

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 au profit de 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 ;
- plus généralement, toute prestation de services/projets (« **Professional Services** »).

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, qui prévalent sur tout document du Client, notamment ses conditions générales d'achat, expressément exclues, y compris si elles sont communiquées postérieurement.

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 et acceptés par AVENCALL ;
2. les Conditions Particulières applicables ;
3. le Contrat-Cadre conclu entre AVENCALL et le Client ;
4. les présentes CGV.

Le Client reconnaît que les présentes CGV lui ont été communiquées préalablement à la commande (ou mises à disposition via lien/annexe au Bon de Commande) et qu'elles sont acceptées expressément par la signature du Bon de Commande.

Le Client reconnaît expressément que les CGV et documents contractuels peuvent être conclus et conservés sous format électronique ; les échanges par email, bons de commande signés, accusés de réception, comptes rendus, tickets support, logs, constats d'accès, et plus généralement tout élément établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité, constituent des moyens de preuve recevables entre les Parties.

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

« **Activation** » : toute action du Client (ou de ses utilisateurs) consistant à activer, paramétrer, mettre en production, utiliser tout ou partie d'un Service ou d'une fonctionnalité ; l'Activation ne conditionne pas la Mise à Disposition ni la Date de Démarrage, sauf stipulation expresse contraire au Bon de Commande.

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

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

« **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.

« **Date de Démarrage** » : la date de début de facturation et d'engagement du Service telle que stipulée au Bon de Commande, ou à défaut, la date résultant des règles supplétives prévues aux articles 3, 4 et 5.

« **Date de Démarrage Projet** » : la date de début contractuel des prestations de Professional Services telle que stipulée au Bon de Commande, ou à défaut celle déterminée à l'article 8.3.

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

« **Frais de Mobilisation** » : frais forfaitaires correspondant à la réservation et l'organisation des ressources/projet, facturés selon l'article 4.

« **Jour Ouvré** » : du lundi au vendredi inclus, à l'exclusion des jours fériés en France métropolitaine.

« **Mise à Disposition** » : (i) pour les Services SaaS, la notification par AVENCALL au Client de la disponibilité du Service et/ou la communication des identifiants d'accès administrateur et la capacité technique d'accéder au Service ; (ii) pour les Produits/logiciels livrés On Premises, la remise des éléments nécessaires à l'installation et à l'usage (dont, le cas échéant, clés/licences, identifiants d'accès administrateur et/ou tout élément permettant l'accès), et la capacité technique d'utiliser la solution conformément au Bon de Commande.; (iii) pour les livrables de projets, la remise/présentation du livrable conformément à l'article 8.

« **Ordre de Service / Kick-off** » : la convocation ou réunion de lancement matérialisant le démarrage opérationnel d'un projet, ou à défaut, la notification de démarrage adressée par AVENCALL au Client.

« **Prérequis Client** » : l'ensemble des informations, validations, accès, environnements, données, matériels, ressources, référents et décisions que le Client doit fournir afin de permettre l'exécution des Services/Projets.

« **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.

« **Stand-By** » : période pendant laquelle l'exécution est suspendue du fait du Client (notamment défaut de Prérequis Client), au sens de l'article 8.

« **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.

« **Périmètre Souscrit** » : le nombre d'Unités de Facturation commandées, tel que prévu au Bon de Commande.

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

« **Unité de Facturation** » : l'unité décrite au Bon de Commande (ex. utilisateur, agent, poste, trunk/SIP, site, option, module, volume, etc.).

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.

Les descriptions, exemples, démonstrations, présentations commerciales et/ou documentations précontractuelles ont une valeur indicative. Les caractéristiques et périmètres contractuels opposables sont ceux figurant dans la Documentation, les SLA applicables, les Conditions Particulières et/ou le Bon de Commande.

3. Commandes, caractère ferme, durée, engagement

3.1 Toute commande de Produits et/ou de Services doit faire l'objet d'un Bon de Commande émis par AVENCALL, signé par le Client, précisant au minimum le périmètre (quantités, options, sites, users, modules, niveaux de service), les prix, et le cas échéant la Date de Démarrage et/ou un planning projet. En cas de divergence entre une proposition commerciale/devis et un Bon de Commande, seul le Bon de Commande signé fait foi.

