

SYMBIOZ



**Conditions Générales de Vente du
Logiciel SYMBIOZ (v.1.2.2022)**

PREAMBULE

La Société SYMBIOZ est une société par actions simplifiées au capital de 10 000 euros dont le siège social est 12 rue Louis Courtois de Viçose à Toulouse (31100), immatriculée au RCS de TOULOUSE sous le numéro 814 880 654.

SYMBIOZ est une société spécialisée dans l'édition de logiciels applicatifs et notamment une solution logicielle, en mode SaaS (« *Software as a Service* ») qui accompagne les franchises ou les chaînes de restaurant dans leur croissance.

Créée en 2015, SYMBIOZ a réalisé en 2021 un CA de 663 K€ net. Son effectif est de 13 employés. SYMBIOZ est située à TOULOUSE (31).

A travers son logiciel, SYMBIOZ propose d'accompagner tout aussi bien les franchises ou les chaînes de restaurant que les restaurateurs indépendants qui souhaiteraient développer leur marge et leur activité, mais surtout qui souhaitent connaître efficacement les perspectives d'amélioration ou les points de développement qui s'offrent à eux

SYMBIOZ permet ainsi par l'utilisation de sa solution logicielle un gain de production en cuisine, une augmentation du panier moyen et une augmentation de la marge nette des restaurants ayant adopté le logiciel.

Augmentant la fréquentation des restaurants, réduisant les charges grâce à une meilleure gestion du stock, SYMBIOZ accompagne ses Clients et permet une augmentation de leur Chiffre d'Affaires global.

SYMBIOZ propose également à la vente, en sus de sa solution logicielle, des supports techniques ou dispositifs « Produits » sur lesquels peuvent être installés la solution logicielle comme des tablettes ou des bornes tactiles.

Ainsi, du tableau de bord qui rassemble les statistiques d'un restaurant indépendant ou de l'ensemble des établissements d'une franchise, à la simple caisse enregistreuse, ou encore de l'iPad à la borne commande client, SYMBIOZ propose à ses Clients de développer leur activité en apportant une plus-value considérable grâce à sa solution logicielle.

Cette dernière, accessible également sur mobile via une application, permet d'assurer entre autres : la synchronisation en temps réel de l'état des commandes en cours, le suivi production par poste, le pilotage livraison, la gestion des stocks, la coordination d'équipe, le suivi de la production globale, la maîtrise des coûts, le cadrage et « tracking » des zones de livraison, la fidélisation client ou encore le click & collect.

SYMBIOZ accompagne aujourd'hui de nombreuses enseignes de restaurants en France et à l'étranger (Belgique, Suisse ...).

L'application SYMBIOZ et son logiciel sont décrits en Annexe 1.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales de Vente (les « **CGV** »), chacun des termes ci-après définis s'entend au sens de la définition qui suit :

Termes	Définition
« Anomalie » ou « bogue »	<i>Désigne un dysfonctionnement du Logiciel empêchant son utilisation normale ou tout ou partie et provoquant un résultat ou une action incorrecte alors que le Logiciel est utilisé conformément à la Documentation et à l'ensemble contractuel.</i>
« Bon de Commande » ou « Catalogue »	<i>Désigne le document regroupant les conditions commerciales et tarifaires d'utilisation du logiciel, d'accès au produits et services SYMBIOZ auxquelles le Client ou le Licencié souhaite adhérer.</i>
« Client »	<i>S'entend de tout Licencié, actuel ou futur, de toute personne morale ou physique qui souscrit pour ses besoins propres aux présentes CGV pour l'utilisation de tout ou partie du logiciel et les services associés dans le cadre de son activité professionnelle exclusivement</i>
« Concédant » ou « Prestataire »	<i>Désigne le propriétaire et concepteur de la solution logicielle, à savoir la société SYMBIOZ.</i>
« Documentation »	<i>Désigne la description des fonctionnalités du Logiciel ainsi que le cahier des charges technique relatif au matériel lequel est joint en annexe des présentes.</i>
« Données »	<i>Désigne toutes les informations renseignées par le Client dans le cadre de l'utilisation du logiciel et pouvant être consultées uniquement par les utilisateurs, le franchisé ou l'enseigne</i>
« Licencié »	<i>Désigne la personne physique ou la personne morale, qui dans le cadre de son activité professionnelle exclusivement, sollicite l'accompagnement de SYMBIOZ et par conséquent, le droit d'utiliser la solution logicielle.</i>
« Utilisateur »	<i>Désigne la personne nommée par le Client parmi ses Utilisateurs en charge de la gestion des Droits et accès au Logiciel et possédant les droits lui permettant d'accéder aux fonctions d'administration.</i>

