

Conditions Générales V1.0 Référence CG 2009-01

1. Préambule

La société Thelis (ci-après dénommée « Thelis ») conçoit et réalise une gamme de progiciels destinés aux établissements d'hôtellerie de plein air. Elle propose à ses clients des prestations (ci-après dénommées « services »), telles que :

- la fourniture de progiciels et de logiciels tiers au moyen de licences d'utilisation ;
- la vente de matériels ;
- la réalisation de services associés ou non associés aux progiciels ;
- des prestations de réalisation de site Internet ;
- des prestations d'hébergement de site Internet ;
- des prestations de services en mode ASP (Application Service Provider) pour ses produits « Resa.net » et « Webcam ».

2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet, durant toute leur durée de validité, de définir le cadre contractuel régissant l'ensemble des services commandés par le client à Thelis.

3. Définitions

- « Bon de commande » : désigne le document signé par les parties en vue de l'exécution par Thelis des services visés au bon de commande et arrêtant leurs conditions définitives de réalisation en termes de délais et de coûts ;
- « Cadre référent » : désigne la personne préalablement formée à l'utilisation du progiciel, spécialement habilitée par le Client à raison de ses compétences, de son expérience et de sa disponibilité, pour assurer le suivi des services de Thelis en qualité d'interlocuteur privilégié. Le Client devra communiquer le nom de ce ou de ces cadres référents sous huit jours à compter de la date de début des services. Si le cadre référent venait à changer, le Client en avertira Thelis sous un délai de huit jours à compter de ce changement ;
- « Client » : désigne le co-contractant de Thelis, représenté par une personne dûment habilitée ;
- « Conditions particulières » : désigne le document contractuel soumis aux présentes conditions générales dans lequel sont décrits les services souscrits par le client, leurs modalités d'exécution, et celles de leurs conditions financières. Des conditions particulières sont associées à chaque service et sont soumises aux présentes conditions générales ;
- « Contrat » : désigne l'ensemble des documents contractuels visés à l'article « documents contractuels » ;
- « Documentation » : désigne la documentation d'utilisation ainsi que, le cas échéant, la documentation en ligne et de façon générale, toutes informations techniques se rapportant au Progiciel à l'exclusion de celle qui constitue le matériel de conception préparatoire au sens de l'article L.112-2 du Code de la Propriété Intellectuelle, tels que les dossiers d'analyse fonctionnelle et organique, dossiers de programmation et de tests ;
- « Licence d'utilisation des progiciels » : désigne le droit d'utiliser un exemplaire des progiciels conformément aux modalités des présentes conditions générales et des conditions particulières de licence de progiciel ;

- « Logiciels tiers » : désigne les logiciels édités par un éditeur tiers dont la licence est accordée conformément au contrat de licence de l'éditeur.
- « Maintenance des matériels » : désigne l'ensemble des actions qui permettent de maintenir en bon état de fonctionnement les équipements hors progiciels ».
- « Matériels » : désigne l'ensemble des machines, éléments et accessoires définis dans les conditions particulières de vente de matériels, nécessaires ou non, à l'utilisation des progiciels et éventuellement fournis selon les conditions particulières de vente de matériels ».
- « Progiciel » : désigne le progiciel objet des présentes ainsi que ses modules complémentaires visés au Bon de commande et décrits en annexe aux conditions particulières de Licence du progiciel ;
- « Proposition commerciale » : désigne le document réalisé par Thelis décrivant l'ensemble des services proposés par Thelis au Client et qui, en cas de signature du bon de commande, fait partie intégrante des documents contractuels ;
- « Services » : désigne l'ensemble des prestations susceptibles d'être proposées par Thelis (fourniture des progiciels, des logiciels tiers et des matériels, et réalisation des prestations de services associées) selon les modalités définies aux présentes conditions générales, ainsi qu'aux conditions particulières propres à chaque service.
- « Support » : désigne l'ensemble des actions, à l'exception de l'installation et de l'administration, visant à fournir une assistance téléphonique au dépannage, assister le client formé à l'utilisation des licences concédées et maintenues par Thelis, mettre à disposition des nouvelles versions ou sous-versions » ;

4. Documents contractuels

Les documents contractuels sont les suivants, par ordre de priorité décroissant :

- les présentes conditions générales et leurs annexes ;
- les conditions particulières et leurs annexes ;
- le bon de commande ;
- la proposition commerciale ;

Les « Chartes Qualité » n'entrent pas dans le champ contractuel ; elles sont communiquées au Client uniquement à titre informatif.

