérieur et les contraintes d'accès au site en vigueur chez le Client, sous réserve de leur communication préalable par ce dernier. Pour ce faire, le Prestataire informera ses employés, agents, préposés ou sous-traitants de la nécessité, si requis, de signer les registres d'entrée, de porter des signes d'identification visibles (badges) et de se conformer à toutes les consignes et procédures de sécurité qui pourront lui être communiquées par le Client.

Le Prestataire s'engage à respecter et faire respecter par ses sous-traitants éventuels les règles de droit du travail applicable dans le lieu d'exécution des Prestations.

Il est seul responsable des moyens et méthodes qu'il met en œuvre dans le cadre des présentes.

Les obligations découlant du présent article sont des obligations de résultat.

## 13 – COLLABORATION DES PARTIES

**13.1 OBLIGATION GENERALE ET RECIPROQUE DE COLLABORATION :** Il est rappelé que les prestations de services en informatique nécessitent une collaboration active entre le Client et le Prestataire. En conséquence, les parties s'engagent à coopérer pleinement pour la bonne exécution du Contrat et notamment à se tenir mutuellement informées et à se communiquer spontanément tout événements, informations, documents, méthodes ou autres éléments utiles à la bonne exécution des Prestations ou susceptibles d'affecter celle-ci, notamment quant aux délais de réalisation.

**13.2 COLLABORATION DU PRESTATAIRE AVEC DES TIERS :** Le Prestataire est informé du fait qu'il peut être amené à coopérer avec des Prestataires et/ou éditeurs tiers Prestataires de logiciels ou de services nécessaires à l'Intégration de la Solution. Le Prestataire s'engage à collaborer avec ces tiers pour la bonne réussite du Système et à informer le Client de toute difficulté qu'il pourrait rencontrer dans le cadre de cette collaboration.

## 14- ASSURANCES

Le Prestataire a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Il s'engage à donner tout justificatif au Client, si celui-ci lui en fait la demande expresse.

## 15 – RESILIATION

A l'issue de la première période de 1 an, une fois le présent contrat renouvelé par tacite reconduction, chacune des parties pourra y mettre fin par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un délai de préavis de trois mois précédant la date anniversaire du Contrat.



En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie 1 mois après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée en recommandé avec avis de réception restée sans effet. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.

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

Les prestations de réversibilité seront mises en œuvre conformément à l'article 16.

En cas de résiliation des présentes pour quelque cause que ce soit, le Client ne pourra pas prétendre au remboursement des sommes versées au titre de la redevance payée au Prestataire.

## 16 - REVERSIBILITE

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer ou détruire, au choix du client, l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent dans un délai de 1 mois suivant la date de fin du contrat.

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

Le Prestataire fera en sorte que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre Prestataire.

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

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

## 17 – CLAUSE DE CONFIDENTIALITE

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

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant

fournies). Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant. Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

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

## 18 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Pour l'exécution des prestations et/ou services commandés par le Client, les parties font élection de domicile chacune à l'adresse de son siège social ou de son établissement.

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de contestation portant sur l'application ou l'interprétation de ces CGV, les parties conviennent de rechercher une solution amiable. A défaut, les tribunaux du siège social de WIKIT seront seuls compétents.