<p>« Logiciel » ou « Solution Logicielle » ou « Solution »</p>	<p><i>Désigne la solution logicielle, propriété de SYMBIOZ, dont les caractéristiques et spécifications fonctionnelles et techniques sont définies dans le devis ou la proposition commerciale, hors personnalisations ou autre développement spécifiques, et incluant les mises à jour ultérieures.</i></p>
<p>« Produit(s) »</p>	<p><i>Désigne l'ensemble des biens matériels vendus par le Concédant et qui permettent l'utilisation et servent de support au Logiciel.</i></p>
<p>« Service(s) »</p>	<p><i>Désigne les services liés aux fonctions opérationnelles du Logiciel mis à disposition du Licencié par le Concédant dans le cadre de l'utilisation du Logiciel : services techniques et d'assistance afférents au Logiciel, SAV et service d'assistance et de maintenance</i></p>
<p>« Tiers »</p>	<p><i>Désigne toute personne physique ou morale autres que les parties ou les utilisateurs</i></p>

ARTICLE 2 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre de valeur juridique décroissante :

- Le cas échéant, le contrat cadre de licence ;
- Les CGU dans leur dernière version à jour ;
- Les CGV dans leur dernière version à jour ;
- Le devis détaillé émis par le Concédant et signé/accepté par le Licencié décrivant les conditions particulières convenues entre eux ;
- Le cas échéant, le bon de commande du Licencié ;
- Le contrat de maintenance ;
- Les annexes au présent document.

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un des quelconques de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

ARTICLE 3 – OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société SYMBIOZ (« Le Prestataire » ou « Le Concédant » ou « SYMBIOZ ») fournit à des clients professionnels (les « Clients ») qui lui en font la demande, par tout moyen, la mise à disposition de la Solution, des Produits et des Services.

En ce sens, et conformément à l'article L. 441-1 du Code de Commerce, ces Conditions

Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont, dès la passation de commande, expressément agréées et acceptées par le Client, lequel, reconnaissant en avoir une parfaite connaissance, renonce expressément à se prévaloir de tout document contradictoire.

Ainsi, elles s'appliquent sans restriction, ni réserves à tous les Services et Produits fournis par le Prestataire à ses Clients quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents juridiques ou contractuels du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Les renseignements figurant sur les plaquettes, flyer et le site internet du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont modifiables à tout moment sans préavis par ce dernier.

Le Prestataire s'engage à mettre immédiatement à jour sur son site internet la dernière version actualisée des CGV, laquelle est transmissible sans délai sur demande du Client.

Les CGV applicables au Client demeureront néanmoins celles en vigueur à la date du bon de Commande ou de la souscription aux Services par le client.

ARTICLE 4 – FORMATION DU CONTRAT

Les commandes ne seront prises en considération que si elles sont passées par le biais d'un bon de commande du Client ou un devis émis par SYMBIOZ à condition qu'ils soient datés, et signés, de façon manuscrite ou électronique, par le Client ou un de ses représentants habilité.

Les commandes ne deviennent fermes et définitives qu'après paiement par le Client de l'acompte défini article 8.5 des présentes et acceptation expresse et par écrit de ladite commande par le Prestataire, lequel s'assurera notamment de la disponibilité des Produits demandés.

En signant le bon de commande ou le devis, le Client déclare avoir pris connaissance des potentialités, de la finalité, des fonctionnalités, du caractère standard et du mode opératoire du service SaaS, et que la Solution choisie, les services ou produits afférents sont en parfaite adéquation avec ses besoins.

Le Contrat sera dès lors valablement formé entre le Prestataire et le Client.

Le bénéfice de la commande est personnel au Client et ne peut être cédé sans l'accord préalable et écrit de SYMBIOZ. Autrement dit, les droits et obligations en résultant ne pourront en conséquence être cédés ou transférés par le Client, totalement ou partiellement, à titre gratuit ou onéreux, à quelque personne, à quelque titre et sous quelque forme que ce soient, sans l'accord exprès, préalable et écrit de SYMBIOZ.

