

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE (Ref n° CGS 20251201)
Applicables à compter du 01/12/2025

Les présentes Conditions Générales de service, (ci-après les « Conditions ») ont vocation à régir toute prestation de toute nature (ci-après les « Prestations ») effectuée par HIGH CONNEXION, société par actions simplifiée, au capital de 351 500 €, dont le siège social est à Oullins, immatriculée sous le numéro 502 539 794 (RCS LYON) (ci-après « le Prestataire »), pour le Client. Toute commande de Prestations par le Client emporte l'acceptation expresse et sans réserve par le Client des présentes Conditions ainsi que des éventuelles Conditions spécifiques applicables en fonction des Activités du Prestataire (consultables via les liens ci-dessous), à l'exclusion de toutes autres conditions émises par le Client, même antérieures en date, sous réserve des conditions particulières expressément acceptées par le Prestataire. Le fait que le Prestataire ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des présentes Conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir pour l'avenir ou le passé. En cas de contradictions entre les présentes Conditions générales de service et les Conditions spécifiques du Prestataire, les dispositions des Conditions spécifiques prévalent.

1. DEFINITIONS

Activités : désigne les principaux métiers exercés par le Prestataire :

▪ **Marketing** : désigne les prestations de :

- Messaging (SMS, email, messages vocaux, push notification, MMS, messagerie instantanée, SMS enrichi...),
- Mise à disposition de solutions digitales (solution wallet, jeu SMS, Web & mobile et audiotel),
- Data : location de bases de données, enrichissement de bases de données, génération de leads
- Développement informatique,

▪ **Paiement (« Billing »)** : désigne les prestations de facturation de Services moyennant le paiement, par l'Utilisateur, sur facture Opérateur ou sur tout autre canal de paiement, réalisées par le Prestataire via les Solutions de Paiement.

Conditions tarifaires : désigne la grille tarifaire applicable pour une période donnée ou les tarifs mentionnés dans le Devis.

Conditions spécifiques : désignent les conditions spécifiques applicables aux différentes Activités du Prestataire :

- Conditions spécifiques aux prestations de Marketing :
- Conditions spécifiques aux prestations de Billing :

consultables sur : <https://www.highconnexion.com/conditions-generales>

Service(s) : désigne(nt) tous contenus ou services digitaux mis à la disposition des utilisateurs finaux (messages, images, sons, vidéos, articles de presse, ticketing, etc.). Dans le cadre des Prestations de Billing, les Services désignent plus précisément un service ou un contenu proposé par le Client, livrable en ligne par un moyen de communication électronique et facturé à l'Utilisateur sur sa facture opérateur ou sur tout autre canal de paiement via une Solution de Paiement. Les prestations de Billing peuvent concerner divers Services tels que notamment des :

- Dons ponctuels ou récurrents,
- Participations à des jeux sms+ ou SVA+, internet +
- Achats de contenus digitaux (musiques, vidéos, articles de presse, ticketing, billetterie, Etc.)

Développement : désigne les prestations de développements spécifiques que le client peut être amené à confier au Prestataire. Le cas échéant ces Prestations de développement sont soumises aux dispositions du paragraphe « Développement » des présentes conditions générales.

Devis : désigne le détail et le prix des Prestations proposées et détaillées par le Prestataire au Client.

Ecrit(e) : désigne toute correspondance par voie postale, fax, ou électronique permettant d'identifier l'émetteur et le receveur.

Service(s) : désigne(nt) tous contenus ou services digitaux mis à la disposition des utilisateurs finaux (messages, images, sons, vidéos, articles de presse, ticketing, etc.). Dans le cadre des Prestations de Billing, les Services désignent plus précisément un service ou un contenu proposé par le Client, livrable en ligne par un moyen de communication électronique et facturé à l'Utilisateur sur sa facture opérateur ou sur tout autre canal de paiement via une Solution de Paiement. Les prestations de Billing peuvent concerner divers Services tels que notamment des :

- Dons ponctuels ou récurrents,
- Participations à des jeux sms+ ou SVA+, internet +
- Achats de contenus digitaux (musiques, vidéos, articles de presse, ticketing, billetterie, Etc.)

Solution(s) : désigne tous les outils, mis à disposition du Client par le Prestataire dans le cadre de ses Prestations.

Solution(s) de Paiement : désigne la/les solution(s) de paiement permettant le prélèvement sur la facture Opérateur de l'Utilisateur, des sommes dues par ce dernier en contrepartie de l'achat du/des Service(s) ou tout autre type de solutions de paiement telles que définies dans les conditions spécifiques aux prestations de Billing.

Prestations : désignent les différentes Prestations qui seront réalisées par le Prestataire dans le cadre de ses Activités.

Livrables : l'ensemble des éléments, de quelle que nature que ce soit, qui devront être remis par le Prestataire au Client dans le cadre de l'exécution des Prestations.

Utilisateur : désigne toute personne qui utilise une Solution de Paiement pour acheter un ou plusieurs Service(s) auprès d'un Editeur de contenus ou de services.

2. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Tout nouveau Client qui souhaite confier une Prestation pour la première fois au Prestataire doit solliciter une ouverture de compte auprès du Prestataire en complétant l'ensemble des informations et des documents réclamés. Préalablement à la mise en route de toutes Prestations, le Client transmet au Prestataire les informations concernant la/les Prestations qu'il souhaite confier au Prestataire. Sur la base de ces informations le Prestataire transmettra au Client une proposition commerciale qui devra être acceptée par le Client conformément aux modalités d'exécution des Prestations spécifiques aux Activités du Prestataires telles que décrites dans les Conditions spécifiques.

Acceptation du Devis

Toute commande de Prestations donne lieu à l'établissement par le Prestataire d'une proposition commerciale établie sur la base des informations communiquées par le Client et valable un (1) mois à compter de son envoi au Client (ci-après le « Devis »). L'acceptation par le Client du Devis, est matérialisée par sa signature sur ledit Devis ou par un accord Ecrit. Cette acceptation vaut commande ferme et irrévocable des Prestations et acceptation sans réserve des présentes Conditions. Dès l'acceptation du Devis, le Client s'engage à fournir, sous sa seule responsabilité, au Prestataire, toutes informations ou tous documents nécessaires à la réalisation des Prestations. Il appartient au Client de vérifier que le Devis répond à ses besoins.

Prestations complémentaires – modifications

Toutes Prestations complémentaires, non prévues au Devis initial, ainsi que toutes modifications demandées par le Client par rapport au Devis initial, si le Prestataire l'estime réalisable, donneront lieu à l'établissement d'un Devis complémentaire, fixant notamment la rémunération complémentaire du Prestataire, qui devra être accepté par le Client, dans les conditions ci-dessus, préalablement à tout début d'exécution. En tout état de cause, le Prestataire se réserve le droit de refuser certaines demandes du Client, notamment pour des raisons techniques ou légales.

Annulation

En cas de renonciation, annulation, interruption, totale ou partielle par le Client d'une ou plusieurs Prestations commandées, le Client reste tenu de verser au Prestataire, le montant de la rémunération figurant au Devis et/ou convenu par Ecrit entre les Parties et afférente aux Prestations concernées, et le Client garantit le Prestataire contre toute réclamation de tiers consécutive à cette annulation. Le Client n'est libéré de ses obligations à l'égard du Prestataire qu'après paiement du montant total de la rémunération figurant au Devis et/ou convenues par Ecrit entre les Parties, sans préjudice de toute autre demande d'indemnisation.

Durée :

Les Prestations sont confiées pour la durée précisée sur le Devis. A défaut de précisions sur le Devis, les Prestations sont confiées pour une durée indéterminée, résiliable à tout moment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois. Toutefois pour les prestations récurrentes telles que notamment : abonnements, hébergement, maintenance etc., ces Prestations se reconduiront automatiquement par périodes successives d'un (1) an, sauf résiliation par l'une des Parties notifiée à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, notifiée au moins trois (3) mois avant la fin chaque période successive.

Résiliation

En cas de non-respect par l'une des Parties, de l'une quelconque de ses obligations substantielles, l'autre Partie pourra résilier les Prestations, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité et sans préjudice de toute indemnité qu'elle pourrait réclamer à la Partie défaillante. Cette résiliation ne pourra intervenir que trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure d'avoir à exécuter ses obligations, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse.

3. CONDITIONS FINANCIERES

Rémunération des Prestations

Les Prestations sont facturées aux Conditions tarifaires convenues entre les Parties et/ou telles qu'indiquées sur le Devis et suivant les modalités spécifiques propres aux différentes Activités du Prestataire, telles que décrites dans les Conditions spécifiques. Tous les prix s'entendent hors taxes. La TVA sera calculée au taux en vigueur à la date de facturation. Les factures sont payables dans leur totalité par virement bancaire ou chèque, à 30 jours date de facture. Les factures ne donnent pas lieu à escompte, sauf clause contraire.

Les frais de mise en service

Sauf contre-indication dans le devis, les frais de mise en service sont facturés en totalité à la commande. Le démarrage de la mise en service aura lieu à réception du règlement.

Les frais récurrents incluant les licences et abonnements

Toute période entamée est due. Aucun prorata ne sera accordé sur la facturation des frais récurrents. Le démarrage de la facturation des frais récurrents débutera à la livraison des livrables par HIGH CONNEXION, au plus tard 2 mois après la date de signature.

Règlement

Sauf dispositions contraires prévues dans le Devis et dans les conditions spécifiques propres aux différentes Activités du Prestataire, les factures émises par le Prestataire sont payables à 30 jours date de facture à compter de leur émission, sans rabais ou ristourne applicable et sans escompte en cas de paiement anticipé. En cas de modification de la situation financière du Client, le Prestataire, se réserve la possibilité, - nonobstant toute stipulation contraire -, d'exiger des garanties et sûretés et/ou le règlement comptant des Prestations, préalablement à l'exécution de celles-ci. Dès lors que le Client exige, au titre de mention obligatoire devant figurer sur les factures du Prestataire, un numéro de bon commande, il lui appartient d'adresser au Prestataire ledit numéro dans un délai maximum de 15 jours à compter de la signature du Devis. A défaut, le Client ne pourra refuser au Prestataire le paiement desdites factures au motif qu'elles ne comportent pas ledit numéro.

