

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE SaaS

PHENIX URBAIN

La Société ADENIA, ci-après dénommée le Fournisseur, propose un service de Software as a Service (SaaS) c'est-à-dire, une application d'entreprise louée en ligne.

Le Fournisseur développe et exploite un Logiciel mis en ligne.

Ce logiciel est destiné à être utilisé par des utilisateurs itinérants ou sédentaires et est dénommé ci-après « le Logiciel ».

Il est accessible à distance selon le mode SaaS, et rend dans ce cadre des prestations de service, notamment d'hébergement et de gestion des données des clients des utilisateurs de ce logiciel.

Le Client souhaite recourir au SaaS pour les applications visées ci-dessus.

Le Client a la possibilité de prendre connaissance de la documentation du logiciel, a assisté à des démonstrations (éventuellement en ligne) et a vérifié dans ce cadre la conformité à ses besoins du logiciel et des Prestations proposées par le Fournisseur.

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles le Fournisseur fournit au client une licence personnelle et non exclusive d'accès au logiciel en mode SaaS et les prestations rendues dans le cadre de l'accès à distance de ce logiciel.

ARTICLE 1 – Définitions

Dans le corps du présent contrat, chacun des termes qui suit, doit s'entendre au sens donné par sa définition.

1-1 Le Fournisseur

La société ADENIA, SARL au capital de VINGT MILLE (20 000,00) Euros, dont le siège social est situé 34 rue de Sarliève à COURNON d'AUVERGNE (63 800), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de CLERMONT-FERRAND sous le numéro 818 249 435.

1-2 . Logiciel

Programme informatique standard relatif au fonctionnement d'un ensemble de traitement de données, dont la liste et les caractéristiques, ainsi que la marque et/ou le nom commercial sous lesquels il est commercialisé, est décrit en annexe « DESCRIPTION DU LOGICIEL ».

1-3 . SaaS

Service permettant un mode d'accès à distance via le réseau Internet des fonctionnalités du LOGICIEL, l'application restant installée sur un serveur et accessible par une connexion à ce serveur.

1-4 . Prestations

Les Prestations rendues par le Fournisseur dans le cadre de l'exploitation du LOGICIEL selon le mode SaaS, et décrites en annexe « DESCRIPTION DES PRESTATIONS ».

1-5 . SLA

Engagement de niveau de services pris par le Fournisseur dans le cadre des Prestations figurant en annexe « SLA (Service Level Agreement) ».

1-6. Données

Il s'agit de l'ensemble des données intégrées par le Client dans le Logiciel, que le Fournisseur n'est pas amené à traiter, sauf de manière ponctuelle sur demande spécifique expresse du Client.

1-7 Utilisateur

Désigne (i) la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, etc...) ou (ii) tout Client Final auquel le Client a donné accès et bénéficiant d'un accès aux Données le concernant, correspondant à ses propres données de consommation et ses factures..

Conditions générales de service SaaS PHENIX URBAIN

1-8 Identifiants

Désignent tant l'identifiant propre de l'Utilisateur (« Login ») que le mot de passe de connexion (« password »), communiqués.

1-9 Internet

Désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde.

1-10 Client Final

Désigne le client du Client, consommateur d'énergie produite par la chaufferie exploitée par le Client, et ayant besoin de se connecter au Logiciel sur un espace dédié et sécurisé contenant les Données le concernant, afin qu'il puisse consulter ses consommations et consulter ou télécharger ses factures. Chaque Client Final dispose de son propre espace dédié, indépendant de celui des autres Clients Finaux pour les besoins de confidentialité des données.

ARTICLE 2 - Documents contractuels

L'ensemble formé par les présentes conditions et le bon de commande (qui précise principalement le nombre d'Utilisateurs, le prix et la durée) constitue l'intégralité des engagements existant entre les parties et forme le Contrat.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un quelconque de ces différents documents, le bon de commande prévaudra sur les conditions générales.

En cas de modification des conditions générales, la poursuite de l'utilisation du Logiciel vaudra acceptation des nouvelles conditions générales. En cas de refus exprès des nouvelles conditions générales par le Client, celui-ci pourra décider soit de poursuivre le Contrat sous l'empire des conditions générales en cours jusqu'à la fin de la période d'engagement en cours, soit de mettre fin au Contrat sans indemnité.

ARTICLE 3 – Prestations

Le Fournisseur met à disposition du Client les fonctionnalités du Logiciel par le biais d'un accès à un serveur par le réseau Internet.

Cette mise à disposition est faite par accès distant, afin de permettre le traitement par un serveur des données transmises par le Client.

Le Fournisseur assure l'hébergement des Données, la maintenance et la sécurité du Logiciel ainsi que, le cas échéant, des services optionnels, notamment de formation.

Le Fournisseur réalise la sauvegarde des Données.