Tous les Services sont réservés à des professionnels. En conséquence, toute commande qui ne satisferait pas à ce critère pourra être refusée.

Toutes modifications demandées par le Client et relatives au Contrat seront prises en compte à la seule discrétion du Prestataire et dans la limite de ses possibilités.

Si des modifications relatives aux Services, à l'utilisation de la Solution ou au Produits sont acceptées par le Prestataire, lesdites modifications devront pour être effectives faire l'objet d'un avenant signé par les deux parties lequel mentionnera les modifications intervenues et fera état le cas échéant d'un ajustement éventuel du prix

ARTICLE 5 – ENTRÉE EN VIGUEUR – DUREE - RENOUELEMENT

Le Contrat prendra effet à compter de l'acceptation par le Prestataire du bon de commande signé par le Client, pour une durée de douze (12) mois.

A défaut de dénonciation préalable par l'une ou l'autre des Parties, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au moins un (1) mois avant la fin de la période contractuelle en cours, le contrat se reconduira tacitement par périodes successives de 12 mois.

ARTICLE 6 – PERIODE D'ESSAI

Dès la mise en service du logiciel, démarre au bénéfice du client une période d'essai d'un (1) mois d'utilisation dudit logiciel.

Le Client pourra pendant cette période d'essai annuler et interrompre l'utilisation du logiciel à sa seule discrétion, mais devra en avertir le Prestataire par lettre recommandée avec avis de réception réceptionnée avant l'issue du délai.

En pareille hypothèse, le Prestataire se réserve le droit de proposer le rachat du matériel du Client, qui sera libre d'accepter ou non ladite proposition.

A l'échéance de la période d'essai, les parties sont engagées pour une période de 11 mois quant à l'utilisation et au paiement de la solution.

ARTICLE 7 – LES OFFRES ET SERVICES SYMBIOZ

Le Prestataire s'engage à fournir au Client les Services visés dans le devis ou le bon de commande devenu ferme et définitif après acceptation des deux parties, à l'exclusion de toute autre prestation conformément aux stipulations du contrat.

SYMBIOZ propose au Client trois formules intégrant les services suivants :

■ Le Pack STARTER « entrée de gamme » :

- Back-office de gestion et paramétrage WEB ;
- Prise de commande au comptoir (Caisse) ;
- Suivi d'activité temps réel smartphone (module manager)

■ Le Pack EASIER « cœur de gamme » :

- Le pack STARTER
- Application manager iPhone
- Connecteur service externe Deliverect
- Le service client PREMIUM
- Réception des commandes en cuisine (Module Packaging)
- Gestion des stocks :
 - Saisie simplifiée des inventaires ;
 - Génération automatique des bons de commande ;

- Paramétrage des seuils de roulement ;
- Visualisation de la valeur chiffrée total des stocks, des quantités possédées ;
- Organisation par nature de stock

Une option « site web de commande en ligne Click&Collect » est possible avec un coût supplémentaire.

■ **Le Pack BIGGER « Gamme PREMIUM »:**

- Le pack EASIER
- Gestion de la production cuisine (Module Kitchen)
 - Suivi en temps réel des commandes et leur état ;
 - Enregistrement des temps de préparation ;
 - Détail des commandes sur un ou plusieurs écrans
- Bornes de commande
- Pilotage de livraison à domicile
- Évolutions & mises à jour
- Pack drive : suivi gestion d'un drive

Conditions de mise en service du logiciel (onboarding)

1. Service de commande en ligne "Click&Collect" web et mobile

Ce service, inclus dans la formule « Bigger » et proposé en option dans les autres formules, peut être activé sur demande du Client, par mail à l'adresse de son gestionnaire de compte.

Le Client souhaitant souscrire à ce service devra :

- Souscrire un abonnement à un service de paiement en ligne parmi les suivants : Payzen ou Stripe.
SYMBIOZ propose au Client un accompagnement sans frais supplémentaires en vue de la souscription à l'abonnement, ce dernier étant soumis à la tarification en vigueur du partenaire choisi par le Client.
Le Prestataire propose également au Client de procéder directement au travail de retouche photo et/ou de "shooting" de produits, prestation qui fera l'objet d'une facturation supplémentaire, conformément à l'article 8.4 des présentes CGV.
- Fournir au Prestataire les éléments graphiques suivants, retravaillés par un graphiste ou une agence de communication : splashscreen, header, bandeaux pub, visuels selon le cahier des charges remis par le Prestataire.