Règlement hors délai – défaut de paiement

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu, de plein droit et sans autre formalité, au versement par le Client au Prestataire de pénalités de retard au taux prévu à l'article L. 441-10 du code de commerce ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement conformément à la loi. Le non-paiement d'une seule facture à bonne date rend exigible de plein droit et sans formalité le solde dû sur toutes les autres factures émises par le Prestataire, et suspend l'exécution des Prestations en cours jusqu'au parfait paiement de toutes sommes dues par le Client. En cas de non-paiement à l'échéance, le Prestataire pourra procéder à une compensation avec toute somme que celui-ci devrait au Client. Le Prestataire se réserve la faculté de résilier les Prestations quinze (15) jours après une mise en demeure de payer notifiée au Client restée infructueuse. Le Prestataire pourra demander en référé la restitution des marchandises livrées, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts. Dans l'hypothèse où le Client est redevable de plusieurs paiements à l'égard du Prestataire, il est convenu que l'imputation des paiements s'effectuera sur les dettes les plus anciennes. En conséquence, le Client renonce expressément aux dispositions de l'article 1342-10 du Code Civil.

Frais divers

Si les Prestations nécessitent des déplacements, les frais de déplacement seront facturés sur les bases suivantes :

- Déplacements hors Lyon au réel sur justificatifs, (Frais A/R en TGV en 2nde classe ou remboursement du véhicule de location + frais kilométriques)
- Séjour en hôtel : maximum 110 € / nuit
- Repas midi : maximum 15 €
- Repas soir : maximum 30 €

4. DROITS ET OBLIGATIONS

Obligations générales du Prestataire

Le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations conformément aux modalités du Devis et/ou de tout document Ecrit convenu entre les Parties, ainsi qu'aux lois et règlement en vigueur applicables à son activité. Le Prestataire mettra en œuvre, les moyens et ressources nécessaires et suffisantes ainsi que ses connaissances, son savoir-faire et son expérience de manière à fournir des Prestations conformes au Devis et/ou à tout document Ecrit convenu entre les Parties. Dans le cadre de son obligation générale de conseil, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour informer, conseiller et mettre en garde le Client en ce qui concerne les Prestations et les décisions relatives à l'exécution des Prestations que le Client serait amené à prendre et qui seraient portées à la connaissance du Prestataire. Le Prestataire est seul responsable en tant qu'employeur du personnel qu'il pourrait affecter à ses activités et se conformera strictement à ses obligations les concernant, notamment en matière sociale et fiscale. Le Prestataire n'est pas responsable des décisions de modification des Prestations, prises par le Client ou de tout tiers désigné par lui, ainsi que de leurs conséquences, directes ou indirectes. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée, en cas de non-respect par le Client d'une de ses obligations, en cas de négligence ou d'erreur de sa part ou de non-respect des préconisations du Prestataire. Le Prestataire sera totalement délié de ses obligations, notamment en ce qui concerne les délais, dans le cas où le Client ne respecterait pas les délais ou les recommandations figurant sur le Devis et/ou validés par Ecrit avec le Prestataire. Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyen à l'égard du Client.

Obligations générales du Client

En amont et au cours de l'exécution des Prestations, le Client s'engage à mettre à la disposition du Prestataire toutes les informations et documents en sa possession dont le Prestataire pourrait avoir besoin pour l'exécution des Prestations, les moyens matériels et logiciels requis pour la saisie des informations et les tests ou essais, nécessaires à la réalisation des Prestations. A ce titre le Prestataire s'engage notamment à assurer le bon fonctionnement des éléments matériels et logiciels lui appartenant et interconnectés avec ceux du Prestataire pour les besoins de la Prestation, et prendra toutes les mesures de sécurité pour prévenir tout dommage sur les Solutions du Prestataire, des Opérateurs ou de tout autre tiers pouvant intervenir

