

## **Conditions Générales de Vente et de Fourniture de Produits et Services – AVENCALL**

### **1. Champ d'application – Opposabilité**

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») s'appliquent à toute vente de Produits et/ou fourniture de Services réalisée par AVENCALL, telles que ces termes sont définis au contrat-cadre conclu entre AVENCALL et le Client. Les présentes CGV s'adressent exclusivement à des clients professionnels agissant dans le cadre de leur activité, à l'exclusion des consommateurs au sens du Code de la consommation.

Elles s'appliquent notamment à :

- la fourniture de modules logiciels XiVO, en mode SaaS ou installés sur site (« On Premises »)
- la fourniture de matériels
- la concession de licences d'utilisation de logiciels
- la maintenance et le support
- les prestations d'installation, d'intégration, migration et paramétrage
- les prestations de formation
- les prestations de développements spécifiques

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

En cas de contradiction entre les documents contractuels liant AVENCALL et le Client, la hiérarchie suivante s'applique par ordre de priorité décroissant:

1. le ou les bons de commande signés par le Client,
2. les conditions particulières applicables,
3. le contrat-cadre conclu entre AVENCALL et le Client,
4. les présentes CGV.

Les conditions générales d'achat du Client sont expressément exclues.

Aux fins des présentes CGV, les termes suivants ont la signification ci-après :

**« Client »** : toute personne morale agissant à titre professionnel et contractant avec AVENCALL.

**« Produits »** : les matériels et logiciels édités ou distribués par AVENCALL.

**« Services »** : les prestations associées fournies par AVENCALL, incluant notamment l'hébergement SaaS, la maintenance, le support, l'intégration, la formation et les prestations de développement spécifique.

**« Bon de Commande »** : tout document émis par AVENCALL et accepté par le Client décrivant les Produits et Services commandés.

**« Conditions Particulières »** : les stipulations spécifiques convenues entre AVENCALL et le Client et complétant les présentes CGV.

**« Contrat-Cadre »** : le contrat principal conclu entre AVENCALL et le Client ayant pour objet la fourniture de Produits et/ou Services.

**« Documentation »** : la documentation technique et/ou utilisateur relative aux Produits ou Services.

**« SLA »** : les engagements de niveau de service applicables aux Services, le cas échéant.

« **On Premises** » : mode de déploiement des Modules sur l'infrastructure du Client.

« **SaaS** » : mode de fourniture des Modules sous forme de service hébergé et accessible à distance.

## **2. Description des produits et services**

AVENCALL édite et/ou intègre des solutions de communications unifiées et de centres de contacts comprenant :

- des modules logiciels XiVO fournis en mode SaaS ou installés sur site (« On Premises »), ainsi que leurs Add-ons et fonctionnalités optionnelles
- des matériels de téléphonie et de communication
- des prestations associées (intégration, support, maintenance, formation, projets)

Les caractéristiques fonctionnelles et techniques des Produits et Services sont décrites dans la Documentation, les SLA applicables et les Bons de Commande.

## **3. Commandes**

Toute commande de Produits et/ou de Services doit faire l'objet d'un Bon de Commande, tel que défini au contrat-cadre, signé par le Client. En cas de divergence entre une proposition commerciale, un devis ou tout autre document précontractuel et un Bon de Commande, seul le Bon de Commande signé fait foi.

La commande n'est ferme et définitive qu'après acceptation écrite par AVENCALL.

AVENCALL se réserve la faculté de refuser toute commande en cas :

- d'incident ou retard de paiement antérieur,
- d'informations manifestement erronées ou incomplètes communiquées par le Client,
- d'usage anormal ou non conforme aux prérequis techniques.

Sauf stipulation contraire au Bon de Commande, les Services sont souscrits pour une durée initiale d'un (1) an à compter de leur date de mise en service.

Ils se renouvellent ensuite tacitement par périodes successives d'une durée égale, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties moyennant un préavis de trois (3) mois avant l'échéance, notifié par écrit.

Les périodes d'engagement ferme stipulées au Bon de Commande ne peuvent être résiliées de manière anticipée par le Client, sauf manquement grave imputable à AVENCALL dûment prouvé.

## **4. Conditions financières – Facturation – Paiement**

Les prix applicables sont ceux figurant au bon de commande.

Sauf mention contraire :

- les prix sont exprimés en euros et hors taxes,
- les factures sont payables à 30 jours date de facture,
- aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit, sans mise en demeure préalable :

- l'application d'intérêts de retard conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce et, à défaut, à un taux égal à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal,

- l'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement, sans préjudice du droit pour AVENCALL de réclamer une indemnisation complémentaire sur justification,
- la suspension des services, licences premium et/ou maintenance.

AVENCALL pourra résilier tout ou partie des services en cas de non-paiement persistant, sans préjudice de dommages et intérêts. La suspension des Services ne libère pas le Client du paiement des sommes exigibles.

## **5. Livraison – Installation – Mise en service**

Les délais communiqués sont indicatifs.

Les retards éventuels ne peuvent justifier ni annulation de commande, ni refus de livraison, ni indemnité, sauf disposition impérative contraire.

Pour les modules on-premises, le Client est seul responsable de son infrastructure, de la sécurité et des prérequis techniques.

Pour les Services fournis en mode SaaS, la mise en service s'entend de l'activation des accès au Service.

## **6. Licence d'utilisation des logiciels**

Les logiciels fournis par AVENCALL sont concédés en licence. Ils ne sont pas vendus.

La licence accordée au Client est :

- non exclusive,
- non cessible et non transférable,
- limitée à son usage interne,
- conditionnée au paiement des redevances.

