synedra
information technologies

Conditions générales de synedra Deutschland GmbH

Giesensdorfer Straße 29 | D-12207 Berlin (ci-après nommé «synedra»)

I. Validité

Les présentes Conditions générales (ci-après nommées «CG») s'appliquent dans leur intégralité à l'ensemble des relations d'affaires de synedra avec le Client. Cette relation d'affaires comprend tout ou partie des services suivants rendus par synedra (ci-après nommé «services»):

i. la fourniture de services d'assistance et d'exécution en vertu du contrat individuel et des présentes CG. Les services d'assistance comprennent les services purement consultatifs dans le domaine des technologies de l'information (TI), tandis que les services d'exécution sont les services pour lesquels synedra est responsable de la planification, du contrôle et de la gestion de la fourniture des services et des résultats obtenus.

ii. Création et mise en œuvre de programmes informatiques et d'autres œuvres au sens de la loi sur le droit d'auteur et octroi de droits d'utilisation en vertu du contrat individuel et des présentes CG.

iii. Maintenance de programmes et de modules en vertu du contrat individuel et des présentes CG.

iv. Fourniture de programmes informatiques standard et vente de marchandises, notamment de matériel informatique.

Sont exclues les conditions générales du Client pour l'acte juridique en question et l'ensemble de la relation d'affaires, à moins qu'elles ne soient expressément reconnues dans le détail.
Pour les produits sous licence d'une société de logiciels tierce, ce sont les conditions générales de cette dernière qui s'appliquent.

II. Conclusion du contrat

Les commandes ne sauraient lier synedra que si elles sont dûment signées par écrit par synedra et ne sont contraignantes que dans la mesure y stipulée.
Les offres, devis et/ou estimations de synedra, en particulier en ce qui concerne le temps et les ressources, sont donnés à titre indicatif. Ils ne sont aucunement garantis par synedra, à moins que leur caractère obligatoire n'ait été reconnu en détail. Ceci s'applique également aux informations contenues sur Internet, dans les catalogues, les prospectus et autres. Tous les documents relatifs aux offres et aux projets restent la propriété de synedra.

III. (Date d')exécution, réserve de propriété

synedra se réserve le droit de fournir des prestations partielles. synedra est soucieux de respecter le plus rigoureusement possible les délais convenus. Si synedra est responsable du dépassement d'une date d'échéance convenue, le retard n'est considéré comme survenu qu'après l'expiration d'une période de grâce raisonnable. Par ailleurs, les droits à dommages et intérêts résultant d'un retard dans l'exécution sont exclus pour autant que la loi l'autorise, mais en tout état de cause en vertu du point «Limitation de responsabilités».

Les retards et les augmentations de coûts résultant d'informations incorrectes, incomplètes ou modifiées ultérieurement par le Client ou de documents fournis par ce dernier ne sauraient engager la responsabilité de synedra. Les coûts supplémentaires qui en résultent sont à la charge du Client.

Si synedra n'est pas en mesure de remplir ses obligations en raison de grèves, d'événements naturels, de guerres ou d'autres cas de force majeure, les délais de livraison convenus seront prolongés en conséquence.
synedra se réserve la propriété des services fournis jusqu'au paiement intégral de toutes les créances principales et accessoires en cours.

IV. Réclamation, garantie

La conformité et le bon fonctionnement des services doivent être entièrement vérifiés immédiatement après leur réception. L'obligation de contrôle et de réclamation immédiate en vertu de l'article 377 du Code de commerce allemand (HGB) s'applique. Dans la mesure où le Client n'envoie pas de réclamation écrite justifiée dans un délai d'une semaine à compter de la remise ou de la présentation pour réception, le service (partiel) est considéré comme accepté et/ou réceptionné.

En cas de défaut, synedra s'acquitte de ses obligations de garantie, à son choix, soit par amélioration, soit par livraison de quantités manquantes, soit par livraison d'une marchandise exempte de défauts (en bref: «réparation du défaut»). Si toutefois synedra n'est pas en mesure de remédier au défaut ou si cela entraîne des dépenses disproportionnées pour synedra, le Client n'a droit qu'à une réduction raisonnable du prix. Tout autre droit de garantie, en particulier le droit à la rédhibition, est exclu dans la limite autorisée par la loi. Toute autre réclamation, pour quelque

raison que ce soit, est également exclue dans la limite autorisée par la loi.