dans le cadre des Prestations. Le Client s'engage à fournir une estimation fiable de la volumétrie d'opération prévisible pour permettre le bon dimensionnement des infrastructures nécessaires à l'exploitation des Solutions et à informer le Prestataire dans un délai suffisant et variable selon le media, de tout événement susceptible d'avoir un impact sur la fourniture des Prestations et en particulier de toute augmentation prévisible d'opérations, de manière à ce que le Prestataire puisse étudier les mesures techniques nécessaires pour faire face à un tel événement. Le Client s'engage à respecter les délais validés par Ecrit entre les Parties. Tout retard de la part du Client par rapport aux délais convenus entre les Parties entraînera un décalage corrélatif des actions suivantes du Prestataire. Sauf disposition contraires, convenues par Ecrit entre les parties, le Client reconnaît avoir un délai de cinq (5) jours ouvrés pour valider tous documents pouvant être soumis à son approbation et qu'au-delà de ce délai sans réponse de sa part, il sera réputé les avoir acceptés. Le Client s'engage également de façon générale à collaborer activement et de façon loyale afin de permettre la bonne exécution de ses obligations par le Prestataire. Le Client s'engage à mettre à la disposition du Prestataire des conditions matérielles de nature à favoriser la réalisation des Prestations, lorsqu'elles seraient réalisées dans les locaux du Client. Il mettra également le Prestataire en contact avec ceux des membres de son personnel dont les compétences seront utiles à la réalisation des Prestations. Sans préjudice de l'obligation de conseil du Prestataire, le Client est par ailleurs responsable de la conception, du choix et de l'organisation de chacune de ses opérations, objet des Prestations, et du respect de la réglementation applicable à son activité, y compris les chartes déontologiques pouvant s'appliquer à son activité et aux Prestations. Le Client garantit le Prestataire contre toutes les réclamations amiables ou contentieuses, de tiers, fondées, directement ou indirectement, sur la violation par le Client de l'une ou de plusieurs des obligations mises à sa charge par les présentes, sur les informations, Services et documents que le Client a fournis au Prestataire pour l'exécution des Prestations, sur le non-respect des lois et règlements applicables à son activité. Le Client s'engage à ne pas utiliser les Prestations réalisées par le Prestataire en dehors des stipulations du Devis, sauf accord exprès conclu entre le Prestataire et le Client définissant les modalités d'utilisation de ces Prestations. Le Prestataire n'est pas responsable à l'égard du Client, des réclamations de tiers fondées sur une utilisation par le Client de tout ou partie des Prestations réalisées par le Prestataire, non conforme aux stipulations du Devis et aux recommandations du Prestataire. Le Client est seul responsable du respect des lois et règlements applicables à son activité, de ses produits et/ou services et de tous les éléments et/ou informations (textes, logos, photos et autres droits de propriétés intellectuelles) ainsi que toutes mentions écrites figurant sur toutes communications transmises au Prestataire. Le Client garantit le Prestataire sur ce point contre tout recours et/ou action que pourrait intenter toute personne physique ou morale, et ce pour qu'elle que cause que ce soit. En conséquence, il s'engage à prendre à sa charge les frais occasionnés par toute action, quelle qu'elle soit, intentée par un tiers à l'encontre du Prestataire, ainsi que toute indemnité pouvant résulter de ces actions.

Reserve de propriété

Le Prestataire conserve la propriété des Prestations et Livrables et l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur ses Prestations et Livrables jusqu'au parfait paiement de l'intégralité des factures émises par le Prestataire pour le Client.

Preuve :

Tout enregistrement, horodatage, référencement effectué sur les systèmes informatiques du Prestataire en exécution de la Prestation fera preuve entre les Parties.

Services :

Le Client déclare être titulaire des autorisations et des droits nécessaires sur l'intégralité des Services et contenus qu'il choisit d'utiliser pour ses prestations de Marketing ou qu'il commercialise dans le cadre des prestations de Billing. Le Prestataire n'exerce aucun contrôle et n'encourt aucune responsabilité concernant l'origine ou l'exactitude des Services diffusés par le Client. Ce dernier s'interdit plus particulièrement de proposer des Services à caractère illicite ou contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public (contenus à caractère pornographique, faisant la promotion de mouvements sectaires, racistes, incitant à la haine raciale) et de proposer des liens hypertextes pointant vers des sites ou des pages non conformes. Ce dernier fait son affaire de tous litiges afférents aux Services, le Prestataire ne pouvant être inquiété d'une quelconque façon à ce titre, le Client garantissant le Prestataire sur ce point. Le Prestataire se réserve le droit de coopérer conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications relatives à des Services ou contenus accessibles via le réseau Internet. En conséquence et pour ces raisons, le Client accepte que le Prestataire supprime ou limite unilatéralement les Services litigieux mis en ligne par le Client. Le Client reconnaît être informé, des contraintes légales liées à son statut d'éditeur aux termes de la loi 86-1067 du 30 septembre 1986, et s'engage en conséquence à respecter toutes les obligations légales, préconisations imposées par les Opérateurs de télécommunications et autres stores d'application (boutique en ligne d'application pour un système d'exploitation déterminé (Google play, App store...) ainsi que les chartes déontologiques pouvant s'appliquer à son activité et aux Prestations telles que notamment :

- pour le SMS+ : <https://af2m.org/chartes-smsplus/>
- pour le SVA+ : <https://af2m.org/rd-sva/>
- pour l'internet + mobile : <https://af2m.org/chartes-internetplus/>
- pour le messaging : <https://af2m.org/charte-business-messaging/>

Solutions

Il est précisé entre les Parties que dans le cas où le Client confierait au Prestataire des prestations impliquant la mise à disposition par le Prestataire de Solutions digitales, le Prestataire s'engage à :