La description des Prestations fournies au Client dans le cadre des présentes conditions sont les suivantes :

- importation des données clients (si option choisie),
- hébergement des données,
- sauvegarde des données,
- maintenance,
- formation des utilisateurs (si option choisie),
- paramétrage initial de l'application,
- récupération et exploitation (calculs) des données transmises par la chaufferie,
- à titre exceptionnel et sur demande expresse du Client, traitement de certaines Données.

Les Prestations sont réalisées dans les conditions définies dans le SLA (Service Level Agreement) en Annexe 1.

Toutes interventions dues à une utilisation non conforme ou non autorisée du Logiciel ou des Prestations, par le Client ou consécutive à un dysfonctionnement de l'un quelconque des éléments de sa configuration sont facturées en sus.

Le Fournisseur se réserve la possibilité de faire évoluer le Logiciel mais seulement en vue d'une amélioration constante des Prestations.

ARTICLE 4 - Mise à disposition du Logiciel et de la documentation

Le Logiciel demeurant sur un serveur, il n'est pas procédé à la livraison de supports du Logiciel, la mise à disposition s'effectuant par l'ouverture de la connexion au serveur du Fournisseur et la remise de ses Identifiants au Client pour chaque compte souscrit.

Conditions générales de service SaaS PHENIX URBAIN

Une documentation complète d'utilisation du Logiciel, présentant les fonctionnalités du Logiciel et les modes d'accès, est à la disposition au Client sur le site internet du Logiciel et/ou le site promotionnel du Logiciel.

Le Client choisit l'opérateur, fournisseur d'accès au réseau. Le Fournisseur ne fournit aucune garantie et ne pourra être tenu pour responsable des interruptions de ligne du réseau.

ARTICLE 5- Modalités de souscription au Logiciel en ligne

Pour souscrire à l'accès au Logiciel en ligne, le Client prend contact avec Adenia afin de définir la formule d'abonnement choisie, dépendant notamment du nombre maximal de sous-stations autorisées, les modalités de règlements et le choix des éventuelles options (formation, ...).

Un devis sera alors établi par ADENIA et transmis au Client, accompagné des présentes CGV.

Le Contrat n'est conclu qu'à compter de l'acceptation expresse et écrite par le Client du Devis et des CGV qui y sont attachées. Cette acceptation peut notamment être matérialisée par :

- le renvoi par le Client, du Devis signé par ses soins, l'acceptation du Devis valant acceptation des CGV,
- ou par un courriel de sa part adressé à ADENIA et confirmant de manière non équivoque son acceptation du Devis, étant rappelé là également que l'acceptation du Devis vaut acceptation des CGV.

A compter de cette acceptation, le compte du Client sera créé dans l'application et activé, étant précisé que le défaut de paiement de la première échéance due entraînera la suspension de l'accès au compte jusqu'à la régularisation de la situation.

La modification des paramètres définis lors de la souscription, notamment en ce qui concerne le nombre maximal de sous-stations autorisées, ce qui a une incidence sur la tarification, nécessite pour le Client :

- soit de prendre contact avec le Fournisseur qui transmettra dans ce cas une nouvelle proposition tarifaire dépendant de ces nouveaux paramètres. Seule l'acceptation de cette nouvelle proposition par le Client pourra alors modifier le Contrat en cours, la seule demande présentée par le Client au Fournisseur ne pouvant pas valoir à elle seule modification du Contrat ;
- soit procéder à la modification directement dans l'espace dédié au sein du Logiciel. Dans ce cas, l'incidence tarifaire de la modification fera l'objet d'une notification dans le Logiciel, qui sera soumise à l'acceptation du Client. La modification ne sera alors effective qu'après validation par le Client de cette évolution tarifaire et dès cette validation. A défaut, le nombre maximal de sous-stations autorisées sera maintenu sans changement.

ARTICLE 6 – Identification

L'accès au Logiciel s'effectue :

- A partir des ordinateurs du Client,
- A partir de tout ordinateur Client nomade,
- A partir d'une tablette ou d'un téléphone mobile,
- En tout état de cause, au moyen des identifiants fournis au Client.

Il est communiqué au Client des Identifiants comprenant un nom d'utilisateur ainsi qu'un mot de passe, qui sont nécessaires pour accéder au Logiciel pour chaque compte souscrit. A la première connexion, l'Utilisateur devra changer son mot de passe.

Les Identifiants sont uniques, personnels et strictement confidentiels.

Le Fournisseur et le Client s'engagent, chacun en ce qui le concerne, à en préserver la confidentialité.

Le Client est seul responsable de leur utilisation.

Toute utilisation des identifiants est réputée de manière irréfragable constituer une utilisation du Logiciel par le Client, ce que celui-ci déclare accepter expressément.

Le Client s'engage à notifier sans délai au Fournisseur tout vol ou rupture de la confidentialité des Identifiants.