Pour l'interprétation des présentes conditions générales, il sera fait application de critères de rang selon les principes suivants :

- obligation par obligation ;
- ou à défaut alinéa par alinéa ;
- ou à défaut article par article.

Thelis se réserve la possibilité de mettre à jour les dispositions des « Chartes Qualité » et en particulier les procédures qui y sont décrites et ce, à tout moment.

5. Validité des propositions commerciales

Sauf disposition contraire indiquée dans la proposition commerciale de Thelis, celle-ci est valable un mois à compter de la date de sa communication au Client sous réserve que le Client retourne dans le délai d'un mois le bon de commande signé, après avoir pris connaissance du contenu des documents contractuels. Passé ce délai, Thelis se réserve le droit de modifier en tout ou partie le contenu des documents contractuels.

Toute commande est définitive dès la signature par le Client et Thelis du bon de commande qui emporte acceptation de la proposition commerciale et de l'ensemble des documents contractuels visés au bon de commande.

6. Livraison

La livraison est effectuée au lieu indiqué au bon de commande et dans le délai visé au bon de commande. Ce délai présente toujours un caractère indicatif. De surcroît, tout non-respect des délais à la charge du client est susceptible d'entraîner un retard de livraison de Thelis, au moins équivalent à celui provoqué par le Client. Celui-ci ne pourra pas prétendre à des dommages et intérêts ou à l'annulation de sa commande du fait du retard ou du report de la date de livraison.

7. Conformité

Sauf dispositions contraires énoncées aux conditions particulières, le client dispose d'un délai de 30 (trente) jours à compter de la livraison des services, objets des présentes, pour s'assurer de leur conformité au bon de commande, et pour faire valoir à Thelis, par lettre recommandée avec accusé de réception, une quelconque non-conformité. A défaut, et sauf dispositions contraires prévues aux conditions particulières, la réception est réputée acquise de manière tacite et sans réserves, même dans l'hypothèse où les services seraient rendus totalement ou partiellement indisponibles ou inutilisables du fait d'un tiers.

Les parties conviennent que l'utilisation par le Client des services, objet des présentes, emporte réception sans réserve des éléments concernés.

8. Durée

Les présentes conditions générales entrent en vigueur à compter de la date de la signature par les parties, du premier bon de commande, jusqu'à la plus récente des dates suivantes :

- soit la date d'entrée en vigueur d'un nouveau bon de commande emportant de nouvelles conditions générales ;
- soit au terme de l'exécution des conditions particulières soumises aux présentes conditions générales, sauf mise en jeu par Thelis de la clause « résiliation ».

9. Propriété intellectuelle

9.1. Progiciels

Thelis est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les progiciels et détient les droits nécessaires à leur diffusion, ainsi que sur leur documentation associée. La licence d'utilisation accordée par Thelis au client et dont les conditions sont définies aux conditions particulières de Licence Progiciel, n'entraîne aucun transfert de propriété intellectuelle au bénéfice du client. En conséquence, le client s'interdit tout agissement ou acte pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits d'auteur de Thelis sur le progiciel, tels qu'ils sont définis aux conditions particulières de Licence Progiciels, ou à l'une quelconque des autres prérogatives de propriété intellectuelle susceptible d'être associée au progiciel, telles que celles relevant de la propriété industrielle.