V. Paiement, conséquences des retards de paiement

Toute facture (partielle) ouverte est payable dès réception, sinon dans un délai de paiement à compter de la date de la facture, confirmé séparément par écrit par la direction de synedra. Le Client est tenu de virer le montant de la facture sur le compte de synedra indiqué dans la facture au plus tard à l'échéance, sans aucune déduction et sans frais ni débours.

Les prix s'entendent départ lieu d'exécution, hors TVA et hors toute taxe et redevance applicable. Par ailleurs, les autres frais et dépenses nécessaires ou opportuns pour la prestation du service sont mis à la charge du Client.

Les licences logicielles seront facturées immédiatement à la livraison. Les prestations de service système sont facturées immédiatement à la livraison pour l'année en cours, annuellement à l'avance pour les années suivantes, et elles sont indexées.

Les prestations de service commandées sont généralement facturées après leur réalisation. Nous nous permettons d'établir des factures partielles en fonction de l'avancement du projet pour les prestations fournies dans le cadre du projet global.

En cas de retard de paiement, synedra est en droit de facturer des intérêts de retard calculés sur la base du taux d'intérêt de base majoré de 8 %, des frais par rappel et tous les frais d'encaissement, sous réserve de faire valoir un dommage dépassant ce montant. En cas de retard de paiement, synedra est également en droit de retenir les services en suspens jusqu'au paiement intégral de toutes les créances principales et accessoires en suspens et/ou de faire valoir sa réserve de propriété et de récupérer les supports de données du logiciel, la documentation et les marchandises remises par synedra et de les exploiter elle-même jusqu'à ce que toutes les créances principales et accessoires en suspens soient couvertes par cette exploitation.

VI. Annulation de commande

Les frais d'annulation de services déjà commandés par le Client seront facturés au Client comme suit:

Prestations de service:

- jusqu'à 15 jours ouvrables avant la date, pas de frais d'annulation;
- 15 à 10 jours ouvrables avant la date, 50 % des frais convenus;
- 10 à 5 jours ouvrables avant la date, 75 % des frais convenus;
- moins de 5 jours ouvrables avant la date, 100 % des frais convenus.

Services de maintenance logicielle:

Si un contrat de maintenance logicielle a déjà été conclu entre le Client et synedra, les délais de résiliation du contrat de maintenance logicielle doivent être respectés.

VII. Obligations particulières du Client

Si et dans la mesure où cela est nécessaire et/ou utile pour la fourniture des services assumés par synedra, également dans le cadre de la garantie, le Client (i) fournira à synedra toutes les informations ou renseignements demandés et lui donnera accès à ses locaux commerciaux et à l'ensemble de son matériel et de ses logiciels, et (ii) assistera synedra de son mieux dans la fourniture des services et, sur demande, mettra gratuitement à sa disposition du personnel et/ou d'autres ressources (de travail) (téléphone, locaux, etc.).

En cas d'utilisation injustifiée des services, synedra est en droit de facturer au client les frais encourus aux tarifs en vigueur.

Le client garantit détenir tous les droits (en particulier les droits d'auteur et d'utilisation) nécessaire pour la bonne exécution des prestations par synedra.

Si du matériel informatique et des logiciels tiers sont proposés au Client, celui-ci est tenu d'informer synedra explicitement des exigences particulières (p. ex. aptitude au regard de la loi sur les dispositifs médicaux).

VIII. Réception du projet et des prestations

Les travaux achevés doivent être réceptionnés. Les prestations de service, en particulier les services de conseil et d'assistance, ne sont généralement pas soumises à réception, sauf si la nécessité de la réception est expressément stipulée. La réception de la prestation fournie par synedra a lieu – sauf accord contraire – pour chaque partie achevée de la commande ou pour des prestations (partielles) utilisables indépendamment. Une réception (partielle) est considérée comme réussie si les exigences spécifiées dans la section correspondante de la description de prestation de l'offre sont satisfaites. La réception (partielle) a un effet juridique sur la prestation concernée.

synedra déclare par écrit que la prestation (partielle) est opérationnelle une fois qu'elle est terminée. Cela correspond au moment de la mise en service, sauf accord contraire. Une utilisation productive du système est considérée dans tous les cas comme une réception.

IX. Limitation de responsabilités/garantie

synedra est responsable des dommages en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave dans le cadre des dispositions légales. Hormis les cas de dommages corporels, la responsabilité pour négligence légère est exclue.
En tout état de cause, le montant des dommages-intérêts est limité au volume de la commande, sans toutefois excéder 500 000 € (cinq cent mille euros).