Conditions générales de service SaaS PHENIX URBAIN

La cessation d'utilisation du Logiciel par un Utilisateur nécessite la désactivation des Identifiants de cet Utilisateur. Le Client dispose, sous sa seule responsabilité, du pouvoir de créer, modifier et supprimer les comptes Utilisateur rattachés à son compte, notamment lors de l'arrivée ou du départ de collaborateurs. Il lui appartient de procéder sans délai à la désactivation des Identifiants des Utilisateurs quittant ses effectifs ou cessant d'être autorisés à accéder au Logiciel. Le Client garantit disposer de l'ensemble des droits nécessaires pour attribuer et retirer des accès au Logiciel à ses collaborateurs.

Lorsque le Client en fait la demande, le Fournisseur peut, à titre purement technique, procéder lui-même à la création, la modification ou la suppression de comptes Utilisateur, sur la base des instructions écrites du Client. Dans ce cas, le Client demeure seul responsable de la détermination des Utilisateurs autorisés et de l'usage des Identifiants qui leur sont attribués. Le Fournisseur n'est tenu à aucune obligation de vérification de la qualité ou des pouvoirs des personnes au nom desquelles ces instructions sont données, **l'attention du Client étant attirée sur le fait que le Fournisseur n'a pas pour rôle de s'ingérer dans la gestion de litiges pouvant survenir entre Utilisateurs, notamment lorsque le litige existe entre Utilisateurs qui seraient les représentants légaux du Client (cogérants du Client par exemple). Dès lors, dans le cas où un représentant légal du Client souhaiterait désactiver l'accès au Logiciel d'un Utilisateur :**

- **Si l'Utilisateur concerné est un salarié, le demandeur devra fournir une attestation de sa part que la demande porte bien sur un salarié ;**
- **Si l'Utilisateur concerné est un autre représentant légal du Client, le Fournisseur ne fera droit à cette demande que sur justification de la cessation effective du mandat du représentant légal dont l'accès doit être désactivé (par démission ou par révocation par exemple).**

ARTICLE 7 - Obligations du Fournisseur

Le Fournisseur s'engage à mettre en œuvre les moyens humains et matériels appropriés pour réaliser les Prestations conformément aux engagements souscrits dans le cadre de la qualité des services (ou SLA) et de manière à assurer la continuité d'accès au service.

Le Fournisseur est seul responsable de la maintenance corrective et évolutive du Logiciel.

Il s'oblige de même à apporter au Logiciel les évolutions nécessaires pour que celui-ci reste constamment conforme aux standards du marché et à l'état de l'art.

En aucune façon, la nécessité d'accomplir des opérations de maintenance ne saurait exonérer le Fournisseur de ses engagements de niveaux de service pris dans le cadre du SLA.

Le Fournisseur s'engage à procéder à des sauvegardes régulières des Données.

Le Fournisseur s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données communiquées par le Client, que ce soit au cours de leur transmission ou pendant leur hébergement.

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à Internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. Le Fournisseur ne sera pas tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Prestations.

Les Prestations peuvent être occasionnellement suspendues en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs du Fournisseur. Le Fournisseur ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

Le Fournisseur exécute ses Prestations conformément au SLA. Le Fournisseur n'est pas en mesure de garantir la continuité des Prestations, exécutées à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

ARTICLE 8 - Obligations du Client

Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation du Logiciel qui sont indiquées dans la Documentation, ainsi que toute instruction donnée par le Fournisseur.

Notamment, il s'engage à saisir et transmettre les Données de manière rigoureuse, en respectant les formats, modalités et fréquences de transmission prévus.

Pour les besoins du fonctionnement du Logiciel, les Données sont collectées et intégrées de manière automatique à partir des équipements de mesure, automates, compteurs, systèmes d'information ou tout autre dispositif technique du Client ou des tiers placés sous sa responsabilité, selon un format, une fréquence et des protocoles de communication prédéfinis par le Fournisseur et portés à la connaissance du Client.

Conditions générales de service SaaS PHENIX URBAIN

Le Client est seul responsable de la fourniture quotidienne de ces Données, de la bonne configuration, du maintien en condition opérationnelle et de la sécurisation desdits équipements, réseaux et systèmes, ainsi que du respect du format et des spécifications techniques communiqués par le Fournisseur. Le Fournisseur ne saurait être tenu responsable des défauts, retards, interruptions ou anomalies de remontée des Données lorsque ceux-ci résultent notamment d'une défaillance, d'une mauvaise configuration ou d'une indisponibilité des équipements, réseaux ou systèmes du Client ou des tiers placés sous sa responsabilité, ou plus généralement de toute cause extérieure aux systèmes d'information du Fournisseur.

Il appartient au Client de s'assurer sous sa responsabilité de l'exactitude et de la complétude des données transmises. 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 du Logiciel. En conséquence, le Fournisseur ne pourra pas être tenu responsable en cas de non-conformité des données et/ou contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit le Fournisseur 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 le logiciel. Le Client demeure le seul propriétaire des Données.

Le Client s'engage à ne permettre l'accès au Logiciel qu'aux Utilisateurs autorisés. Il veillera en particulier, avec l'Utilisateur, à préserver la confidentialité de ses Identifiants.

