

Conditions pour le mode SaaS (Location/abonnements)

Article 1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à la fourniture de tout Logiciel SaaS par **Adler Technologies**, auprès des clients professionnels.

L'utilisation par le Client des solutions informatiques SaaS commercialisées par ADLER TECHNOLOGIES entraîne nécessairement son acceptation des présentes conditions.

Article 2. Commande et livraison des abonnements

Création du logiciel et mise en ligne

Après réception de la commande par ADLER TECHNOLOGIES, le Client recevra par email les directives, ainsi qu'un identifiant et un mot passe lui permettant d'accéder à l'Application.

La date à laquelle les directives sont fournies sera reconnue comme étant la date de livraison du service commandé.

A partir de la délivrance du mot de passe, Le Client est invité à le modifier immédiatement.

Les logiciels destinés aux nouveaux établissements seront créés avec un délai de 24 heures ouvrés suite à la réception de la commande.

Création de comptes utilisateurs supplémentaires

Ces accès utilisateurs sont facturés selon les conditions tarifaires du présent contrat.

Permissions des utilisateurs

Le Client est seul responsable de l'attribution des Permissions des utilisateurs au sein des applications fournies.

Article 3. Conditions financières

En contrepartie du droit d'utilisation des logiciels ADLER TECHNOLOGIES, associé à des services d'assistance et de maintenance, le Client doit s'acquitter d'une redevance, aussi appelée abonnement.

La fréquence de la facturation de cet abonnement est adaptée à la période d'engagement du service souscrit.

Tous les abonnements sont facturés en terme à échoir.

Dès lors que le paiement du prix de l'abonnement n'a pas été effectué par le Client à la date prévue, ADLER TECHNOLOGIES pourra de manière discrétionnaire procéder à la suspension de l'exécution du contrat.

Toutes prestations de services commandées et planifiées et dont la demande d'annulation par le client n'intervient pas au plus tard 48h avant sa date de réalisation, sera facturée dans sa totalité au client.

Toutes prestations de services commandées et non consommées au bout de deux mois, date de la commande ou du devis signé, donne le droit à Adler technologies de les facturer au client. Le client dispose alors de deux ans pour les consommer.

Article 3.1 Paiement et révision des prix

Les abonnements sont dû et exigibles dans les 5 jours après le début de la nouvelle période d'abonnement (si la période d'abonnement est mensuelle, un paiement doit être effectué avant le 5 de chaque mois). Le paiement par compensation est exclu.

Le prix sera révisé et indexé au renouvellement de la période d'engagement conformément à la formule d'indexation suivante, selon les références relevées sur le bulletin officiel de la concurrence, consommation Répression des Fraudes :

$$P1 = P0 \times (S1 / S0)$$

P1 : Prix révisé

P0 : Prix à la dernière révision

S1 : dernier indice Syntec publié à la date de révision

S0 : dernier indice Syntec publié à la date de la dernière révision

Article 3.2 Développements spécifiques

Les développements réalisés spécifiquement pour un client seront utilisables et maintenu à iso périmètre, sans surcoût au gré des différentes versions et évolution logiciel.

Toutes demandes de modifications, évolution, seront chiffrées en sus au client.

Article 4. Durée d'engagement

Abonnement

Toute période commencée est facturée dans son intégralité.

Renouvellement

Le renouvellement du contrat est tacite et automatique, sauf résiliation par le client dans le respect des dispositions indiquées aux présentes. Lors du renouvellement, la durée d'engagement est prolongée pour une durée équivalente à la période de facturation choisie par le client.

Article 5. Accès au logiciel

Le Logiciel SaaS est disponible sur le réseau internet, via une adresse URL fournie par ADLER TECHNOLOGIES.

Article 6. Compatibilité des logiciels

Afin d'utiliser les solutions SaaS, le Client doit disposer d'un matériel informatique adéquat, et d'une connexion Internet de qualité suffisante.

Étant donné la grande diversité des matériels informatiques et des environnements d'utilisation du logiciel, ADLER TECHNOLOGIES n'est pas en mesure de recenser de manière exhaustive les environnements d'exploitation (Matériel et logiciel) compatibles.

Dans le cadre des présentes et sauf précision contraire, les garanties apportées au Client sont limitées à l'environnement de référence ci-après décrit :

- Ordinateur équipé au minimum d'un processeur de 2 GHz, 4 Go de mémoire vive et 64 Mo de mémoire graphique
- Écran avec une résolution minimale de 1024 par 768 pixels
- Connexion Internet de type ADSL avec 2Mo de bande passante
- Système d'exploitation MS Windows, Mac OS, Android ou Linux
- Navigateur Internet, internet explorer, Edge, Firefox ou Google Chrome

Le Client est informé que ADLER TECHNOLOGIES ne maîtrise pas les évolutions techniques des navigateurs Internet. En cas d'incompatibilité du Logiciel avec le navigateur, liée à une évolution de celui-ci, ADLER TECHNOLOGIES dispose d'un délai de trente (30) jours pour faire évoluer le Logiciel en conséquence. En cas d'impossibilité technique, ADLER TECHNOLOGIES pourra modifier les prérequis de l'application.

Article 7. Ressources techniques, volumétrie des données

L'hébergement de la Solution SaaS fournie par ADLER TECHNOLOGIES est caractérisé par des ressources matérielles, notamment l'espace disque consommé par les fichiers du client, l'espace utilisé par ses données, la puissance de calcul et la bande passante.