3.2 La commande est ferme pour le Client dès signature du Bon de Commande. Elle n'est définitive qu'après acceptation écrite par AVENCALL (email, signature, ou tout autre écrit). AVENCALL peut refuser une commande notamment en cas : (i) incident ou retard de paiement antérieur ; (ii) informations manifestement erronées ou incomplètes communiquées par le Client ; (iii) usage anormal/non conforme ou incompatibilité manifeste avec les prérequis techniques. AVENCALL se réserve en outre le droit, lorsque des circonstances objectivement de nature à faire craindre un défaut de paiement apparaissent (incident de paiement, dégradation de solvabilité, procédure collective, etc.), d'exiger un paiement comptant, un prépaiement, ou des garanties raisonnables avant exécution.

3.3 La durée des Services (Licences, Maintenance, Support et plus généralement toute Prestation récurrente) est déterminée au Bon de Commande et/ou aux Conditions Particulières. À défaut, elle est régie par le Contrat-cadre, incluant le cas échéant une Durée Initiale comprenant une phase de ramp-up, avec date-anniversaire fixée au 31 décembre, puis renouvellement par périodes successives de douze (12) mois (année calendaire), sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties moyennant un préavis de trois (3) mois. La dénonciation doit être reçue par l'autre Partie avant l'expiration du préavis.

3.4 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 et non remédié dans les conditions de l'article 14.

3.5 Pour lever toute ambiguïté, la Date de Démarrage et l'exigibilité des sommes dues au titre des Services récurrents ne sont pas conditionnées à l'Activation effective par le Client ni à son niveau d'usage, dès lors que la Mise à Disposition est intervenue (article 5) et sous réserve de l'absence de manquement avéré d'AVENCALL.

3.6 Toute réduction de périmètre (ex. baisse de licences, options, sites) demandée par le Client en cours de période d'engagement ferme ne produit effet, sauf accord écrit d'AVENCALL, qu'à l'échéance de ladite période ; aucun remboursement, avoir ou prorata n'est dû au titre de la période en cours.

4. Conditions financières – Facturation – Paiement – Non-compensation

4.1 Les prix applicables sont ceux figurant au Bon de Commande. Sauf mention contraire : (i) les prix sont exprimés en euros et hors taxes ; (ii) les factures sont payables à trente (30) jours date de facture ; (iii) aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

4.2 Déclencheurs de facturation – Services récurrents (SaaS / maintenance / support / licences premium).

(a) Sauf stipulation contraire, les Services récurrents sont facturés d'avance (annuellement ou selon la périodicité prévue au Bon de Commande) à compter de la Date de Démarrage.

(b) La Date de Démarrage est (i) celle stipulée au Bon de Commande ; ou à défaut (ii) la date de Mise à Disposition notifiée par AVENCALL ; ou à défaut (iii) le dixième (10ème) Jour Ouvré suivant l'acceptation de la commande par AVENCALL. En cas d'extension du Périmètre Souscrit (add-on, module additionnel, ajout de site/positions), la Date de Démarrage de l'extension correspond à la date prévue au Bon de Commande pour ladite extension ou, à défaut, à sa Mise à Disposition.

(c) L'Activation partielle, l'absence d'Activation, ou l'usage inférieur au Périmètre Souscrit n'affectent pas le montant facturé dès lors que le Service a été Mis à Disposition. Les obligations de paiement du Client ne sont pas subordonnées

à l'Activation effective du Service, ni à l'atteinte d'un niveau d'usage, dès lors que le Service a été Mis à Disposition, sous réserve de l'absence de manquement avéré d'AVENCALL.

4.3 Déclencheurs de facturation – Professional Services / Projets.

Sauf stipulation contraire au Bon de Commande ou aux Conditions Particulières :

(a) à la signature du Bon de Commande, et sauf stipulation contraire, AVENCALL facture une avance d'au moins trente pour cent (30%) du budget estimatif des Prestations (l'« Avance »), payable dans les trente (30) jours ; AVENCALL n'est pas tenue de démarrer les Prestations avant encaissement de l'Avance. L'Avance est conservée pendant l'exécution et déduite des dernières factures, l'éventuel solde excédentaire étant remboursé au Client ;

(b) les prestations sont ensuite facturées au forfait par jalons, ou en régie au temps passé, selon le Bon de Commande ; à défaut de précision, les prestations sont réputées en régie au tarif en vigueur ;