Il appartient de même au Client :

- de s'assurer de l'adéquation du Logiciel à ses besoins, notamment au regard de sa documentation ;
- de disposer de la configuration appropriée, notamment en ce qui concerne les matériels, logiciels, réseaux, terminaux, connexions, câblages, conformément à l'annexe « CONFIGURATION ».

ARTICLE 9- Maintenance

Le Fournisseur fera son affaire personnelle d'assurer les interventions de maintenance corrective en faisant ses meilleurs efforts de manière à gêner le moins possible l'accès au Logiciel.

Les signalements éventuels d'anomalie doivent être envoyés par email au Fournisseur sans délai. Le Fournisseur procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction.

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

- Refus du Client de collaborer avec le Fournisseur dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- Utilisation du Logiciel de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- Modification non autorisée du Logiciel par le Client ou par un tiers ;
- Manquement du Client à ses obligations au titre du contrat ;
- Implantation de tous logiciels, progiciels ou système d'exploitation non compatibles avec le Logiciel ;
- 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 du Logiciel.

Le Client bénéficie des mises à jour et évolutions fonctionnelles du logiciel.

Les mises à jour par version seront affichées dans une page du Logiciel et sur la page d'accueil du Logiciel jusqu'à visualisation par l'Utilisateur

Les interventions relatives à ce service peuvent rendre le logiciel momentanément indisponible.

ARTICLE 10- Formation

Sur demande du Client, le Fournisseur peut fournir des prestations de formation.

Les modalités de ces prestations (étendue et coût notamment) seront à définir d'un commun accord avec le Client, en fonction de ses besoins et du nombre d'Utilisateurs concernés.

ARTICLE 11 - Convention de preuve

Du commun accord des parties, les enregistrements informatisés conservés par le Fournisseur font foi des transmissions et traitements effectués.

Il appartient au Fournisseur de conserver ces enregistrements dans des conditions garantissant la sécurité et l'intégrité des données.

ARTICLE 12 - Propriété intellectuelle

12-1 - Propriété du Logiciel

Le Fournisseur est et demeure titulaire des droits de propriété intellectuelle sur le Logiciel, notamment les codes sources, les présentes conditions n'opérant aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

Par les présentes conditions, le Client dispose d'un droit d'utilisation des fonctionnalités du Logiciel, personnel, non exclusif, non cessible et limité à la durée de la prestation, s'effectuant par accès distant à partir de la connexion depuis le site du Client au serveur du Fournisseur.

Il est notamment formellement interdit au Client :

- de procéder à toute forme de reproduction ou de représentation du Logiciel ou de sa documentation, ou d'altérer ou masquer de quelque manière que ce soit les marques, signes distinctifs, mentions de copyright apposées sur le Logiciel ;
- d'intervenir sur le Logiciel de quelque manière et pour quelque raison que ce soit, y compris pour en corriger les erreurs, la maintenance évolutive et corrective étant assurée par le Fournisseur ;
- de modifier ou chercher à contourner tout dispositif de protection du Logiciel.

12-2. Propriété des données

Le Client reste propriétaire de l'ensemble des Données et informations transmises.

ARTICLE 13 - Accès et télécommunications

Le Client fait son affaire personnelle, à ses frais exclusifs, de l'acquisition, la mise en place, la maintenance et la connexion des différents éléments de la configuration et des moyens de télécommunications nécessaires à l'accès au Logiciel.

Il lui appartient de même de souscrire les abonnements de télécommunication nécessaires à l'accès au serveur du Fournisseur.

ARTICLE 14 - Confidentialité des Données

Le Fournisseur s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données.

Le Fournisseur s'interdit de communiquer sous quelque forme que ce soit les Données à un tiers, ou d'en faire une utilisation non prévue par le contrat.

ARTICLE 15 - Informatique et libertés

Le Fournisseur, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel et a la qualité de responsable de traitement.

Les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre ont pour base juridique :

- L'intérêt légitime poursuivi par le Fournisseur en ce qui concerne les traitements suivants :
 - o La gestion par le Fournisseur de la relation avec le Client ;
- L'exécution contractuelle en ce qui concerne les traitements suivants :
 - o La production, la gestion, le suivi du Contrat ;
 - o La facturation et le recouvrement ;
- Le respect d'obligations légales et réglementaires en ce qui concerne les traitements suivants :
 - o La comptabilité ;

Conditions générales de service SaaS PHENIX URBAIN

- La facturation et le recouvrement ;
- La prévention du blanchiment et du financement du terrorisme et la lutte contre la corruption.

Le Fournisseur ne conserve les données personnelles que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur.

A cet égard, les données du Client sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de l'expiration de la relation contractuelle, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. Par exception et conformément aux dispositions de l'article 23 ci-après, les données de consommation et les factures des Clients Finaux sont conservées pendant une durée de 10 ans à compter de l'émission des factures correspondantes, ce en application des dispositions de l'article 23 ci-après et pour les besoins de la faculté de consultation de ces données dont bénéficient lesdits Clients Finaux pendant cette durée. En matière de prévention du blanchiment et du financement du terrorisme, les données sont conservées 5 ans après la fin des relations du Client avec le Fournisseur. En matière de comptabilité, elles sont conservées 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.