Un délai minimal de dix (10) jours ouvrés est nécessaire à SYMBIOZ afin de procéder à l'intégration de ces éléments. Cette prestation est directement intégrée dans le devis proposé par SYMBIOZ au Client.

SYMBIOZ propose, dans le cadre du click&collect web, d'héberger directement le site web du Client sur son infrastructure serveurs mobile, selon la nomenclature suivante pour le nom de domaine : [nom_du_client].symbioz.io

2. Service de réception de commandes via des plateformes de livraison (uber, deliveroo...etc)

Dans le cas où le Client souhaiterait bénéficier de ce service, celui-ci devra en faire la demande directement par mail à son gestionnaire de compte.

La création et le paramétrage de la carte « multi-plateforme » est effectuée par le service dédié des plateformes de livraison. Le Prestataire ne pourra donc être tenu responsable de tout dysfonctionnement, défaut de paramétrage ou de création, bogue ou incident lié à la carte multiplateforme.

Toutefois, sur demande expresse du client, la réalisation du paramétrage pourra être constitutive d'une prestation supplémentaire effectuée par le Prestataire, conformément à l'article 8.4 des présentes CGV.

Le Prestataire ne saurait en aucun cas être responsable de toutes erreurs, déficiences relatives à une mauvaise transmission d'informations par le service d'agrégation des plateformes de livraison ou par les plateformes elles même. Ainsi la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée quant aux chiffres et données afférentes à l'activité et aux performances du Client, ces informations étant remises au Prestataire par le service d'agrégation des plateformes de livraison ou par les plateformes elles même.

ARTICLE 8 – CONDITIONS FINANCIERES

8.1 Tarifs

Les Services et Produits sont fournis aux tarifs du Prestataire en vigueur au jour de la passation de la commande, tels que présentés dans le catalogue communiqué par SYMBIOZ au Client.

Les tarifs sont fermes et non révisables et s'entendent en Euros et HT.

Les tarifs seront majorés des frais de transport applicables au jour de la commande.

Le prix définitif sera celui qui figure sur le devis (ou le bon de commande) signé par le Client et accepté par le Prestataire comme indiqué à l'article 2 ci-dessus.

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci est remis à l'encaissement dès réception.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par SYMBIOZ.

Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par SYMBIOZ pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client.

8.2 Remises de prix

SYMBIOZ pourra unilatéralement décider d'appliquer au Client des remises de prix en fonction des quantités de produits ou services commandés par le Client.

Si le Client est un franchiseur bénéficiant de plusieurs points de vente, la remise sur les tarifs prendra la forme d'un contrat cadre.

8.3 Abonnement – Redevance mensuelle

L'utilisation de la solution et le bénéfice des services afférents sont payants conformément aux conditions de prix prévues dans le bon de Commande.

Les formules « pack » donnent ainsi lieu à une redevance mensuelle précisée au devis ou bon de Commande et donnent lieu à une facture envoyée au Client chaque mois.

Les tarifs indiqués dans le devis ou bon Commande sont fermes et non révisables, et exprimés hors taxe et en euros.

La redevance est payée au plus tard le vingt (20) de chaque mois.

En cas de reconduction du Contrat, la redevance sera due le vingt (20) du mois du renouvellement et se poursuivra tel que précédemment évoqué le vingt (20) de chaque mois jusqu'à terminaison.

SYMBIOZ ne sera pas tenu de mettre à disposition la Solution commandée par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix dans les conditions et selon les modalités ci-dessus indiquées.

8.4 Prestations complémentaires

Les prestations suivantes donneront lieu à une facturation supplémentaire et séparée :

- Les prestations d'installation et de déploiement du Logiciel,
- Les prestations de premiers paramétrages et de mise en service du Logiciel,
- Et plus généralement toutes les prestations n'entrant pas dans le cadre des licences d'utilisation du Logiciel.

Le Prestataire peut également délivrer, à la demande du Client, une formation initiale sur le Logiciel, d'une durée de deux (2) heures.