Sauf stipulation expresse contraire, les développements spécifiques, adaptations, paramétrages et configurations réalisés par AVENCALL demeurent la propriété exclusive d'AVENCALL.

Les modules peuvent relever :

- soit de licences open-source (OSS),
- soit de licences premium AVENCALL.

Les droits d'utilisation sont définis dans le contrat-cadre et la documentation de chaque module. Tout dépassement du périmètre concédé (nombre d'utilisateurs, site, type d'utilisation, dissémination à des tiers, etc.) constitue une violation des droits de propriété intellectuelle.

AVENCALL se réserve le droit de vérifier, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers indépendant, le respect par le Client des conditions de licence. Tout audit sera réalisé pendant les heures ouvrées, moyennant un préavis raisonnable et sans perturbation excessive de l'activité du Client.

Toute mise à disposition, location, prêt, sous-licence ou utilisation au bénéfice de tiers non autorisés est interdite, sauf accord écrit préalable d'AVENCALL.

Le Client reconnaît que certains Produits et Services peuvent être soumis à des réglementations en matière de contrôle des exportations et de chiffrement. Il s'engage à s'y conformer et à ne pas exporter ou réexporter les Produits ou données y afférentes en violation des réglementations applicables.

## **7. Maintenance – Support – SLA**

Lorsque le Client souscrit un service de maintenance et/ou de support :

- AVENCALL corrige les anomalies dans le cadre d'une obligation de moyens,
- les conditions d'intervention, de délais et priorités sont définies dans le SLA applicable,
- la maintenance n'inclut pas les évolutions sur mesure ou spécifiques.

Sont expressément exclus :

- les anomalies liées au non-respect des prérequis,
- toute intervention réalisée par un tiers non autorisé,
- les dysfonctionnements liés à l'infrastructure du Client,
- les usages non conformes à la documentation.

Les demandes d'évolution des fonctionnalités standard ne relèvent pas de la Maintenance.

Les priorités d'intervention ainsi que les délais d'intervention et de rétablissement applicables sont définis dans les SLA applicables.

## **8. Prestations de services et projets**

Les prestations sont réalisées conformément aux règles de l'art.

Les conditions particulières peuvent prévoir des aménagements spécifiques (délais, livrables, gouvernance projet, acceptation, etc.).

Le Client s'engage à :

- collaborer activement avec AVENCALL,
- fournir des informations exactes,
- donner les accès nécessaires,
- accepter les livrables dans les délais prévus.

La recette des Prestations intervient dans les conditions prévues aux Conditions Particulières et, le cas échéant, au contrat-cadre. Toute demande d'évolution ou de modification formulée après la recette constitue une nouvelle Prestation donnant lieu à facturation.

## **9. Obligations du Client**

Le Client s'engage notamment à :

- respecter les conditions d'utilisation des logiciels,
- garantir la sécurité de son infrastructure on-premises,
- ne pas permettre l'accès à des tiers non autorisés,
- s'assurer que les utilisateurs sont formés et habilités,
- payer les redevances dues.

Le Client est seul responsable du contenu et des données qu'il exploite via les solutions.

## **10. Propriété intellectuelle**

AVENCALL conserve l'intégralité :

- des droits d'auteur sur les logiciels,
- des droits sur la documentation et les livrables génériques,
- du savoir-faire, méthodes et outils.

Aucun transfert de propriété intellectuelle n'intervient au profit du Client sauf stipulation expresse.

Les licences open source demeurent régies par leurs propres conditions.

## **11. Données personnelles – RGPD**

Pour les modules fournis :

- **on-premises** : le Client reste seul responsable des traitements, AVENCALL n'ayant pas accès aux données.
- **en mode SaaS** : AVENCALL intervient comme sous-traitant au sens du RGPD.

Un accord de traitement de données à caractère personnel (Data Processing Agreement) est conclu dans ce dernier cas, conformément au contrat-cadre.

## **11 bis. Réversibilité**

Sauf demande expresse du Client, les données hébergées sont supprimées au terme d'un délai maximum de soixante (60) jours à compter de la date d'effet de la cessation des Services, sauf obligation légale ou réglementaire contraire.

## **11 ter. Sécurité – Faille- Notification incident**

Chaque Partie met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer la sécurité de ses systèmes d'information.

En cas d'incident de sécurité affectant les Services et susceptible d'impacter les données du Client, AVENCALL en informera le Client dans un délai raisonnable après en avoir eu connaissance, et lui communiquera les informations disponibles permettant d'apprecier la nature et l'ampleur de l'incident.

Cette information ne saurait valoir reconnaissance d'une quelconque responsabilité d'AVENCALL.

## **12. Responsabilité**

La responsabilité d'AVENCALL ne peut être engagée qu'en cas de manquement prouvé à ses obligations contractuelles.

Dans toute la mesure permise par la loi, la responsabilité totale et cumulée d'AVENCALL, toutes causes confondues, est plafonnée au montant hors taxes effectivement payé par le Client au cours des douze (12) mois précédent le fait génératrice du dommage.

Sont exclus tous dommages indirects, consécutifs ou immatériels, tels que notamment perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de données, préjudice commercial ou d'image.

## **13. Force majeure**

AVENCALL ne pourra être tenue responsable en cas d'inexécution due à un événement de force majeure tel que défini par le droit français.

## **14. Résiliation**

En cas de manquement grave par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter d'une mise en demeure, l'autre Partie pourra résilier le contrat de plein droit.

Les sommes échues à la date de résiliation restent dues.

## **15. Droit applicable – Règlement des litiges**

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation, formation ou exécution relève de la compétence exclusive des tribunaux compétents de Lyon.