(c) lorsqu'un planning ou des jalons sont prévus, le retard imputable au Client (notamment défaut de Prérequis Client) n'empêche ni suspension de la facturation des jalons déjà atteints, ni remise, ni prorata ; AVENCALL peut, en sus, facturer les coûts additionnels raisonnablement engagés (replanification, re-mobilisation) et les périodes de Stand-By selon l'article 8 ;

(d) si le Client n'exécute pas ses obligations de coopération et que le projet ne peut démarrer, AVENCALL demeure en droit de facturer les Frais de Mobilisation, ainsi que toute prestation effectivement réalisée (ateliers, analyses, cadrage, préparation, mise à disposition d'environnements) et, le cas échéant, des frais de Stand-By conformément à l'article 8.

4.4 Matériels / Produits. Sauf stipulation contraire, les Produits (matériels) sont facturés à la commande et/ou à l'expédition.

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

— l'application d'intérêts de retard dans les conditions de 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 de quarante (40) euros, AVENCALL se réservant le droit de réclamer une indemnisation complémentaire sur justification ;

— la suspension, après notification, des Services, licences premium et/ou maintenance, sans que cette suspension ne libère le Client du paiement des sommes exigibles.

4.6 AVENCALL pourra résilier tout ou partie des Services en cas de non-paiement persistant, conformément à l'article 14, sans préjudice de dommages et intérêts.

4.7 Non-compensation / retenue. Le Client s'interdit toute compensation, retenue, déduction ou paiement conditionnel, y compris au motif d'une contestation, sauf accord écrit préalable d'AVENCALL ou décision judiciaire définitive. Les paiements dus au titre des périodes d'engagement ferme restent exigibles.

4.8 Révision des prix. Les prix des redevances et Prestations récurrentes sont révisables annuellement au 31 décembre selon la formule d'indexation prévue au Contrat-cadre (indice SYNTEC, plancher et mécanisme de remplacement de l'indice), applicable aux renouvellements et, le cas échéant, aux Bons de Commande concernés.

4.9 Ajustement / régularisation du Périmètre Souscrit (true-up).

AVENCALL peut, sur la base des informations disponibles (déclarations Client, métriques techniques, logs d'usage, audit), constater un dépassement du Périmètre Souscrit. Dans ce cas, AVENCALL en informe le Client et procède à la régularisation : (i) souscription des Unités de Facturation manquantes, (ii) facturation correspondante, y compris rétroactivement à la date de dépassement. À défaut de contestation motivée sous quinze (15) Jours Ouvrés, la régularisation est réputée acceptée. La contestation n'autorise aucune retenue de paiement sur les sommes non contestées.

5. Livraison – Installation – Mise en service – Mise à disposition

5.1 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 et/ou faute prouvée d'AVENCALL.

5.2 Pour les modules On Premises, le Client est seul responsable de son infrastructure, de la sécurité et des prérequis techniques. AVENCALL n'est pas responsable des dysfonctionnements résultant (i) de l'environnement du Client, (ii) d'une mauvaise installation effectuée par le Client ou un tiers, (iii) d'une intervention non autorisée, ou (iv) d'un non-respect de la Documentation.

5.3 **SaaS – Mise en service / Mise à disposition.** Pour les Services fournis en mode SaaS, la mise en service s'entend de la **Mise à Disposition**, matérialisée par la notification de disponibilité du Service et/ou la communication des accès administrateur permettant au Client d'accéder au Service.

5.4 **Neutralité de l'Activation.** La Mise à Disposition et la Date de Démarrage ne sont pas conditionnées à l'Activation effective par le Client (totale ou partielle) ni à son niveau d'usage, sous réserve de l'absence de manquement avéré d'AVENCALL.

5.5 Si le Bon de Commande prévoit une date d'installation/déploiement et que le Client ne respecte pas les Prérequis Client dans les délais, AVENCALL pourra replanifier l'intervention selon ses disponibilités ; les coûts supplémentaires raisonnables liés à la replanification et/ou à la re-mobilisation pourront être facturés.