Cette formation est limitée aux Utilisateurs tels que définis à l'article 1, sans limitation quant au nombre de personnes pouvant bénéficier de ladite formation.

Les dates de formation seront définies en accord avec le Client. Le Prestataire s'engage à dispenser la formation initiale au plus tard la veille de la mise en service du Logiciel.

Une formation spécifique, sur un module en particulier et en profondeur, peut également être demandée par le Client. En cas de formation sur le site du Client, les modalités d'organisation de la formation sont à la charge du Client.

Aucun frais de formation ni d'accompagnement au premier service ne sera facturé dans l'hypothèse où les Utilisateurs viendraient à se former via un restaurant appartenant à la même franchise et ayant déjà recours à la Solution Logicielle SYMBIOZ.

8.5 Politique de règlement des « produits »

Deux modes de règlements sont proposés au Client.

Le mode de règlement choisi par le Client figurera sur le devis émis par le Prestataire.

Ainsi, le Client peut opter pour :

- Un règlement comptant de la totalité de matériel lors de la commande ;
- Un règlement en deux échéances, dans les conditions décrites ci-dessous :
 - Un acompte à hauteur de 75% lors de la commande aux fins de valider cette dernière ;
A défaut de réception de l'acompte ci-dessus, le Prestataire se réserve le droit de ne pas accepter ladite commande.
 - La livraison du matériel sera ensuite effectuée au minimum 30 jours après la réception de l'acompte.

- Lors de la livraison et de l'installation, le Client s'engage à signer le PV de livraison et d'installation du matériel, à défaut de quoi le Prestataire se réserve le droit de ne pas mettre ledit matériel en service.
- Le règlement du solde, sera effectué au jour de la signature du PV de livraison du matériel. Le défaut de règlement dans les 28 jours suivant l'installation du matériel entrainera automatiquement l'application d'une pénalité forfaitaire de 500 € ainsi qu'une coupure des services du Prestataire jusqu'au parfait règlement.

Le règlement peut être effectué par chèque ou par virement, avec preuve de règlement.

Il est important de noter qu'en cas d'absence de règlement aucune intervention ne sera effectuée.

En cas d'annulation par le Client d'une commande de Produits ayant été acceptée par le Prestataire, et ce pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande sera de plein droit acquis au Prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

ARTICLE 9 – DEFAUT ET RETARD DE PAIEMENT

Conformément aux dispositions de l'article L.441-10 du Code de Commerce, le défaut ou le retard de paiement de toute échéance entrainera automatiquement et de plein droit l'application de pénalités de retard exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. Le taux de ces pénalités est égal à trois fois le taux d'intérêt légal du montant TTC du prix des Services figurant sur ladite facture.

En outre, le règlement des sommes dues postérieurement à la date d'exigibilité figurant sur la facture majorera de plein droit le montant de celle-ci de l'indemnité légale forfaitaire de quarante (40) Euros et éventuellement d'une indemnisation complémentaire dans le respect des dispositions de l'article L.441-10 du Code de commerce.

Le retard de paiement entrainera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues au Prestataire par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, le Prestataire se réserve également le droit de suspendre voire d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client, de suspendre l'exécution de ses obligations en application de l'article 1219 du Code civil et de diminuer voire d'annuler les éventuelles remises accordées à ce dernier.

ARTICLE 10 – ABSENCE DE COMPENSATION

Sauf accord exprès, préalable et écrit du Prestataire, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le Client entre d'éventuelles pénalités pour retard dans la fourniture des Services commandés ou non-conformité à la commande, d'une part, et les sommes par le Client au Prestataire au titre de l'achat desdits Services, d'autre part.

ARTICLE 11 – LIVRAISON

Le matériel hors bornes acquis par le Client sera livré dans un délai maximum de trente (30) jours à compter du complet paiement de la facture relative au matériel ainsi que de l'acceptation des CGU et CGV.

Dans l'hypothèse où le Client aurait opté pour le règlement du matériel en deux échéances tel que précisé article 8.5 des présentes, le versement de l'acompte à hauteur de 75%, outre l'acceptation des CGU et CGV, permettra la fixation de la date d'installation par le Prestataire.

L'installation interviendra deux (2) à quinze (15) jours ouvrés avant l'ouverture du point de restauration, ou dans le mois suivant le paiement de l'acompte.