Les données traitées sont destinées aux personnes habilitées du Fournisseur. Dans le cas où le Fournisseur devrait transférer tout ou partie de ces données au profit d'un tiers dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Fournisseur en avertira le Client au plus tard au moment du transfert et le bénéficiaire du transfert de ces données en avertira lui-même le Client au plus tard lors de sa première sollicitation du Client.

De même, dans le cas où le Fournisseur serait sollicité par le Client pour traiter directement certaines Données, ce traitement ne pourra être initié que si le Client a lui-même au préalable averti les personnes concernées et recueilli leur accord exprès pour ce traitement.

Le Fournisseur ne transfère aucune donnée vers un pays tiers à l'Union Européenne et les sauvegardes des données sont effectuées sur des serveurs situés en France.

Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement.

Les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent également d'un droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel ayant comme base juridique l'intérêt légitime du Fournisseur. Toutefois, compte tenu de l'intérêt légitime exposé ci-dessus, l'exercice de ce droit d'opposition est susceptible d'entraîner des difficultés du traitement du Contrat par le Fournisseur.

Elles disposent également du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont elles entendent que soient exercés, après leur décès, les droits mentionnés ci-dessus.

Ces droits peuvent être exercés par :

- courrier électronique à l'adresse suivante : contact@adenia.fr ;
- ou par courrier postal à l'adresse suivante : ADENIA – Centre d'Affaires du Zénith – 34 Rue de Sarliève – 63800 CURNON D'Auvergne.

Le courrier électronique ou le courrier postal devra être accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

Les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

ARTICLE 16 – Cryptographie

Dans le cas où des moyens et des prestations de cryptographie sont employés par le Fournisseur et/ ou le Client pour sécuriser la transmission des Données, la partie responsable effectuera les déclarations ou demandes d'autorisations nécessaires, en application de la législation en vigueur.

Le fournisseur utilise un certificat SSL (Secure Socket Layer) afin d'assurer la confidentialité, l'intégrité et l'authentification des données transmises.

ARTICLE 17 - Conditions financières

Les prix et modalités de règlement sont indiqués en annexe « CONDITIONS FINANCIERES ».

Pour le Logiciel, l'abonnement est facturé sous la forme d'un prix forfaitaire déterminé en fonction du nombre maximal de sous-stations de production de chaleur déclarées par le Client au Contrat, qu'elles soient effectivement en activité ou temporairement à l'arrêt.

Toute sous-station supplémentaire au-delà de ce nombre maximal de sous-stations initialement déclaré donnera lieu à l'émission d'un avenant et à l'ajustement corrélatif du prix de l'abonnement, sur la base des tarifs du Fournisseur en vigueur au jour de la demande. L'absence d'utilisation effective d'une ou plusieurs sous-stations n'emporte aucune réduction du prix de l'abonnement.

ARTICLE 18 - Pénalités de retard de paiement

Sauf report sollicité à temps et accordé par le Fournisseur, tout retard de paiement, de tout ou partie d'une somme due à son échéance, portera conventionnellement intérêts à son profit au taux de trois fois le taux d'intérêt légal.

Les parties conviennent que ce taux est calculé prorata temporis par période d'un mois calendaire et que chaque mois entamé est comptabilisé comme mois entier.

Si le Fournisseur devait confier le recouvrement de sa créance à un tiers, le Client serait redevable, outre de cet intérêt de retard, du remboursement des frais et honoraires engagés.

Les parties conviennent expressément que cette clause s'appliquera de plein droit, sans qu'il soit besoin d'accomplir de formalité ou de mise en demeure.

Conformément aux articles L 441-10 du code de commerce et D. 441-5 du code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement.

En outre, le Fournisseur pourra se prévaloir des dispositions de la clause « Résiliation » pour manquement d'une partie à ses obligations.

ARTICLE 19 – Suspension pour impayés

Le Fournisseur pourra suspendre de plein droit, toutes les prestations en cours et ce quel que soient leur nature et leur niveau d'avancement. Notamment, le Fournisseur pourra suspendre l'accès au Logiciel jusqu'à la régularisation complète de l'ensemble des sommes échues et impayées. Dans ce cas, la mise en œuvre de la mesure de suspension de l'accès au Logiciel sera précédée huit (8) jours avant d'une mesure d'avertissement prenant la forme d'une fenêtre pop-up rappelant l'existence d'impayés et la menace de coupure des accès en l'absence de régularisation, et s'affichant lors de l'ouverture du Logiciel puis à intervalle réguliers.

Cependant, cette suspension ne pourra pas être considérée comme une résiliation du contrat du fait du Fournisseur, ni ouvrir un quelconque droit à indemnité pour le Client.