9.2 Logiciels tiers

Thelis utilise, pour la réalisation de ses progiciels, des composants dits « opens-source ». Thelis déclare être titulaire des droits d'utilisation des logiciels tiers et détient les droits nécessaires à leur distribution, et ce dans la limite des droits qui lui sont accordés au titre de leur licence d'utilisation dont le Client déclare avoir pris connaissance et en avoir accepté les termes. Le Client s'interdit toute utilisation non expressément autorisée par ces licences, qui constitue un délit de contrefaçon. La liste des logiciels tiers et la référence des licences d'utilisation correspondantes sont disponibles à l'usage des progiciels.

9.3 Etudes et documents

Thelis conserve la propriété pleine et entière des études et des documents réalisés pendant l'exécution du contrat.

10. Propriété des matériels

Les Matériels resteront la propriété de Thelis quel que soit le mode de financement, jusqu'au paiement intégral du prix, principal et intérêts, à Thelis tel que défini aux conditions particulières de vente des matériels. La présente clause de réserve de propriété ne fait pas obstacle au transfert des risques au Client dès la signature du bon de livraison par le Client.

11. Confidentialité

Sont considérés comme confidentiels pour chacune des parties et les membres de leur personnel :

- les informations, documents et savoir-faire, quels que soient le support et la forme utilisés pour leur transmission ;
- transmis par l'autre partie ;
- ayant un rapport direct ou indirect avec l'objet du présent contrat, la nature et l'étendue des services concernés.

Chacune des parties s'engage à ce que les informations qu'elle reçoit pour l'exécution du contrat de la part de l'autre partie :

- soient protégées et gardées strictement confidentielles et soient traitées avec le même degré de précaution et de protection qu'elle accorde à ses propres informations confidentielles de même importance ;
- ne soient transmises de manière interne qu'aux seuls membres de son personnel ayant nécessairement à en connaître pour l'exécution du présent contrat, et à veiller à ce que ces informations ne puissent être utilisées par ces personnes que dans ce seul cadre ;
- ne soient ni divulguées, ni susceptibles de l'être, directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit sous quelque forme que ce soit ;
- ne soient pas utilisées en tout ou partie pour quelque cause que ce soit à d'autres fins que la réalisation du présent contrat.

Chacune des parties se porte fort du respect des obligations stipulées ci-dessus par les membres de son personnel auquel elle aura divulgué lesdites informations.

Dans le cas où, par dérogation à ce qui précède, l'une des parties aurait été autorisée par l'autre partie à communiquer des informations confidentielles à un tiers, cette partie se porte également fort du respect par ce tiers des obligations de confidentialité visées au présent contrat. En conséquence, ladite partie serait responsable de tout manquement commis par les personnes dont elle s'est portée fort.

Le présent article ne s'applique pas aux éléments d'information :

- qui étaient dans le domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention au présent contrat ;
- dont la partie concernée pourrait prouver qu'ils étaient en sa possession antérieurement à la date d'effet du présent contrat ;
- qui résultent de développements internes menés par la partie concernée sans utilisation d'informations confidentielles au sens du présent article ;
- qui sont communiqués à l'une des parties ou à ses collaborateurs ou employés par des tiers aux présentes sans qu'il y ait contravention au présent article ;
- qui sont divulgués avec l'accord préalable et écrit de l'autre partie.

Les dispositions du présent article demeurent en vigueur pendant une durée de deux (2) ans à compter de l'expiration du contrat, pour quelque cause que ce soit .

12. Conditions financières

12.1 Prix

Le client règle, en contrepartie des fournitures et services délivrés par Thelis, le prix dont le montant est indiqué au bon de commande, et à défaut aux conditions particulières propres à chaque service.

Les prix s'entendent hors taxes, les droits et taxes applicables seront facturés en sus et seront ceux en vigueur au jour de la facturation.

La mise en œuvre des services à la charge de Thelis est subordonnée au paiement du montant des sommes dues par le client lors de la commande, telle qu'indiquée dans le bon de commande.