5.6 Le Client reconnaît que l'accès aux Services SaaS dépend notamment de réseaux de communications électroniques et/ou services tiers (opérateurs, Internet, fournisseurs d'accès), hors contrôle d'AVENCALL. AVENCALL ne saurait être tenue responsable des indisponibilités ou dégradations imputables à ces tiers, aux configurations du Client, ou à son environnement.

5.7 AVENCALL peut réaliser des opérations de maintenance planifiée susceptibles d'affecter temporairement la disponibilité des Services. Sauf urgence, AVENCALL en informe le Client dans un délai raisonnable. Ces opérations n'ouvrent droit à aucune indemnité.

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 au Bon de Commande ou aux Conditions Particulières :

(a) AVENCALL demeure titulaire de l'ensemble de ses outils, bibliothèques, briques logicielles, méthodes, composants préexistants, savoir-faire et améliorations génériques ;

(b) les paramétrages et configurations réalisés pour le Client sont réputés partie intégrante de l'exécution des Services ;

(c) les développements spécifiques livrés au Client font l'objet, à défaut de cession expresse, d'une licence d'utilisation non exclusive, non cessible, non transférable, pour les besoins internes du Client, pendant la durée d'utilisation des Produits/Services correspondants, sans préjudice des droits des tiers et des licences open-source applicables.

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.

Lorsque les Modules sont fournis en mode SaaS, AVENCALL fournit un service d'accès hébergé : le Client bénéficie d'un droit d'accès et d'utilisation des Modules, limité au Périmètre Souscrit et aux conditions du Bon de Commande. Lorsque les Modules sont fournis On Premises, un droit d'utilisation est concédé au Client sous forme de licence, dans les conditions prévues ci-après.

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.

En cas de dépassement constaté, le Client s'engage à régulariser sans délai la situation (souscription des droits manquants) et à payer les redevances correspondantes, y compris rétroactivement à la date du dépassement, ainsi que les coûts raisonnables d'audit en cas d'écart significatif (ex. dépassement > 5% du périmètre concédé).

Le Client s'engage à respecter les termes des licences open-source applicables (OSS) et reconnaît qu'elles peuvent comporter des obligations spécifiques. AVENCALL ne garantit pas la compatibilité des modifications effectuées par le Client ou un tiers avec les licences OSS.

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.

Le Client s'engage à (i) fournir les informations nécessaires au diagnostic, (ii) exécuter les actions de vérification raisonnables demandées, et (iii) maintenir son environnement conforme aux prérequis. En cas d'intervention hors périmètre maintenance (notamment cause Client), AVENCALL pourra facturer l'intervention selon son tarif en vigueur après information préalable.

Sauf stipulation contraire au SLA, les engagements de niveau de service ne s'appliquent pas en cas (i) de maintenance planifiée, (ii) d'incident imputable au Client, à son environnement, ou à un tiers, (iii) de force majeure, (iv) d'usage non conforme.

8. Prestations de services et projets (Professional Services)

8.1 Les prestations sont réalisées conformément aux règles de l'art, au périmètre convenu. Les Conditions Particulières et/ou le Bon de Commande peuvent prévoir des aménagements spécifiques (délais, livrables, gouvernance projet, acceptation, recette, etc.).

8.2 Obligations de coopération / Prérequis Client. Le Client s'engage à collaborer activement avec AVENCALL et notamment à :

- (a) désigner un interlocuteur projet décisionnaire et un référent technique ;
- (b) fournir des informations exactes et complètes ;
- (c) fournir les accès nécessaires (réseaux, VPN, admin, environnements, comptes, logs) ;
- (d) fournir les données/environnements nécessaires ;
- (e) réaliser les actions qui lui incombent (tests, validations, décisions) dans les délais convenus ;
- (f) plus généralement, satisfaire les Prérequis Client.

8.3 Démarrage / Ordre de Service. Sauf stipulation contraire :

- (a) le projet est réputé démarré à la Date de Démarrage Projet indiquée au Bon de Commande ; à défaut, à la date de l'Ordre de Service/Kick-off notifié par AVENCALL ; à défaut, au dixième (10ème) Jour Ouvré suivant la convocation au Kick-off restée sans suite du Client ;
- (b) le défaut de participation du Client au Kick-off n'empêche pas le démarrage juridique du projet ni l'application des stipulations de facturation prévues à l'article 4.3.