Les bornes seront livrées dans le délai de 90 jours.

Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et le Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard de livraison n'excédant pas trente (30) jours.

En cas de retard de livraison supérieur à trente (30) jours, le Client pourra demander la résolution de la vente.

Les acomptes déjà versés lui seront alors restitués.

La livraison sera effectuée par la remise directe des Produits au Client, les Produits voyageant aux risques et périls de ce dernier.

Le Client est tenu de vérifier l'état des Produits lors de la livraison et de signer le PV de livraison remis par le Prestataire.

Ainsi, lors de la livraison et de l'installation, le Client s'engage à signer le PV de livraison et d'installation du matériel, à défaut de quoi le Prestataire se réserve le droit de ne pas mettre ledit matériel en service.

A défaut de réserves expressément formulées par écrit sur le bon de livraison, les Produits délivrés par le Prestataire seront réputés conformes à la commande, fonctionnels et ne pourront donner lieu à recours.

ARTICLE 12 – RESERVE DE PROPRIETE – TRANSFERT DES RISQUES

Dans l'hypothèse où le Client aurait opté pour le règlement du matériel en deux échéances, le Prestataire se réserve, jusqu'au complet paiement du prix par l'Acheteur, un droit de propriété sur les Produits vendus, lui permettant de reprendre possession desdits Produits sans délais. Tout acompte versé par le Client restera acquis au Prestataire à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice de toutes autres actions qu'il serait en droit d'intenter de ce fait à l'encontre du Client.

Cependant, dès la livraison s'opère un transfert des risques, de sorte que la perte ou la détérioration du matériel est supportée par le Client, dès réception dudit matériel.

Le transfert de propriété des Produits, au profit du Client ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits Produits.

ARTICLE 13 – GARANTIE

Le Prestataire garantit que le Matériel est exempt de tous vices y compris des vices cachés, conformément aux dispositions des articles 1641 et suivants du Code civil.

Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, ou encore par une intervention technique d'un tiers, comme en cas d'usure normale du Produit ou de force majeure.

Le Prestataire ne peut, en aucun cas, être tenu responsable de la perte ou de l'altération des programmes présents sur des supports magnétiques ou tout autre type de système de sauvegarde lors d'intervention technique, qu'elle soit réalisée par le Prestataire, le Client ou toute autre personne, et que les Produits soient sous garantie ou qu'ils ne le soient pas.

En cas de défaillance nécessitant une intervention sur le matériel, le Prestataire redirigera le Client vers les sociétés conceptrices du matériel pour toute réparation. Celles-ci prendront en charge la maintenance conformément à la garantie constructeur fournie avec le matériel.

La maintenance est assurée par le constructeur du matériel.

Le Prestataire ne saurait se substituer à celui-ci et n'assure qu'une simple mise en relation entre le constructeur et le Client. Il ne saurait être tenu responsable dans le cadre d'un litige entre le Client et le constructeur.

Tout surcoût relatif à la réparation du matériel sera négocié directement par le Client auprès de la société tierce, sans que cela ne puisse être imputable au Prestataire.

ARTICLE 14 – ASSURANCE

Le Prestataire s'engage à souscrire et à maintenir pendant toute la durée du contrat, une responsabilité civile professionnelle couvrant les risques inhérents à l'exécution du contrat.

Le Client s'engage à souscrire une assurance de façon à pouvoir être garanti des risques inhérents à l'utilisation du Logiciel.

Cette assurance devra couvrir notamment les matériels, programmes d'ordinateur et fichiers, restauration de données, préjudices consécutifs aux bugs et à l'indisponibilité des matériels et des programmes d'ordinateur appartenant au Client et pour un montant par sinistre habituel en telle matière.

Le Client s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée d'utilisation du Logiciel et à en apporter la preuve sur demande de SYMBIOZ.

ARTICLE 15 - IMPREVISION

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

ARTICLE 16 – FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne sera responsable du retard dans l'exécution ou de l'inexécution d'une obligation en vertu du Contrat de Licence ou des CGV/CGU (sauf pour obligation de paiement dans le cas où l'accès au Logiciel est maintenu), dans la mesure où le retard ou la défaillance résulte d'un cas de force majeure telle que définie à l'article 1218 du Code Civil.