12.2. Echancier de paiement. Sauf dispositions contraires visées au bon de commande, et à l'exception des services de maintenance des matériels et de support de progiciels, les prix seront dus par le Client selon l'échancier suivant :

- pour toute commande, 30 % à la signature ;
- pour les commandes qui portent sur la vente de matériels et la licence de progiciels, 70 % restant lors de la livraison ;
- pour les prestations de services, 70 % restant au terme de la réalisation de la prestation ;

Pour les services de maintenance des matériels et de support des progiciels, le prix sera facturé en totalité à la signature du bon de commande, puis, à sa date anniversaire, terme à échoir.

Pour les abonnements, le prix sera facturé pour une année à la livraison des produits concernés avec prélèvement mensuel si le client a choisi ce type de paiement, sinon l'échancier de paiement sera défini dans le bon de commande.

Les factures sont payables dix (10) jours à compter de leur réception et, en cas de recours au moyen de lettre de change relevé (LCR) , au terme de l'échéance de celui-ci.

12.3 Modalités de règlement

A défaut de recours au prélèvement bancaire, le mode de règlement privilégié entre les parties est la lettre de change relevé (LCR) directe. Dans cette optique, le Client s'engage, à première demande, à signer et à produire tout document nécessaire pour favoriser la mise en place de ces modes de paiement en faveur de Thelis. Tout frais occasionnés par le retour d'un effet ou d'un prélèvement impayé ainsi que tous les frais de recouvrement de quelque nature qu'ils soient, engagés par Thelis pour obtenir le paiement de la créance, seront à la charge du Client.

Dans l'hypothèse d'un financement, le Client devra verser à Thelis un acompte de 30 % à la commande. Cet acompte sera versé à Thelis, qui s'engage à le rembourser au Client lors du paiement de la facture globale par l'organisme financier désigné par Thelis et au plus tard, dans les 30 jours à compter de l'encaissement du montant total de la facture par Thelis.

12.4 Révision des prix

Dans le cas où le contrat prévoit que le prix est soumis à indexation, celle-ci intervient à la date de renouvellement du contrat, en fonction de la variation de l'indice Syntec des prestations informatiques (dernier indice connu).

Le prix est alors calculé par application de la formule suivante :

$$P = P_0 \frac{\text{Syntec}}{\text{Syntec Co}}$$

- **P** = nouveau prix / **P₀** = prix convenu à la signature du contrat
- **Syntec** = valeur du dernier indice Syntec connu à la date de la révision
- **Syntec Co** = valeur de l'indice connu à la signature du contrat.

En cas de disparition de l'indice de révision et à défaut d'accord sur un nouvel indice, compétence expresse est attribuée à Monsieur le Président du Tribunal de commerce de Nîmes pour définir un indice qui s'intégrera dans la formule de révision.

Cet indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les parties ont entendu définir lors de l'établissement de cette clause de révision.

13. Pénalités de retard

Le défaut de paiement à l'échéance des sommes dues entraînera, nonobstant la mise en jeu de la clause « Résiliation », de plein droit et du seul fait de l'arrivée du terme :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu ;
- la facturation d'un intérêt de retard correspondant aux sommes dues par le Client augmentées d'un taux de 25%;
- les pénalités étant exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture.

En cas de recours à un organisme de financement ou de demande de facturation à un tiers désigné par le Client, le Client est solidairement responsable de toute somme impayée par ce dernier.

Les frais de recouvrement sont à la charge du Client : ils s'élèveront à la somme de 100€ HT en cas d'envoi d'une mise en demeure par l'avocat de THELIS, de 500 € HT en cas d'assignation et de 800 € HT si l'affaire aboutit à une décision de condamnation du Client à régler les factures impayées. Les frais d'huissier devront être intégralement remboursés par le Client à THELIS

14. Suspension

Thelis se réserve le droit de suspendre l'exécution de tous les services visés au bon de commande, en cas de paiement tardif du Client après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, restée plus de dix (10) jours infructueuse, et ce jusqu'au règlement de la facture en souffrance, sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation, et sans préjudice du droit pour Thelis de poursuivre le recouvrement des sommes dues et des dommages et intérêts éventuellement dus.