- Procéder au dimensionnement des infrastructures des éléments matériels et réseaux permettant l'accès aux Solutions objets de la Prestation;
- Assurer la disponibilité de l'accès aux Solutions selon les conditions convenues par Ecrit entre les Parties. A défaut de précisions, le Prestataire s'engage à fournir un accès permanent aux services 24h sur 24, 7 jours sur 7. Toutefois, la disponibilité est mesurée hors arrêts de maintenance ou de mise à jour et est subordonnée à celle des réseaux internet et des Opérateurs dont le Client reconnaît avoir pris connaissance des modes de fonctionnement. Le Prestataire s'efforcera de procéder aux opérations de maintenance aux heures pendant lesquelles les sites Internet sont les moins utilisés;
- Mettre en œuvre les moyens techniques définis dans la documentation en ligne de la Solution applicative ;
- Assurer le bon fonctionnement des éléments matériels lui appartenant et à les mettre à la disposition du Client pour les besoins de la Prestation ;
- Se prémunir des risques de dommages, perte ou destruction, y compris par cas fortuit ou force majeure, concernant ses matériels et logiciels qui pourraient être installés par Le Prestataire sur le site du Client ;
- Prévenir le Client en cas de détection de problème affectant la bonne exécution de la Prestation, ou de l'exploitation des Solutions;
- Rendre, si le Client le demande, des prestations de formation, d'assistance et de conseil relatives à la Solution ainsi que par des développements spécifiques visant l'intégration dans le système informatique du Client. Dans ce cas ces Prestations feront l'objet d'un Devis validé par les Parties.
- Effectuer la maintenance corrective de la Solution : en cas d'erreur ou de bogue constaté dans le fonctionnement des logiciels, et sauf engagements de maintenance différents convenus par Ecrit entre les Parties, le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de proposer au Client, dans un délai raisonnable, une correction de l'erreur constatée ou du bogue ou une solution de contournement. Néanmoins, le Prestataire exclut la maintenance dans les cas où l'erreur ou le bogue constaté résulterait d'une intervention du Client sur les logiciels ou d'une mauvaise utilisation de ceux-ci ou encore si l'erreur ou le bogue constaté est généré par une autre application non fournie par le Prestataire
- Faire ses meilleurs efforts pour assurer le fonctionnement de sa Solution en compatibilité avec les versions ultérieures des systèmes d'exploitation et des navigateurs requis. Pour ce faire, le prestataire peut être amené à procéder à des interruptions des services de manière à rendre les logiciels interopérables avec d'autres systèmes d'exploitation ou d'autres navigateurs.

Pour l'accès via internet aux Solutions du Prestataire, le Client communiquera au Prestataire le nom et l'adresse e-mail d'un administrateur. Le Prestataire lui transmettra directement le login et mot de passe d'accès à ses outils. Les identifiants nominatifs sont confidentiels, le Client s'engage à ce qu'ils ne soient pas communiqués à des tiers. Le Client est le seul responsable de l'utilisation qui est faite des identifiants, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Toute connexion effectuée à partir des identifiants sera réputée avoir été réalisée par le Client. Il appartient, en conséquence, au Client de mettre en place toute procédure nécessaire à la protection des identifiants. Le Prestataire ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée au titre d'un détournement ou d'une utilisation non autorisée des identifiants.

Développement :

Dans le cas où le Client confierait au Prestataire des Prestations informatiques de développement, le Prestataire s'engage à les réaliser conformément aux modalités validées par Ecrit entre les Parties. Sauf modalités contraires convenues par Ecrit entre les Parties, les dispositions ci-après s'appliqueront aux Prestations informatiques de développement du Prestataire. Le Prestataire réalisera les développements et la réalisation des Livrables sur la base du « Brief » du Client et conformément aux spécifications validées par Ecrit avec le Client. Toute demande du Client concernant un élément non inclus dans le Brief donnera lieu à une rémunération complémentaire sur Devis et à un nouveau planning.

a/ Calendrier et délais

Les calendriers et délais de réalisation des Livrables sont indiqués dans les plannings détaillés et validés par Ecrit par les Parties (Ci-après « Planning »). Chaque étape est indiquée, prenant en compte les temps de développement et de validation. Le Client s'engage à fournir au Prestataire tous les éléments et informations nécessaires à la réalisation des Livrables, dans les délais convenus avec le Prestataire afin de ne pas entraver le calendrier de développement des Livrables. Tout retard imputable au Client entraînera une modification corrélative du calendrier.

b/ Réception des Livrables de Prestations informatiques

La procédure de réception des Livrables consiste en une phase de livraison suivie d'une phase de recette en présence des deux Parties.

- La livraison s'établit de la manière suivante : à l'issue des phases de développement et de réalisation des Livrables telles que définies dans le Brief ou les spécifications et conformément au Planning, le Client devra donner son accord Ecrit sur les Prestations réalisées à cette date. Par conséquent, une fois que les Livrables auront été livrés, le Client s'engage à signer le procès-verbal de livraison autorisant le passage en production des Livrables.