Toutefois, pour pouvoir se prévaloir de la présente disposition, la Partie qui se trouve empêchée d'exécuter ses obligations doit en informer l'autre Partie dans les plus brefs délais et par écrit en précisant les circonstances et la durée prévisible de cette situation, et la tenir régulièrement informée de l'évolution de la situation.

Si, malgré les efforts de la Partie défaillante, sa défaillance dure plus de trente (30) jours consécutifs, l'autre Partie peut, de plein droit, résilier tout ou partie des Services impactés.

ARTICLE 17 – RESILIATION

Le Contrat pourra être résilié de plein droit par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une des parties en cas de manquement par l'autre partie à l'une quelconque de ses obligations aux termes de l'ensemble contractuel, si ce manquement n'est pas corrigé dans un délai de un (1) mois suivant réception par la Partie en manquement d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ce manquement et sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels la Partie ayant pris l'initiative de la résiliation pourrait prétendre.

En cas de cessation des présentes relations contractuelles et ce, pour quelque raison que ce soit, le Licencié s'engage soit à restituer au Concédant dans les huit (8) jours de la fin des relations contractuelles, l'ensemble des éléments constitutifs du Logiciel, y compris les supports et toutes les copies qui en auront été faites, en garantissant par écrit l'intégralité de cette remise, soit à fournir par écrit, une attestation certifiant la destruction du Logiciel, de ses supports et de toutes les copies qui auraient pu être faites.

Tous les paiements effectués par le Client à la date de résiliation resteront acquis au Prestataire.

Le Client s'acquittera des factures impayées et émises jusqu'à la date effective de la résiliation.

ARTICLE 18 – CESSATION DES RELATIONS CONTRACTUELLES

A la cessation des relations contractuelles entre les Parties, et quelle qu'en soit la cause, le Client devra immédiatement cesser d'accéder au Logiciel et aux Services. A défaut, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre l'accès du Client au Logiciel.

Tous les paiements effectués par le Client à la date de résiliation resteront acquis au Prestataire. Le Client s'acquittera des factures impayées et émises jusqu'à la date effective de la résiliation.

ARTICLE 19 - CONSEQUENCES DE LA CESSATION DES RELATIONS CONTRACTUELLES

De convention expresse entre les Parties, les accords liés aux présentes sont divisibles et certains d'entre eux peuvent prendre fin, sans pour autant entraîner la résolution des autres accords.

La résolution ou l'annulation de l'un de ses accords visés aux présentes donnera lieu à l'établissement d'un avenant signé des deux Parties.

Compte tenu de cette divisibilité, l'anéantissement des présentes, pour quelque cause que ce soit et notamment en cas de résolution de celles-ci à la suite de manquements contractuels, n'entraînera pas de plein droit la caducité des autres accords conclus entre les Parties dans le cadre des relations de coopération commerciale et/ou les autres obligations propres à favoriser la relation commerciale entre les Parties, sauf accord contraire des Parties.

ARTICLE 20- DECLARATION D'INDEPENDANCE RECIPROQUE

Les parties déclarent expressément qu'elles sont et demeureront, pendant toute la durée du présent contrat des partenaires indépendants, assumant chacun les risques de sa propre exploitation.

Le Licencié reconnaît à ce titre qu'il est en mesure de faire face aux investissements nécessaires pour une bonne exploitation de la licence qui lui est présentement concédée et pour la bonne exécution des obligations lui incombant aux termes du présent Contrat.

ARTICLE 21 – COMPORTEMENT LOYAL ET DE BONNE FOI

Les parties s'engagent à toujours se comporter l'une envers l'autre comme des partenaires loyaux et de bonne foi, et notamment à signaler sans délai toute difficulté qu'elles pourraient rencontrer dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Toute utilisation frauduleuse de la licence, et plus particulièrement en cas de transfert de la Licence sans accord du Concédant, sera sanctionné par le versement de dommages-intérêts par le Licencié et dans tous les cas par une rupture du présent contrat aux seuls torts du Licencié.

ARTICLE 22 – CESSION ET TRANSMISSION DU CONTRAT

Le présent Contrat est conclu en fonction notamment des compétences et aptitudes spécifiques du Licencié dans le cadre de l'exploitation et de la licence concédée.