ARTICLE 20 - Garantie d'éviction

Le Fournisseur garantit qu'il est auteur et titulaire des droits d'auteur sur le Logiciel.

Le Fournisseur garantit que l'utilisation par le Client du Logiciel dans le cadre et le respect des présentes conditions ne porte en aucune façon atteinte aux droits des tiers.

En conséquence le Fournisseur s'engage à indemniser le Client de toute condamnation qui pourrait être prononcée à son encontre, y compris les frais supportés pour sa défense, à raison d'une atteinte quelconque aux droits, notamment de propriété intellectuelle, d'un tiers, du fait de l'exécution du présent contrat.

ARTICLE 21 – Responsabilité

Chacune des parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre.

En outre, et en cas de faute prouvée par le Client, le Fournisseur ne sera tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des services.

En conséquence, le Fournisseur ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de données, préjudice commercial, perte de chiffres 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.

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité du Fournisseur est strictement limité au remboursement du montant des sommes effectivement payées par le Client à la date de survenance du fait générateur de responsabilité.

Le Fournisseur ne pourra en aucun cas être responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un tiers ayant accédé aux services applicatifs au moyen des identifiants remis au Client.

ARTICLE 22 – Assurances

Le Fournisseur déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution de la prestation par son personnel ou ses collaborateurs.

Le Fournisseur s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée des relations contractuelles et à en apporter la preuve sur demande de l'autre partie.

ARTICLE 23 – Durée

Le Contrat prend effet à compter de la date de règlement de la première échéance de la Prestation qui constitue la date de début de la relation contractuelle.

Le Contrat s'applique :

- pour une durée d'une (1) année en cas de souscription d'un abonnement dont le règlement est annuel
- pour une durée d'un (1) mois en cas de souscription d'un abonnement dont le règlement est mensuel

A défaut de dénonciation de la relation contractuelle TROIS (3) mois au moins avant l'échéance de l'abonnement, pour un abonnement annuel et, QUINZE JOURS (15) au moins avant l'échéance pour un abonnement mensuel, le Contrat se renouvellera dans des conditions identiques et pour une durée équivalente.

En cas de cessation de l'abonnement, pour quelque cause que ce soit, le Fournisseur maintient, à compter de la date de prise d'effet de la clôture de l'abonnement, l'accès des Clients Finaux à l'espace personnel qui leur est dédié dans le Logiciel, aux seules fins de consultation de l'historique de leurs factures et, plus généralement, des données de consommation générées via le Logiciel, et ce pendant une durée de DIX (10) ans. Cet accès est strictement limité à la consultation, exclut toute nouvelle opération dans le Logiciel et est fourni gratuitement aux Clients Finaux.

À l'issue de ce délai de DIX (10) ans, le Fournisseur procède à la suppression ou à l'anonymisation des données à caractère personnel et des factures des Clients Finaux, sous réserve de la conservation des seules données qu'il lui serait nécessaire de conserver pour satisfaire à ses propres obligations légales ou réglementaires de conservation et d'archivage. Les Clients Finaux sont informés préalablement de cette suppression par une notification adressée à l'adresse électronique ou à tout autre moyen de contact communiqué au Fournisseur par le Client, dans un délai raisonnable avant l'expiration du délai de conservation.

ARTICLE 24 - Résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties de ses obligations au titre du présent Contrat, celui-ci pourra être résilié au gré de la partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résiliation aura lieu de plein droit TRENTE (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Toutefois, cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

En tout état de cause, la partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts, sans préjudice de l'application des pénalités prévues à l'article « Pénalités de retard de paiement ».

ARTICLE 25 – Réversibilité

En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, le Fournisseur s'engage à restituer à première demande du Client formulée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et dans un délai de 10 jours à la date de réception, une copie de l'ensemble des Données lui appartenant.

A cet effet, il s'engage à fournir au Client dans la mesure du possible l'ensemble des copies de Données sous un format lisible par les logiciels courants du marché. Le Client devra collaborer activement avec le Fournisseur afin de faciliter la récupération des Données.

En tant que de besoin, le Fournisseur accepte également de fournir à la demande du Client des Prestations d'assistance dans le cadre de la réversibilité. Ces prestations seront facturées aux tarifs du Fournisseur alors en vigueur sur la base d'un devis préalablement transmis au Client et accepté par ses soins.

ARTICLE 26 - Sous-traitance

Le Fournisseur s'engage à exécuter personnellement les Prestations, et s'interdit expressément de recourir à des sous-traitants, sauf à titre exceptionnel, et sous réserve d'avoir obtenu préalablement l'autorisation écrite du Client, lequel devra conformément à la loi du 31 décembre 1975 sur la sous-traitance, agréer le sous-traitant ainsi que ses conditions de paiement.

Par exception, le Client est informé que le serveur est géré par la société Xéfi, qui en assure directement la maintenance et la sécurité, la société Xéfi n'étant néanmoins pas amenée à traiter des Données se trouvant sur le serveur.