Les dommages-intérêts pour dommages consécutifs, perte financière, perte de bénéfices, manque à gagner, économies non réalisées, perte d'intérêts et dommages et intérêts à verser à des tiers sont exclus en tout état de cause.

Dans le cas de la mise à disposition de programmes informatiques individuels et/ou standard, synedra n'assume aucune garantie ou responsabilité pour:

- erreurs, dysfonctionnement ou dommages résultant d'un usage/une utilisation non conforme (surtout au regard de la documentation du produit fournie, des moyens d'organisation ou des conditions d'exploitation inadéquats) ainsi que dommages dus au transport;
- modifications, transformations ou autres non effectuées ou autorisées par synedra;
- réclamations basées sur une combinaison ou utilisation de services avec des appareils, données ou programmes de tiers non fournis et non acceptés explicitement par écrit par synedra;
- dommages causés par des erreurs de programme qui résultent d'accidents, d'une utilisation abusive ou d'une duplication non autorisée. synedra n'est responsable des dommages causés par ses préposés ou employés que si les dommages sont dus à une négligence grave qui était inévitablement nécessaire à l'exécution des obligations contractuelles.

En tout état de cause, les dommages aux données ou aux logiciels ne seront indemnisés que dans la mesure où le Client a rempli ses obligations d'usage conforme de l'informatique.

Les réclamations en dommages-intérêts doivent être présentées au tribunal compétent dans un délai de six mois à compter de la connaissance du dommage et de la partie causant le dommage, sinon elles sont exclues.

Tout autre recours, comme en particulier l'erreur ou la disparition du fondement du contrat, est exclu dans la limite autorisée par la loi.

synedra exclut toute responsabilité et garantie si la maintenance ou l'entretien du système commandé n'est pas effectué par synedra elle-même ou par une personne ou une entreprise expressément autorisée par écrit par synedra.

X. Confidentialité

Le Client s'engage à garder le silence sur tous les procédés et éléments d'information confidentiels de synedra qui auraient été portés à sa connaissance, que ce soit de nature technique, commerciale ou opérationnelle, aussi dans le cadre de documents d'offre et de projet. Cette obligation de confidentialité s'étend notamment à l'interdiction de reproduction ou de divulgation à des tiers et s'applique également après la fin du contrat. À la demande de synedra, les documents contenant des informations confidentielles de synedra et ne faisant pas partie de la fourniture des services doivent être restitués par le Client sans délai.

XI. Non sollicitation du personnel

Le Client s'interdit de prendre à son service, engager, faire des offres d'engagement ou associer un préposé ou employé de synedra affecté à l'exécution du contrat, sous quelque forme que ce soit (y compris par l'intermédiaire de tiers), et/ou de profiter de leur savoir-faire. Cette limitation s'applique pendant la durée du contrat et les deux ans suivant son expiration ou sa résiliation.

En cas d'infraction à la présente interdiction, le Client est tenu de payer une indemnité forfaitaire de 50 000,-- € (en lettres : cinquante mille euros). Le droit de synedra de faire valoir d'autres prétentions en dommages-intérêts et d'autres demandes qui lui sont reconnues par la loi n'en est pas affecté.

XII. Droits de la propriété intellectuelle – droits d'utilisation

Tous les droits de propriété intellectuelle (en particulier les droits d'auteur, les droits de marque et les droits de brevet) sur les programmes d'ordinateur créés par synedra (article 40a UrhG du Code civil autrichien) sont la propriété exclusive de synedra. synedra accorde au client une licence de travail incessible et non exclusive pour ces programmes, mais uniquement dans la mesure nécessaire à l'usage prévu conformément au contrat individuel.

Cette concession de droits est toutefois soumise à la condition suspensive du paiement intégral de la rémunération convenue par le Client et de l'exécution des autres obligations découlant des présentes CG.

Le client s'engage expressément à ne pas faire de copies non-autorisées de ces programmes informatiques et à soutenir synedra dans la défense de ses droits de propriété intellectuelle.

Si le Client abuse durablement de ses droits d'utilisation, étant considéré comme abus durable notamment la modification, la décompilation ou la cession injustifiées à des tiers, synedra est en droit de révoquer les droits d'utilisation du Client par lettre recommandée avec effet immédiat. Dans ce cas, le Client n'est plus autorisé à utiliser les programmes informatiques sous quelque forme que ce soit. Dans ce cas, synedra se réserve expressément le droit de faire valoir d'autres actions en justice.

XIII. Maintenance de logiciels

Les services de maintenance se réfèrent à la version du programme fourni par synedra.