Pour les redevances de maintenance et de support, toute année commencée est due dans son intégralité.

De manière générale, l'exécution de toute commande par Thelis est subordonnée à l'absence de créance irrécouvrée de Thelis à l'encontre du Client, de quelque nature que ce soit.

15. Résiliation

15.1 Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave de l'une ou l'autre des parties à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la Lettre Recommandée avec Accusé de Réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra, de plein droit :

- soit résilier les conditions particulières concernées par le manquement en cause ; dans ce cas, la résiliation de la ou desdites conditions

particulières n'aura pas pour effet d'entraîner la résiliation des conditions générales et des autres conditions particulières de services souscrits, qui demeureront en vigueur ;

- soit résilier les conditions particulières de licence Progiciel ; dans ce cas, l'ensemble des conditions générales et particulières sera résilié de plein droit.

15.2 Autres cas de résiliation

Selon les cas, et moyennant le respect d'un préavis de 15 (quinze) jours Thelis se réserve la possibilité de rompre unilatéralement les présentes conditions particulières, et ce dans les hypothèses suivantes :

- ouverture d'une procédure de redressement judiciaire ou de liquidation du Client, sauf décision contraire de l'administrateur judiciaire,
- changements non communiqués par le Client à Thelis impactant l'environnement logiciel et matériel existant au jour de la commande.

15.3 Conséquences de la résiliation

La résiliation de l'une des conditions particulières n'emporte pas résiliation des autres documents contractuels visés au bon de commande, à l'exception des conditions particulières de licence de Progiciels, dont la résiliation entraîne la résiliation des conditions particulières de support de progiciels.

La résiliation s'entend sous réserve de tous dommages et intérêts auxquels la partie lésée pourrait prétendre.

15.2 Restitution

En cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, le Client devra restituer immédiatement le progiciel, tous les frais afférents au transport du progiciel en retour étant à la charge exclusive du client.

16. Collaboration générale

Les parties conviennent de collaborer étroitement dans le cadre de leurs relations. Les parties conviennent que cette collaboration est indispensable à la bonne exécution des présentes.

Le Client s'engage à collaborer activement avec Thelis dans le cadre de l'exécution des services et s'engage notamment à :

- communiquer spontanément et à première demande de Thelis, les informations et les documents nécessaires à l'exécution des services par Thelis, et notamment les documents techniques ;
- désigner un cadre référent et ce, avec un préavis suffisant au regard des services contractés.

17. Non débauchage

Le Client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher le personnel de Thelis pendant toute la durée des relations contractuelle, et pendant une durée de douze mois à compter de la cessation des relations contractuelles.

En cas de non respect par le Client de ses obligations, celui-ci s'engage à verser à Thelis une pénalité égale à douze mois du dernier salaire brut mensuel de la ou des personnes en cause.

18. Responsabilité

Les parties conviennent expressément que Thelis est tenue, pour l'exécution de l'ensemble des services visés aux présentes conditions générales, d'une obligation de moyens.

La responsabilité de Thelis ne peut être engagée si :

- le client n'a pas lui-même respecté l'intégralité de ses obligations à sa charge, telles que prévues aux présentes et aux conditions particulières;

- en cas d'erreur ou de négligence de la part du client, de l'un de ses employés, ou d'un tiers mandaté par le client ;

- en cas de non respect des préconisations de Thelis par le client, ses employés et ledit tiers.

Les parties conviennent que la responsabilité de Thelis ne peut être engagée que pour les conséquences des dommages directs, à l'exclusion des dommages indirects tels que pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, de revenus, pertes de commandes, de clients, d'exploitation, d'actions commerciales, atteinte à l'image de marque, sans que cette liste soit exhaustive. Il appartient au client de se prémunir contre les risques de dommages aux fichiers, mémoire d'ordinateur ou à tout document, matériel ou programme qu'il aurait pu confier à Thelis dans le cadre des services à exécuter en constituant un double de l'ensemble des documents, fichiers et supports.