Le Fournisseur aura la possibilité de céder le Logiciel et en informera le Client.

ARTICLE 27 - Circulation du contrat

Le présent engagement contractuel étant conclu « intuitu personae », le Client s'interdit, d'une part de transférer, pour quelque cause et sous quelque forme que ce soit, à titre onéreux ou gratuit, son abonnement à un tiers et, d'autre part de confier à un tiers, l'exécution de tout ou partie de ses obligations contractuelles.

En revanche, comme indiqué à l'article 26 ci-avant, le Fournisseur aura la possibilité de céder le Logiciel à un tiers. Il en informera dans ce cas le Client par tous moyens à sa convenance.

ARTICLE 28 – Confidentialité

Le Fournisseur s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations de toute nature, commerciale, industrielle, technique, financière, nominative, etc., qui lui auront été communiquées par le Client, ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution de la prestation.

Le Fournisseur reconnaît que toute divulgation léserait les intérêts de l'autre partie et engagerait sa responsabilité. Le Fournisseur se porte fort, du respect par ses préposés, mandataires ou sous-traitants dûment autorisés, de l'engagement de confidentialité exposé ci-dessus.

De son côté, le Client s'engage à ne pas divulguer d'informations relatives au savoir-faire de l'autre partie.

En cas d'infraction à la présente interdiction, la partie défaillante sera tenue de payer immédiatement à l'autre partie, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire d'un montant égal à CINQ MILLE (5 000,0) Euros.

ARTICLE 29 - Non-sollicitation du personnel

Chacune des parties s'interdit expressément de solliciter en vue d'une embauche ou d'embaucher directement ou indirectement tout membre du personnel de l'autre partie.

La présente interdiction s'applique pendant toute la durée de l'abonnement et pendant les DEUX (2) années qui suivront sa cessation, pour quelque cause qu'elle survienne.

ARTICLE 30- Imprévision

En souscrivant aux présente, chacune des Parties reconnaît renoncer à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil et du régime de l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la souscription au logiciel en ligne, quand bien même leur exécution s'avérerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

ARTICLE 31 - Suspension des obligations

Outre les événements habituellement retenus par la jurisprudence française en cas de force majeure, les obligations du Fournisseur seront automatiquement suspendues dans les hypothèses d'événements indépendants de leur volonté expresse empêchant l'exécution normale du présent contrat et conventionnellement considérés comme des cas de force majeure, savoir :

- les tremblements de terre ;
- l'incendie ;
- la tempête ;
- l'inondation ;
- le blocage des moyens de transport pour quelque raison que ce soit ;
- les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise ;

Conditions générales de service SaaS PHENIX URBAIN

- le lock-out de l'entreprise ;
- le blocage des télécommunications ;
- le blocage des réseaux informatiques ;
- la panne d'ordinateur ;
- la panne de serveur.

En cas de survenance d'un tel évènement constitutif au sens des présentes d'un cas de force majeure, le Fournisseur devra sans délai informer le Client de son impossibilité d'exécuter sa Prestation et en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension de ses obligations, le Fournisseur fera tous ses efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de ses obligations contractuelles. A cet effet, le Fournisseur avertira le Client de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Il est convenu expressément que les parties pourront mettre fin à leurs relations contractuelles de plein droit, si l'évènement, défini comme une hypothèse de suspension d'obligations, perdurait au-delà de TROIS (3) MOIS.

Cependant, cette résiliation de plein droit ne pourra avoir lieu que QUINZE (15) jours calendaires après la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Toutefois, cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

ARTICLE 31 – Titres

Les titres n'ont que valeur de convenance. En cas de contradiction entre le titre et le corps d'un article, il est entendu que le corps de l'article prévaut.

ARTICLE 32 – Tolérances

Il est formellement convenu que toute tolérance ou renonciation d'une des parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus aux présentes conditions, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du présent contrat, ni générer un droit quelconque.

ARTICLE 33 - Droit applicable - Langue du contrat

De convention expresse entre les parties, les présentes conditions sont soumises au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

Il est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 34 – Différends

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution des présentes conditions, les contractants conviennent de se réunir dans les DIX (10) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'une des deux parties.

La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les parties. Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable.

Toutefois, si au terme d'un délai de VINGT (20) jours, les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la compétence juridictionnelle désignée ci-après.

TOUT LITIGE RELATIF A LA CONCLUSION, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA CESSATION DES PRESENTES CONDITIONS SERA SOUMIS AU TRIBUNAL DE CLERMONT-FERRAND EXCLUSIVEMENT COMPETENT, Y COMPRIS EN REFERE, NONOBTANT L'APPEL EN GARANTIE OU LA PLURALITE DE DEFENDEURS.

ARTICLE 35 - Election de domicile

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux.

ANNEXE I
- SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Le présent SLA a pour objet de préciser les niveaux de services et performances du Logiciel.