- La recette du Livrable s'établit de la manière suivante : à compter de la livraison, le Client disposera des délais nécessaires, conformes au Planning, pour tester et analyser le bon fonctionnement des Livrables par rapport au fonctionnement attendu, tels qu'ils résultent du Brief ou des spécifications. Dès que ce contrôle sera satisfaisant et dans un délai conforme au Planning, un procès-verbal de recette devra être signé contradictoirement par les Parties. Dans l'hypothèse d'anomalies constatées lors de la recette, celles-ci seront mentionnées via un ticket, (Ci-après « Ticket »). Le Prestataire devra les corriger dans un délai compatible avec le respect du Planning et livrer le ou les module(s) corrigé(s) en recette. Si aucune réserve n'est mentionnée par le Client, la responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être recherchée pour quelque raison que ce soit. A défaut de retour de la part du Client sur le procès-verbal dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de son envoi, son acceptation sera présumée.

c/ Maintenance corrective

La maintenance corrective regroupe les corrections des anomalies affectant le fonctionnement des Livrables. Lorsque le Client confie au Prestataire la maintenance corrective des Livrables et sauf dispositions particulières convenues par Ecrit entre les Parties les dispositions ci-après s'appliquent. Les Prestations de maintenance se reconduiront automatiquement par périodes successives d'un (1) an, sauf résiliation par l'une des Parties notifiée à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, notifiée au moins trois (3) mois avant la fin chaque période successive. Une assistance technique téléphonique gratuite est disponible tous les jours ouvrables en France, de 9 à 18 heures sur simple appel. Le Prestataire s'efforcera de résoudre dans les meilleurs délais les difficultés relevant de l'exploitation des Livrables auxquelles le Client se trouverait confronté et/ou qui auront été détectées par le Prestataire. Le Client signale les anomalies par Ticket en s'efforçant de donner le maximum d'informations utiles. Le Prestataire établit le diagnostic des anomalies signalées par le Client.

d/ Maintenance évolutive

Il est convenu entre les Parties que toute évolution des Livrables non prévue dans le Brief ou les spécifications, devra faire l'objet d'un Devis préalablement accepté par le Client.

e/ Hébergement

Les modalités d'hébergement du/des site(s) du Client sont détaillées dans le Devis. Sauf conditions particulières contraires prévues entre les Parties par Ecrit, les Prestations d'hébergement se reconduiront automatiquement par périodes successives d'un (1) an, sauf résiliation par l'une des Parties notifiée à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, notifiée au moins trois (3) mois avant la fin chaque période successive. Toute demande d'évolution du/des Sites (fonctionnalité supplémentaire, développements spécifiques, etc...) donnera lieu à une rémunération complémentaire d'hébergement, sur Devis.

f/ Réversibilité

En cas de cessation des Prestations, le Prestataire s'engage, dans la mesure où le Client en fait la demande, à lui apporter son concours pour lui permettre de reprendre l'ensemble des Prestations que le Client lui avait confiées, qu'il les assure lui-même, ou qu'il les confie à un tiers. A réception de cette demande, le Prestataire lui indiquera, en fonction des demandes du Client :

1°/ le délai de restitution ;

2°/ le coût de cette restitution, qui sera déterminé en fonction du nombre de jours homme estimés et fera l'objet d'un Devis supplémentaire.

Le Prestataire pourra conserver une copie des fichiers qu'il est tenu de conserver en vertu des obligations légales lui incombant, sous réserve que cette conservation se fasse dans le respect de ses engagements de confidentialité et de sécurité, et de toute loi ou réglementation applicable.

Manquements et Pénalités :

Si le Prestataire constate un manquement majeur aux engagements par le Client (tels que notamment : le non-respect des présentes conditions générales et des réglementation et chartes applicables, l'intrusion non autorisée par tous moyens sur la Plate-forme technique, le non-paiement de plusieurs factures consécutives, etc.) le Prestataire lui adressera, dès connaissance du manquement, une demande de correction par tous moyens écrits. Le Client s'engage à corriger son manquement immédiatement. Le Prestataire pourra suspendre les Prestations jusqu'à ce que les causes ayant provoqué la suspension des Prestations aient été supprimées. Le Client en sera informé dans les plus brefs délais. Si à l'issue d'un délai de trente (30) jours, le Client n'a toujours pas procédé aux corrections indispensables, Le Prestataire pourra résilier la Prestation sans formalité ni mise en demeure préalable et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Toutes les demandes d'indemnisation qui pourraient être réclamées au Prestataire par toute personne et à quelque titre et de quelque manière que ce soit, du fait d'un manquement du Client, lui seront intégralement refacturées et majorées, outre les éventuels frais de procédure et de conseil, d'un montant forfaitaire minimum de 1000 euros H.T. Le Prestataire sera également en droit, en raison de la nature mutualisée de la mise à disposition de ses Solutions, de demander au Client réparation pour l'ensemble des éventuelles pertes de chiffre d'affaires.