8.4 Stand-By imputable Client – suspension des délais – replanification.

En cas de défaut ou retard du Client dans la fourniture des Prérequis Client, validations ou informations nécessaires :

- (a) les délais d'exécution d'AVENCALL sont automatiquement suspendus pendant la durée de l'empêchement ;
- (b) AVENCALL pourra replanifier les interventions/livrables selon ses disponibilités ;
- (c) AVENCALL pourra facturer : (i) les coûts additionnels raisonnablement engagés (replanification, re-mobilisation), et (ii) des frais de Stand-By au taux journalier/hebdomadaire prévu au Bon de Commande, ou à défaut au tarif régie en vigueur, à compter du sixième (6ème) Jour Ouvré suivant la notification écrite d'AVENCALL décrivant les Prérequis Client manquants et les impacts.

8.5 Livraison des livrables – Recette.

La recette des Prestations et Projets intervient dans les conditions prévues aux Conditions Particulières applicables et/ou au Bon de Commande. À défaut de stipulation spécifique, le régime ci-après s'applique.

Sauf stipulation particulière :

- (a) AVENCALL notifie au Client la Mise à Disposition d'un livrable (email / dépôt / accès).
- (b) Le Client dispose de quinze (15) Jours Ouvrés pour émettre des réserves écrites, motivées et documentées, décrivant précisément les non-conformités au périmètre convenu.
- (c) À défaut de réserves conformes dans ce délai, le livrable est réputé accepté (recette tacite), cette acceptation constituant une présomption simple pouvant être renversée par la preuve contraire.

- (d) Les anomalies mineures non bloquantes n'empêchent pas la recette et donnent lieu, le cas échéant, à corrections dans un délai raisonnable.
- (e) Toute demande d'évolution, d'ajout de fonctionnalité, ou de modification hors périmètre postérieure à la recette constitue une nouvelle prestation donnant lieu à devis et facturation.
- (f) Toute mise en production, usage opérationnel, ou exploitation du livrable par le Client vaut acceptation, sous réserve des réserves notifiées conformément au présent article.

8.6 Clôture du projet en cas d'inertie prolongée.

Si une situation de Stand-By imputable au Client perdure au-delà de quarante-cinq (45) jours calendaires (ou tout autre délai prévu au Bon de Commande), AVENCALL peut, après notification :

- (a) soit clôturer le projet sur la base des prestations/livrables réalisés ;
- (b) soit résilier la prestation projet conformément à l'article 14.

Dans tous les cas, restent dus : (i) les Frais de Mobilisation, (ii) les montants correspondant aux prestations réalisées (forfait au prorata des jalons atteints ou temps passé), (iii) les coûts non récupérables engagés, et (iv) les frais de Stand-By et re-mobilisation conformément aux articles 4 et 8.

8.7 Annulation / report / réduction de périmètre imputable au Client. Toute annulation, report sine die ou réduction unilatérale de périmètre d'un projet par le Client après acceptation de la commande emporte paiement (i) des prestations réalisées et coûts engagés, et (ii) des frais/indemnités d'annulation selon les stipulations du Contrat-cadre et/ou des Conditions Particulières applicables et/ou du Bon de Commande. À défaut de stipulations spécifiques, la grille de facturation selon préavis prévue au Contrat-cadre s'applique.

9. Obligations du Client

Le Client s'engage notamment à :

- (a) respecter les conditions d'utilisation des logiciels et la Documentation ;
- (b) garantir la sécurité et la conformité de son infrastructure On Premises et de ses environnements ;
- (c) ne pas permettre l'accès à des tiers non autorisés ;
- (d) s'assurer que les utilisateurs sont formés et habilités ;
- (e) payer les redevances dues ;
- (f) satisfaire les Prérequis Client et coopérer activement conformément à l'article 8 ;
- (g) informer AVENCALL de toute contrainte technique/sécurité susceptible d'affecter l'exécution.

Le Client s'engage à valider sans retard injustifié les livrables et demandes de clarification nécessaires à l'exécution. À défaut, les conséquences prévues à l'article 8 (suspension, replanification, Stand-By) s'appliquent.

Le Client est seul responsable du contenu, des données, de leur qualité, licéité et conformité, et de leur utilisation via les solutions. Le Client garantit AVENCALL contre toute réclamation de tiers liée aux données/ contenus fournis par le Client, sauf faute prouvée d'AVENCALL.