DISPONIBILITE/ACCESSIBILITE

La disponibilité s'entend de l'accessibilité au serveur ainsi qu'à la totalité des fonctions du Logiciel.

Le Fournisseur s'engage, dans la mesure du possible, sur la base d'un service ininterrompu 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 (hors opération de maintenance).

SAUVERGARDE

Une sauvegarde sera réalisée toutes les nuits.

TEMPS DE REPONSE

Le Fournisseur assure un temps de réponse qui dépendra de la connexion internet et de la sollicitation du serveur utilisé.

SECURITE DES ACCES

La sécurité des accès est assurée par un identifiant et un mot de de passe pour un compte utilisateur qui sont communiqués au client.

ANNEXE II
- CONDITIONS FINANCIERES

Le prix s'entend d'un abonnement mensuel ou annuel correspondant tant à la mise à disposition du Logiciel qu'aux services rendus par le Fournisseur dans le cadre de l'hébergement des données, tel que défini ci-après :

L'abonnement est annuel au 1^{er} janvier (au prorata si l'abonnement commence en cours d'année et avec la possibilité de l'arrêter en cours d'année en prévenant 3 mois avant la fin). Il donne accès au logiciel et permet de gérer plusieurs chaufferies. Il a un coût de 360€HT par an par chaufferie gérée (soit 30€HT/mois/chaufferie en cas de prorata). En complément un coût de 12€HT/an/sous-station (soit 1€HT/sous-station/mois).

La mise en service d'une nouvelle chaufferie est facturée 160€HT. Elle permet de renseigner les différentes informations inhérentes à la chaufferie (adresses de facturation, contacts, type de facturations, etc.) et d'effectuer les premiers tests. Cette prestation est obligatoire.

Les prestations optionnelles telles que l'import (clients/sous-stations) ou la mise en place d'une nouvelle méthode de lecture des données sont établies sur devis.

Si les données émises par la chaufferie doivent être déposées sur un serveur FTP mis à disposition par le Prestataire, une participation de 5€HT/mois est demandée pour la gestion du serveur de transfert des données. Dans le cas où le client gère lui-même son serveur FTP ou si la récupération des données s'effectue autrement (API), cette participation n'est pas nécessaire.

REVISION

Le prix de l'abonnement sera révisé annuellement à la date anniversaire du contrat en fonction de la formule de révision de prix ci-après :

$$P(t-1) \leq P(t) \leq P(t+1) \times 1.2$$

ANNEXE III
- DESCRIPTION DU LOGICIEL

Le logiciel, PHENIX URBAIN est un outil de gestion destiné aux gestionnaires de chaufferies, permettant de récolter les données de consommation issues de la chaufferie et de les affecter aux différents clients. Il permet ensuite de générer la facturation en fonction de différents modes de calculs et indicateurs. Enfin il permet de suivre les paiements, générer les fichiers SEPA et extraire la petite comptabilité. Il offre également aux Clients Finaux un espace pour suivre leur consommation et consulter leurs factures et documents contractuels.

Ces informations sont susceptibles d'évoluer dans le temps. Pour plus d'informations, se reporter à la documentation en ligne du logiciel.

ANNEXE IV
- DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Le Fournisseur fournit au Client l'accès au logiciel via la création d'un compte Utilisateur et l'attribution d'un login et un mot de passe pour chaque Utilisateur associé au compte du Client.

Le Client peut ensuite lui-même ouvrir des accès individuels à chacun de ses propres clients, afin que ceux-ci puissent consulter leurs données de consommation et télécharger leurs factures liées à leurs consommations. A cet effet l'espace client permet d'envoyer à chaque client sélectionné un lien d'accès dédié pour qu'il crée son compte sur la plateforme.

ANNEXE V - CONFIGURATION

Vous trouverez ci-dessous les informations utiles pour l'utilisation de l'application en ligne PHENIX URBAIN.

En cas de nécessité, le support technique est disponible à l'adresse mail contact@adenia.fr.

Avant d'alerter le service technique, assurez-vous que votre accès internet est bien opérationnel et que les prérequis nécessaires ont bien été respectés.

Poste de travail :

Configuration matérielle minimum :

- Processeur équivalent à Pentium 2 Ghz ou plus
- Mémoire RAM 1Go ou plus

Système d'exploitation et navigateur :

Tout système d'exploitation (Windows, Linux, MacOS) pouvant exécuter un navigateur récent : Edge, Firefox, Safari, Opera, Chrome.

Nous émettons des réserves quant à l'utilisation de l'application sous Internet Explorer 9.

Accès et paramétrage réseau :

Un accès Internet haut débit est requis, permettant le transfert de fichiers et la navigation avec un débit minimal de 1Mb/s.

Les équipements informatiques de protection se trouvant en sortie du réseau Internet de l'Utilisateur (proxy, firewall, etc.) doivent être configurés pour autoriser l'accès en https à notre application sans restriction (Adresse de l'application à paramétrer dans les listes blanches de ces équipements).