

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SERVICES SAAS DE CRM & DATA

## 1 - OBJET

La société CRM & DATA SARL propose l'utilisation en ligne d'applications de gestion de la relation clients /prospects et de logiciel call center hébergées sur ses serveurs moyennant une redevance mensuelle ou annuelle par utilisateur nommé.

L'accès se fait via un navigateur internet en mode crypté (SSL)

CRM & DATA assure aussi le stockage des données sur des serveurs sécurisés.

Tout accès et/ou utilisation des Services suppose la connaissance des présentes Conditions et leur acceptation.

## 2 - CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE

### 2-1 Mise en place

Après réception par la société CRM et DATA SARL de la souscription au présent contrat, un accès client est configuré et l'utilisateur peut se connecter à tout moment :

- 24 heures sur 24, 7 jours sur 7  
- y compris les samedi, dimanche et jours fériés (mais sans assistance)

Le service peut être occasionnellement interrompu par des pannes ou suspendu momentanément en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs.

Cependant, les opérations d'exploitation courantes (mises à jour, sauvegardes) ne nécessitent pas d'interruption du service.

CRM & DATA n'intervient que sur ses propres serveurs et en aucun cas sur le matériel informatique du client sauf si la prestation est prévue et devisée.

### 2-2 Assistance

Un utilisateur nommé bénéficie dans le cadre du contrat d'une assistance téléphonique auprès du service support de CRM & DATA de 9 heures à 19 heures du lundi au vendredi. Au-delà, ou pour une assistance par téléphone, un contrat de d'assistance par téléphone doit être souscrit.

### 2-3 Confidentialité des codes

La société CRM & DATA consent à l'utilisateur un droit d'accès qui lui est strictement réservé, via le réseau internet, au(x) module(s) souhaité(s).

Les codes d'accès serveur et application sont définis par le client en accord avec CRM & DATA. Cette dernière ne peut être tenue responsable de toute perte ou dommage résultant de l'accès au Service par un utilisateur ou un tiers non désigné par Le Client ou par la non utilisation du protocole de cryptage SSL.

Dans ce cadre, Le Client s'engage tant en son nom qu'au nom et pour le compte des utilisateurs qu'il aura désignés, à informer immédiatement CRM & DATA de toute utilisation des codes d'accès au service qu'il jugerait frauduleuse par lettre recommandée avec accusé de réception.

### 2-4 Propriété

CRM & DATA est propriétaire ou dispose d'une licence d'utilisation de l'ensemble des programmes, applications, graphismes et marques auxquels le client a accès. Le client dispose d'un simple droit d'usage sur la durée du contrat.

### 2-5 Mises à jour

CRM & DATA se réserve le droit de faire évoluer les

programmes et applications auxquels le client a accès dès lors que le service n'est pas modifié de façon substantielle.

### 2-6 Restitution des données après résiliation

En cas de résiliation du contrat le client pourra demander une sauvegarde sur CD-ROM ou par mail des données hébergées pour un montant forfaitaire de 30€ HT. CRM & DATA pourra ensuite librement effacer les données sauf demande contraire du client.

## 3 – RESPONSABILITE DU CLIENT

### 3-1 Adéquation du service au besoin et matériel du client

Le client doit s'assurer préalablement à la signature du contrat de l'adéquation des services fournis par CRM & DATA :

- avec son équipement informatique
- avec ses propres besoins et objectifs
- avec les prestations d'autres sociétés qu'il souhaite intégrer à l'offre CRM & DATA

### 3-2 Respect de la réglementation

Le Client s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de propriété intellectuelle, de protection des données personnelles, de respect de la vie privée et plus généralement s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation en vigueur.

En particulier, il doit, en application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, déclarer à la CNIL les traitements automatisés d'informations nominatives effectués au moyen de

l'application même si les données sont hébergées sur les serveurs de CRM & DATA.

CRM & DATA ne pourra être tenue responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du client du fait d'une utilisation illicite du Service.

### **3-2 Confidentialité**

Le Client s'engage à garder une confidentialité totale sur les documents, les données et sur la nature des prestations assurées par CRM & DATA dans le cadre de ce contrat.

## **4 - RESPONSABILITE DE CRM & DATA**

### **4-1 Continuité des services**

CRM & DATA s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la continuité des services proposés mais il ne s'agit que d'une obligation de moyens. Le Client déclare savoir et accepter que les communications par internet peuvent connaître des interruptions ou des dysfonctionnements pouvant entraîner des erreurs de transmissions ou pertes de données ou documents dont CRM & DATA ne peut être tenue pour responsable.

Les conditions générales de vente de CRM & DATA ne valent pas pour les prestataires de CRM & DATA et le client doit donc prendre connaissance des conditions générales de vente des partenaires concernés.

### **4-2 Intégrité des données**

CRM & DATA s'engage aussi à mettre en œuvre tous les moyens pour garantir l'intégrité des données et notamment :

- L'utilisation systématique de versions récentes de logiciels antivirus..
- La sauvegarde quotidienne des données.