Les parties conviennent expressément qu'en cas d'engagement de la responsabilité de Thelis dans les conditions du présent article, celle-ci est limitée aux sommes effectivement versées par le client au titre du manquement à l'origine du préjudice allégué.

Les stipulations du présent contrat répartissent le risque entre les parties. Les prix convenus reflètent cette répartition du risque et la limitation de responsabilité qui en résulte.

La limitation ci-dessus ne s'applique pas en cas de dommages corporels ou de décès.

19. Données à caractère personnel

Chacune des parties fait son affaire des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après Loi informatique et libertés), et notamment en matière de flux trans-frontières hors de l'Union européenne.

20. Prescription contractuelle

A l'exception de toute action qui pourrait être intentée par Thelis à l'encontre du Client en cas de défaut de paiement des sommes dues au titre de l'exécution des services objet des présentes, et sauf dispositions contraires d'ordre public, les parties s'interdisent mutuellement d'intenter une action contre l'autre plus d'un (1) an après l'apparition de son fait générateur.

21. Force majeure

Les cas de force majeure suspendent les obligations des parties. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence. En outre, les parties conviennent que la force majeure est définie comme tout événement en dehors du contrôle de Thelis et contre lequel elle n'a pu raisonnablement se prémunir et dont elle n'aurait pallié les conséquences autrement qu'en engageant des dépenses hors de proportion avec les rémunérations qu'elle reçoit.

22. Assurance

Thelis déclare avoir souscrit auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une assurance de responsabilité civile professionnelle pour tous les dommages corporels, matériels et immatériels causés au client ou à un tiers, dans le cadre de l'exécution des présentes.

Le client déclare avoir souscrit une assurance de responsabilité civile auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, pour tous les dommages qui pourraient être causés aux matériels, qui restent la propriété de Thelis jusqu'au complet paiement du prix.

23. Référence

Thelis est expressément autorisée à citer le Client à titre de référence commerciale dans ses communications avec les tiers.

24. Intégralité

Le contrat composé des présentes conditions générales, de la proposition commerciale, du bon de commande signé, des conditions particulières correspondantes aux services associés ainsi que des chartes qualité en vigueur, exprime l'intégralité des obligations des parties.

Aucun autre document technique, publicitaire ou commercial, aucune correspondance antérieure à la signature du contrat ne pourra engendrer d'obligation à la charge de l'une ou l'autre des parties.

25. Evolution

Afin de permettre l'évolution de ses services ou de sa gestion administrative et commerciale, Thelis pourra modifier certaines clauses et conditions des documents contractuels visés dans le bon de commande en vigueur, concernant les services en cours d'exécution. Le Client sera averti de ces changements au moins 2 (deux) mois avant la mise en application. Le Client dispose alors de la faculté dans ce délai, de refuser l'application de ces changements par Lettre recommandée avec avis de réception, reçue par Thelis au plus tard, au terme du délai de 2 (deux) mois visé ci-dessus. Dans cette hypothèse, les services se poursuivront jusqu'à l'échéance visée a bon de commande sans renouvellement et ce, par dérogation aux dispositions des conditions particulières qui organisent la durée des différents services proposés par Thelis.

26. Convention de preuve

L'ensemble des courriers électroniques échangés entre les parties à valeur de preuve et leur sera opposable.

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de Thelis seront conservés dans des conditions de sécurité et considérés comme une preuve de communication intervenue entre les parties.

L'archivage et le stockage des accès aux services sont effectués sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

27. Litiges

Le Contrat est soumis à la loi française. En cas de litige entre les parties relatif à la formation, l'interprétation et/ou l'exécution du présent Contrat, la compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Nimes, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

28 Jurisdiction

EN CAS DE LITIGE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE NIMES, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU POUR LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.