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.

Aucune stipulation ne confère au Client un droit de propriété sur les logiciels, services, marques, noms commerciaux, ou tout élément distinctif d'AVENCALL. Toute reproduction, décompilation, ingénierie inverse, ou contournement des mécanismes de licence est interdite sauf disposition impérative contraire.

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

À la cessation des Services SaaS, et sur demande écrite du Client avant l'expiration du délai ci-dessous, AVENCALL mettra à disposition du Client un export des données dans un format standard, dans des conditions et délais raisonnables. Sauf stipulation contraire, cette prestation de réversibilité est facturable selon le tarif en vigueur. Sauf demande expresse du Client dans les délais, 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. Toute demande d'export doit être formulée avant l'expiration du délai de conservation de soixante (60) jours.

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'apprécier la nature et l'ampleur de l'incident.

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

Le Client coopérera de bonne foi (notamment pour l'analyse des impacts dans son environnement et ses usages). Les informations communiquées le sont sur la base des éléments disponibles au moment de la notification et peuvent être complétées ultérieurement.

12. Responsabilité

La responsabilité d'AVENCALL ne peut être engagée qu'en cas de manquement prouvé à ses obligations contractuelles, sous réserve d'un lien de causalité direct et d'un dommage certain.

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 précédant le fait générateur du dommage.

Sont exclus, dans toute la mesure permise par la loi, tous dommages indirects, consécutifs ou immatériels, tels que notamment perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de profit, perte de chance, perte de données (sauf faute prouvée d'AVENCALL dans le cadre d'une obligation expressément assumée), préjudice commercial ou d'image.

Les limitations et exclusions ci-dessus ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive d'AVENCALL, ni dans la mesure où elles seraient contraires à une disposition impérative.

13. Force majeure

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle de la partie qui l'invoque, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des

mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution est suspendue, à moins que le retard n'en justifie la résolution. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit dans les conditions prévues par le droit applicable. La partie affectée notifiera l'autre partie dans les meilleurs délais et fera ses meilleurs efforts pour en limiter les effets.

14. Résiliation

14.1 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 de plein droit le contrat, sans préjudice des dommages et intérêts éventuellement dus.

14.2 Par dérogation, en cas de non-paiement à l'échéance, AVENCALL pourra, après mise en demeure restée infructueuse pendant quinze (15) jours calendaires, suspendre les Services puis résilier tout ou partie des Services.

14.3 En cas de Stand-By imputable au Client au-delà du délai visé à l'article 8.6, AVENCALL pourra clôturer ou résilier la prestation projet selon les modalités prévues audit article, sans préjudice des sommes dues.

14.4 **Effets financiers.** À la date d'effet de la résiliation (quelle qu'en soit la cause) :

(a) toutes les sommes échues restent dues ;

(b) les périodes d'engagement ferme souscrites et/ou déjà démarrées restent dues jusqu'à leur terme, sauf manquement grave imputable à AVENCALL dûment prouvé ;

(c) au titre des projets, restent dus les montants visés aux articles 4.3 et 8 (Frais de Mobilisation, prestations réalisées, coûts engagés, Stand-By, indemnités le cas échéant).

14.5 Les articles relatifs notamment à la propriété intellectuelle, confidentialité le cas échéant, données, responsabilité, facturation, non-compensation, loi applicable et litiges survivront à la cessation des relations contractuelles.

14.6 À la cessation, pour quelque cause que ce soit, le Client cesse toute utilisation des logiciels et/ou Services et, sur demande d'AVENCALL, restitue ou détruit la Documentation et tout élément confidentiel, sous réserve des obligations légales de conservation.

15. Sous-traitance

AVENCALL peut sous-traiter tout ou partie des Services, sous sa responsabilité, notamment en matière d'hébergement/infogérance, sans que cela n'affecte les obligations du Client.

16. Références commerciales

Sauf opposition écrite du Client, AVENCALL peut citer le nom et logo du Client à titre de référence commerciale (liste de clients), sans divulguer d'informations confidentielles.

17. Droit applicable – Règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation, formation, validité ou exécution relève de la compétence exclusive des tribunaux compétents de Lyon, y compris en référé, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette clause est convenue entre professionnels au sens de l'article 48 du Code de procédure civile.