5. RESPONSABILITE

Le Prestataire est responsable, des dommages directs qu'il causerait au Client du fait du non-respect des obligations lui incombant au titre des présentes. La responsabilité prouvée du Prestataire est expressément limitée aux dommages directs subis par le Client à l'exclusion de tous dommages indirects, tels que, notamment et sans limitation, perte d'une chance, perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, préjudice commercial, préjudice d'image, etc. En toute hypothèse, si la responsabilité du Prestataire devait être retenue, celui-ci pourrait être conduit à verser au Client un montant d'indemnisation au titre de la réparation de son préjudice pouvant aller jusqu'au montant total semestriel de la rémunération due par le Client au Prestataire en contrepartie de ses prestations, que cette rémunération ait été ou non déjà facturée ou versée (ci-après le « Montant Total de Rémunération »). Ce Montant Total de Rémunération sera égal à la rémunération du Prestataire au titre des six (6) derniers mois entiers de collaboration précédant le mois de survenance du dommage. Il est expressément convenu entre les Parties (i) que sont exclus du Montant Total de Rémunération, les montants reversés ou facturés par les Opérateurs au Client par l'intermédiaire du Prestataire et (ii) que le montant de cette indemnisation ne pourra en aucun cas dépasser les montants d'indemnisation stipulés par la police d'assurance responsabilité civile du Prestataire pour chaque type de préjudice subi. Le Client est exclusivement et en toutes hypothèses responsable du respect de la réglementation applicable à son activité, à ses produits et/ou Services, ainsi que des informations, données et contenus transmis au Prestataire. Il garantit le Prestataire contre tout recours de tiers à cet égard. Le Client reconnaît en outre, qu'en l'état actuel de la technique et en l'absence de garantie des opérateurs de télécommunications ou des éditeurs de logiciels, la disponibilité permanente des Solutions ne peut être garantie.

6. FORCE MAJEURE

Le Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de survenance d'un événement de force majeure. Sont considérés comme événements de force majeure, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, ainsi que notamment en cas de défaillance du réseau public de distribution d'électricité, grève affectant un tiers, guerre, tempête, épidémies, tremblement de terre, défaillance du réseau public des télécommunications, perte de connectivité Internet due aux opérateurs publics ou privés, affectant l'exécution par le Prestataire des Prestations. La Partie affectée dans l'exécution de ses obligations par la survenance d'un cas de force majeure doit immédiatement aviser l'autre partie de la survenance dudit cas de force majeure. Les Parties s'efforcent alors de prendre les mesures propres à pallier les conséquences de cet événement, et les délais d'exécution des Prestations seront prorogés de la durée desdits événements, et devront être exécutés spontanément dès leur cessation. Toutefois, en cas de persistance de l'événement au-delà d'un (1) mois, les Prestations pourront être résiliées par la Partie la plus diligente, sans qu'aucune indemnité ne soit due par elle à l'autre Partie à ce titre. En cas de réalisation partielle de la Prestation, la survenance des événements ci-dessus ne dégage pas le Client du paiement de sa commande au prorata de la prestation réellement effectuée.

7. ASSURANCES

Le Prestataire déclare être titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile souscrite auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, et couvrant les conséquences financières de sa responsabilité pour les dommages qu'il pourrait causer au Client et aux tiers dans l'exécution de ses Prestations. Chaque Partie supporte les primes et franchises des polices d'assurance qu'elle a souscrites et, à première demande de l'autre Partie, s'engage à lui communiquer toutes attestations d'assurances en rapport avec les Prestations.

8. SOUS TRAITANCE

Pour l'exécution des Prestations il est entendu que le Prestataire pourra faire appel à tout sous-traitant de son choix. Le Prestataire est responsable du choix de ses sous-traitants à qui il peut faire appel, et en garantissant la compétence.

9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Droits du Prestataire

Les droits patrimoniaux de propriété intellectuelle, attachés aux créations et travaux réalisés par le Prestataire dans le cadre de la fourniture des Prestations, ne sont pas cédés au Client sauf mention expresse contraire devant notamment prévoir la durée, le territoire et le montant du prix de la cession. Le cas échéant, ces éléments de cession sont indiqués dans le Devis établi pour les Prestations ou dans un devis spécifique. A défaut, aucun droit n'est cédé. Il est précisé entre les Parties que dans le cas où le Client confierait au Prestataire des prestations impliquant la mise à disposition par le Prestataire de ses propres Solutions, ces Solutions resteraient la propriété du Prestataire, qui confie par les présentes au Client un droit non exclusif d'utilisation et d'exploitation desdites Solutions, pendant toute la durée des Prestations concernées.

Éléments de propriété intellectuelle du Client

Le Client autorise expressément le Prestataire à utiliser tout élément de propriété intellectuelle, et notamment les marques, les dessins et modèles, et tous autres signes distinctifs du Client dont l'utilisation par le Prestataire est nécessaire dans le cadre de la Prestation. Le Client garantit le Prestataire contre toute réclamation de tiers à ce titre. Le Prestataire n'est tenu à aucune vérification à ce titre.

Référence commerciale

Sauf refus expressément notifié par le Client, le Prestataire se réserve le droit d'utiliser le nom du Client, les visuels et le descriptif des Prestations réalisées à titre de référence commerciale sur tout support pour sa communication institutionnelle ou pour la présentation de son offre commerciale. Dans ce cadre, le Prestataire s'engage à ne diffuser aucune information confidentielle et à faire mention d'aucun budget net relatif à la collaboration mise en place spécifiquement pour ce Client.