Sauf conflit de droits de tiers, synedra fournira exclusivement les services mentionnés ci-dessous (en bref: «services de maintenance») ainsi que la mise à disposition de toutes les mises à jour, mises à niveau et versions de corrections de bogues publiées par synedra pendant la durée du contrat.

En revanche, ne sont expressément pas compris les services de maintenance suivants:

logiciel qui n'est pas utilisé conformément aux conditions d'utilisation prévues par le fabricant;

logiciel dont les erreurs ont été causées par des modifications apportées au matériel informatique et/ou au logiciel système par le Client ou par un matériel défectueux.

La surveillance proactive du système incombe au Client.

synedra s'engage à fournir les services de maintenance conformément aux principes informatiques généralement reconnus et à l'état actuel de la technique. Lors de la fourniture de services de maintenance, il est plutôt possible que le fonctionnement de l'ordinateur soit brièvement limité.

Les services de maintenance peuvent entraîner des divergences par rapport à la documentation et autres spécifications et documents remis au Client. synedra s'efforcera de documenter ces divergences et d'en informer le Client en temps utile.

Si la fourniture de services de maintenance dépend du développement de logiciels tiers, cela peut entraîner des restrictions des services de maintenance dont synedra n'est pas responsable.

synedra traite les erreurs de logiciel survenant après notification par le client. Un contrat de maintenance logicielle doit obligatoirement être conclu entre synedra et le Client.

XIV. Terme du contrat, résiliation

La relation contractuelle prend fin avec la fourniture du service du, dans la mesure où il n'existe pas de droits ou obligations post-contractuels des parties contractantes. Les parties contractantes ont le droit de résilier le contrat individuel pour une raison importante à tout moment et sans préavis. La résiliation doit être effectuée par lettre recommandée à la dernière adresse communiquée à la partie contractante. Une raison importante qui donne synedra le droit à une résiliation extraordinaire existe surtout si le client ne respecte pas les obligations lui incombant (p. ex. si le client ne remplit pas ses obligations de paiement (partiel) même si une période de grâce raisonnable lui a été accordée).

La résiliation du contrat par synedra est admissible si, au cours des travaux, l'impossibilité définitive et permanente de fournir les services conformément au contrat individuel et aux conditions générales devient manifeste et que le Client, après en avoir été informé par synedra, ne modifie pas la description du service de manière à rendre son exécution possible. Les frais de services, coûts et dépenses encourus par synedra jusqu'à la résiliation effective sont remboursés par le Client.

XV. Sécurité des données

synedra garantit que des données à caractère personnel du Client ne sont stockées en dehors de l'Union européenne que si un niveau approprié de protection des données est assuré. Ce niveau est donné, p. ex., par l'existence d'une décision d'adéquation de la Commission européenne en vertu de l'article 45 du RGPD et/ou par l'existence de clauses types de protection des données en vertu de l'article 46, paragraphe 2, lettres c et d du RGPD.

synedra pourra recourir à des sous-traitants, mais doit imposer à chaque sous-traitant les obligations correspondantes découlant du contrat et des présentes conditions générales.

synedra et/ou les sous-traitants mandatés par synedra prennent des mesures de sécurité d'ordre technique et organisationnel dans le respect des dispositions légales relatives à la protection des données.

XVI. Dispositions générales

synedra a le droit de recourir à des employés de son choix et/ou à des sous-traitants pour exécuter le service qu'elle assume.

Le Client ne pourra pas transférer des droits et des obligations découlant du contrat individuel sans accord écrit préalable de synedra.

Le Client déclare expressément qu'il accepte de recevoir des mailings de synedra à des fins publicitaires (notamment des informations sur les améliorations ou composants logiciels nouvellement disponibles et les nouvelles versions de logiciels) également par courrier électronique.

Le droit allemand est applicable, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) du 11 avril 1980.

Le seul tribunal compétent pour tous les litiges résultant de ou liés à l'ensemble des relations commerciales entre les parties contractantes est le tribunal matériellement compétent au siège de synedra.

Les compléments et modifications du contrat individuel et des présentes CG doivent être faits par écrit. Ceci s'applique également à une éventuelle renonciation à cette exigence de forme écrite.

Si une disposition du contrat individuel ou des présentes CG se révèle invalide, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions du contrat. En tout état de cause, les parties contractantes s'engagent à négocier de bonne foi la conclusion d'une clause de remplacement économiquement équivalente, dans la mesure du possible, à la clause frappée d'invalidité.