- Le test régulier des procédures de restauration.

### **4-3 Responsabilité**

CRM & DATA ne pourra, dans la limite du droit applicable, être tenue responsable d'aucun dommage direct ou indirect de quelque nature que ce soit (tels que le préjudice commercial ou financier, ou les pertes d'exploitation) résultant de toute impossibilité d'accès au service, de toute utilisation du service, y compris toute perte de données, et ceci, quelle que soit l'origine du préjudice.

Le client ne pourra prétendre à aucune autre garantie que celles expressément décrites dans les présentes.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de CRM & DATA serait retenue, l'indemnisation du préjudice subi par le client ou du fait de CRM & DATA ne pourra excéder le montant du nombre de mois restant et, en tout état de cause, excéder un montant équivalent à six mois d'abonnement.

### **4-4 Confidentialité**

Les données appartenant au client et gérées par CRM & DATA sont et demeurent la propriété du client. CRM & DATA s'engage à garder ces données confidentielles et à n'effectuer, en dehors des nécessités techniques et de sauvegarde, aucune copie des données, fichiers et messages qui transitent sur ses serveurs.

### **4-5 Informatique et Liberté**

Les données personnelles recueillies par CRM & DATA sur le client à l'occasion de la conclusion du Contrat, sont soumises aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et libertés. Le client dispose en conséquence du droit d'opposition prévu à l'article 26 de la loi, du droit d'accès prévu aux articles 34 à 38 de la loi, du droit de

rectification prévu à l'article 36 de la loi et peut également demander à ce que ces informations ne soient pas communiquées à des tiers en adressant un e-mail à CRM & DATA.

### **4-6 Cessation d'activité**

En cas de cessation d'activité de la société CRM & DATA, Le Client, à jour au niveau du règlement de ses factures, se réserve le droit de demander un accès aux codes source des programmes qui sont propriété de CRM & DATA.

## **5 – FORCE MAJEURE**

En tout état de cause, la responsabilité de CRM & DATA ne pourra être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté (notamment en cas de grève, état d'urgence, blocage des télécommunications, intempéries).

La force majeure suspend le contrat durant son existence mais n'est pas une cause de résiliation.

Si toutefois le cas de force majeure avait une durée consécutive supérieure à quarante cinq jours, le contrat pourrait être résilié de plein droit dix jours après l'envoi d'une lettre avec accusé de réception notifiant la décision.

## **6 – DUREE**

Le contrat est conclu pour une durée initiale minimum d'un mois renouvelable tacitement. Le Client peut résilier son contrat à tout moment en respectant un préavis de un mois par lettre recommandée avec accusé de réception. Le mois en cours est dû.

## **7 - PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT**

Le prix de la location est fixé annuellement par utilisateur désigné. Les tarifs indiqués sont garantis sur la première année du contrat ou sur la durée d'engagement du client.

CRM & DATA se réserve le droit de modifier ses tarifs au-delà de cette période d'engagement moyennant un préavis de un mois durant lequel le titulaire peut s'opposer à l'augmentation par écrit, mettant ainsi fin au contrat sans autre formalité ni indemnisation.

## **8 - CONDITIONS DE PAIEMENT**

Les factures sont émises mensuellement, terme à échoir. Le paiement des redevances s'effectue terme à échoir par prélèvement ou virement. Les prestations de services sont payables à réception de facture. Le retard de paiement de toutes les sommes dues par Le Client, et non acquittées à leurs échéances entraîne de plein droit la facturation d'un intérêt de retard, équivalent au taux d'intérêt légal majoré de 2 points. Tous les frais de recouvrement seront à la charge du Client.

En outre, CRM & DATA se réserve le droit, notamment en cas de retard ou d'incident de paiement, de suspendre l'accès au service à l'expiration d'un délai de 10 jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse. Les frais de rétablissement du service seront à la charge du Client. En cas de suspension de l'accès au service, les obligations financières du Client ne sont pas éteintes. Si, après un délai de quinze jours, la mesure de suspension reste sans effet, ou en cas de retards de paiement répétés, CRM & DATA pourra procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions prévues à l'article RESILIATION ci-après.

## **9 - RESILIATION**

Le Contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties à tout moment après mise en demeure par lettre

recommandée avec accusé de réception restée infructueuse à l'expiration d'un délai de 10 jours, sans que l'autre partie puisse prétendre à un quelconque remboursement ou dédommagement, dans les cas suivants :

- manquement par l'autre partie à l'une de ses obligations contractuelles ;
- non paiement par Le Client des sommes dues à CRM & DATA.

## **10 - DIVERS**

La présente convention est régie exclusivement par le droit français.

La nullité ou l'invalidité éventuelle d'une des clauses du Contrat n'affecte pas sa validité pour le surplus. Pour tout différend pouvant naître à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes, à défaut d'accord amiable, compétence exclusive est attribuée au **Tribunal de Commerce de Nanterre**.