10. DONNEES PERSONNELLES

Les Parties s'engagent à respecter les dispositions du Contrat de traitement de données à caractère personnel disponible sur : <https://www.highconnexion.com/conditions-generales>. Par ailleurs, le Client est seul responsable de la prise en compte et de la gestion du droit d'opposition d'un Utilisateur ayant manifesté son souhait, notamment en utilisant le mot-clé « STOP », de ne plus recevoir de SMS.

11. ANTI-CORRUPTION

Chacune des Parties s'engage tant pour son propre compte que pour celui, le cas échéant, de ses salariés, préposés, filiales, sous-traitants, dont il se porte fort, à respecter toutes les lois et réglementations, applicables en matière de lutte contre la corruption et notamment la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique. En conséquence, chaque Partie s'engage notamment à agir dans le cadre de ses relations commerciales, de façon professionnelle et éthique, et notamment :

- a) à ne jamais solliciter, proposer à un salarié ou un dirigeant de l'autre partie, ou accepter de la part de ces derniers, à tout moment, directement ou indirectement, des offres, promesses, dons ou avantages quelconques pour elle-même ou pour autrui (y compris les clients de chaque partie), pour que cette personne accomplisse ou s'abstienne d'accomplir un acte de son activité ou de sa fonction ou facilité par son activité en violation de ses obligations légales, contractuelles ou professionnelles,
- b) à ne jamais abuser de son influence réelle ou supposée, directe ou indirecte, en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique ou d'un agent public, toute décision favorable à l'autre partie.

En outre, le cocontractant s'engage :

- a) à prendre connaissance et à respecter le code de conduite anticorruption du Prestataire disponible sur <https://www.highco.com/investisseurs/anticorruption-conformite/>,
 - b) à signaler tout acte ou fait susceptible d'être qualifié de corruption ou trafic d'influence, dans les plus brefs délais à l'adresse email suivante : alerte-corruption@notification-highco.com,
 - c) à fournir dans les meilleurs délais toute information permettant au Prestataire de satisfaire à ses obligations d'évaluation des tiers telles que requises par l'article 17 de la Loi « Sapin II » et le cas échéant, à transmettre dans le délai maximal d'un mois suivant la demande qui lui en sera faite par le Prestataire, le questionnaire dûment complété qui lui aura été transmis par le Prestataire, et à l'actualiser annuellement et lors de tout événement le concernant.
- Il est entendu entre les Parties, qu'en cas de non-respect des stipulations du présent article par le cocontractant, et/ou dans le cas où les informations transmises par ce dernier ne seraient pas satisfaisantes pour le Prestataire au regard des dispositions de la « Loi Sapin II », le Prestataire pourra, de plein droit et sans indemnité, ni préavis, mettre un terme à toutes conventions conclues entre les Parties et à toutes relations commerciales, par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation pourra alors être considérée comme une rupture pour faute du cocontractant et pourra ouvrir droit, le cas échéant, à des dommages et intérêts au bénéfice du Prestataire.

12. CONFIDENTIALITE

Les modalités des Prestations ainsi que les opérations réalisées dans ce cadre, les documents, concepts, savoir-faire, méthodes commerciales et, de façon générale, secrets commerciaux et techniques des Parties sont confidentiels. Le Prestataire et le Client s'engagent à conserver confidentielles toutes informations visées au présent article concernant l'autre partie, auxquelles elles auraient pu avoir accès au cours de l'exécution des présentes. Ils s'engagent également à imposer le respect de cette obligation de secret à leurs employés et à tout tiers qui interviendrait dans le cadre de l'exécution des présentes. Sauf accord Ecrit contraire, cette obligation de confidentialité est valable pour une durée de trois (3) ans et ce à compter de la divulgation des informations confidentielles.

13. NON SOLlicitation

Le Client s'engage, pendant toute la durée de réalisation des Prestations et pendant une durée de 18 mois à l'issue de celles-ci, à ne pas embaucher, engager ou tenter d'embaucher ou d'engager, ou de négocier l'embauche par une entreprise ou société tierce, de toute personne qui est ou a été, dirigeant, agent commercial, ou salarié du Prestataire, du Groupe HighCo, ou de l'une de ses filiales. En cas de violation du présent Article, le Prestataire, le groupe HighCo ou l'une de ses filiales pourra réclamer au Client l'indemnisation de la totalité de son préjudice, étant précisé que



celui-ci ne pourra en tout état de cause pas être inférieur à une indemnité fixée à douze (12) mois de rémunération nette du collaborateur concerné.

14. REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes Conditions sont soumises au droit français. LES PARTIES S'EFFORCERONT DE REGLER LEURS DIFFERENDS A L'AMIABLE. A DEFAUT, LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS SERA SEUL COMPETENT POUR REGLER TOUT LITIGE RELATIF A L'INTERPRETATION OU L'EXECUTION DES PRESENTES.