Les droits et obligations en résultant ne pourront en conséquence être cédés ou transférés par le Licencié, totalement ou partiellement, à titre gratuit ou onéreux, à quelque personne, à quelque titre et sous quelque forme que ce soient, sans l'accord exprès, préalable et écrit du Concédant.

À défaut, le Concédant serait en droit de résilier immédiatement et automatiquement le présent contrat, aux torts du Licencié, et sans préjudice de toutes autres actions qu'il pourrait intenter à l'encontre du Licencié au titre de la violation des présentes stipulations.

ARTICLE 23 – SECURITE DES DONNES PERSONNELLES

Les Parties s'engagent, s'agissant de la collecte et/ou du traitement et de la communication relative à des données à caractère personnel à respecter la réglementation applicable au

traitement desdites données et notamment à respecter des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n°2004-801 et la loi n° 2018-493 ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil.

Si les Données transmises aux fins d'utilisation des Services applicatifs comportent des données à caractère personnel, le Licencié garantit au Concédant qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi du 6 janvier 1978 dite "Informatique & Libertés" modifiée, et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles.

À ce titre, le Licencié garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service applicatif.

Il est précisé que le Licencié autorise expressément SYMBIOZ à stocker et utiliser les données à caractère personnel qui lui sont relatives. Ces données à caractère personnel seront traitées et utilisées pour les besoins des relations commerciales entre SYMBIOZ et le Licencié et pourront être communiquées aux contractants, aux partenaires commerciaux de SYMBIOZ ainsi qu'aux sociétés de son groupe, pour être utilisées dans le cadre de leurs activités commerciales avec le Client.

Le Licencié est seul propriétaire des Données. Il est seul responsable de la qualité, de la licéité et de la pertinence desdites données qu'il transmet aux fins d'utilisation du Logiciel. Il reconnaît, en outre, être titulaire des droits de propriété, notamment intellectuelle, lui permettant d'utiliser les Données. En conséquence il garantit SYMBIOZ à première demande contre tout recours, plainte ou réclamation émanant de toute personne fondée sur l'exploitation des Données, et contre tout préjudice en résultant pour SYMBIOZ.

Par ailleurs, le Licencié autorise expressément SYMBIOZ à traiter les Données pour les besoins des opérations de maintenance et de mises à jour. SYMBIOZ s'engage à exploiter les Données en s'efforçant d'assurer leur confidentialité, en n'effectuant aucune copie de celles-ci en dehors des nécessités techniques, et à n'en faire aucune autre utilisation que celles prévues aux CGU.

SYMBIOZ en tant que prestataire technique, garantit la mise en œuvre de moyens suffisants pour assurer la sécurité et l'intégrité des Données utilisées dans le cadre du Service.

Les données personnelles collectées par SYMBIOZ à ce titre seront gardées pendant toute la durée de la relation contractuelle. Les données sont conservées conformément à la loi applicable.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, renforcée et complétée par le RGPD (règlement général sur la protection des données) entré en vigueur le 25 mai 2018, le Licencié dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à :

SYMBIOZ, 12 rue Louis courtois de Vicose, BAT 3, 31100 Toulouse

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données à caractère personnel, le Licencié a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

ARTICLE 24 – ABSENCE DE RENONCIATION

Le fait que SYMBIOZ ne se prévale pas, à un instant donné, d'une quelconque des stipulations des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation de SYMBIOZ à se prévaloir ultérieurement de l'une desdites stipulations.

ARTICLE 25 – CONTACT

Gestion administrative : gestion@symbioz.io

Gestion commerciale : email du gestionnaire de compte transmis au Client lors de sa commande

SAV backoffice : backoffice@symbioz.io

Numéros services client :

- Standard : 05 19 88 00 95 ;
- Gestion administrative & commerciale : 05 33 52 22 08 ;
- Support technique : 05 78 98 01 00.

ARTICLE 28 – DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPÉTENTE

Le présent contrat est soumis au droit français. En cas de conflit, les parties tenteront par tout moyen de résoudre à l'amiable leur litige.

Si toute résolution amiable s'avérait impossible, les litiges relatifs à l'interprétation, l'exécution, la résiliation des présentes ou leurs conséquences, et toutes mesures conservatoires ou probatoires en découlant, relèveront de la compétence du Tribunal de Commerce de Toulouse ou aux juridictions compétentes du ressort de la Cour d'Appel de Toulouse (France).