ADLER TECHNOLOGIES n'impose pas de limite en termes de quantité de données.

En cas d'abus, Le Client serait averti et pourrait si besoin souscrire à un service adapté à sa consommation.

L'espace d'archivage compris dans l'abonnement de base est de 50 Go. Au-delà et par tranche de 50 Go le client sera facturé d'un montant de 50€ par mois

Article 8. Sécurité

Le Client est seul et totalement responsable de l'utilisation, de la conservation et de la confidentialité des identifiants et des mots de passe permettant l'accès aux logiciels fournis par ADLER TECHNOLOGIES.

Article 9. Sauvegarde Données d'exploitation

Dans le cadre de ses Prestations, ADLER TECHNOLOGIES assurera la sauvegarde régulière des Données d'exploitation du Client.

Sauf mention contraire, le plan de sauvegarde est constitué de:

- une sauvegarde incrémentale par jour
- et une sauvegarde complète (full) par semaine.

ADLER TECHNOLOGIES s'engage à effectuer la restauration d'une sauvegarde suivant les modalités suivantes :

- Gratuitement, en cas de problème technique imputable à ADLER TECHNOLOGIES
 - Au titre d'une prestation supplémentaire facturée au tarif en vigueur, pour toute autre raison (en cas d'erreur de manipulation, d'utilisation malveillante de la solution, etc.).
- Dans le cadre de la restauration gratuite d'une sauvegarde, ADLER TECHNOLOGIES restaure la sauvegarde dans son intégralité ou par table et ne peut répondre aux demandes de restaurations partielles des données.

Stockage de fichiers

Dans le cadre de fichiers importés par le Client dans la Solution SaaS, celui-ci est responsable et fera son affaire personnelle de la conservation des fichiers d'origine sur un système informatique indépendant.

Article 10. Engagement de disponibilité

Pour information, notre fournisseur de serveurs dédiés nous garantit par contrat une disponibilité d'au moins 99,97% du temps par an.

Accès aux Services

ADLER TECHNOLOGIES met à la disposition du Client le Logiciel SaaS, via le réseau internet, 7 jours sur 7 et 24h sur 24.

Toutefois, ADLER TECHNOLOGIES se réserve le droit de restreindre totalement ou partiellement l'accès à la Solution SaaS afin d'en assurer la maintenance.

ADLER TECHNOLOGIES informera le Client de telles opérations par tout moyen.

Taux maximum d'indisponibilité du Logiciel

Le taux d'indisponibilité mensuelle maximum du Logiciel est fixé à 1% (un pourcent) du temps.

Les périodes de maintenance réalisées entre 22 heures et 5 heures ne sont pas comptabilisées dans cette mesure.

ADLER TECHNOLOGIES ne pourra être tenu responsable des difficultés d'accès aux Solutions SaaS dues à des perturbations du réseau internet.

Pénalités

En cas de dépassement de cette tolérance d'indisponibilité, le Client sera en droit de réclamer le paiement par ADLER TECHNOLOGIES d'une pénalité.

Pour chaque heure d'indisponibilité au-delà du taux maximum mensuel défini, le montant de la pénalité due sera alors égal à 1/100ième de la facturation mensuelle pour le service concerné, au cours du mois où le dépassement a été constaté.

Le montant de cette pénalité ne peut être supérieur au montant de la facture mensuelle.

Mesure du taux de disponibilité

ADLER TECHNOLOGIES met en œuvre des procédures de contrôle du taux de disponibilité et s'engage à communiquer sincèrement les informations issues de ce contrôle.

Dans le cas où le Client contesterait les mesures relevées par ADLER TECHNOLOGIES, il pourra mettre en œuvre une solution de contrôle contradictoire sous réserve d'en informer ADLER TECHNOLOGIES avec un préavis de 7 (sept) jours.

L'ensemble des frais liés à ce contrôle seront supportés par le Client.

Propriété des données et accords de réversibilités

Les données appartenant au Client et hébergées par Adler Technologies sont et demeurent la propriété du Client.

Adler Technologies s'engage à garder ces données confidentielles, à n'effectuer, en dehors des nécessités techniques et statistiques aucune copie des données.

Adler Technologies s'engage à fournir, sur demande du client, **une copie de l'intégralité des données sous un format de DUMP de la base de données, ou autres formes**. Ce service peut faire l'objet d'une facturation au temps passé pour la restauration, et transmission.

Adler Technologies s'engage, sur demande du client, **à effacer les totalité des données et ne garder aucune copie, sauvegardes, sur ses serveurs ;**

Article 11. Demandes d'interventions

Afin d'assurer un service de qualité, ADLER TECHNOLOGIES fournit un service d'assistance aux utilisateurs et de maintenance corrective.

Ces interventions sont fournies dans le cadre de l'accès au Service SaaS.

Les engagements de ADLER TECHNOLOGIES ne concernent que les logiciels édités et fournis par ADLER TECHNOLOGIES.

Article 12. Résiliation

Dans le cas de manquement grave par une des Parties à une quelconque des obligations résultant du contrat, l'autre Partie pourra la mettre en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, de réparer ce manquement dans un délai maximum d'un (1) mois, au visa express de cette clause.

S'il n'est pas remédié à ce ou ces manquements dans un délai d'un (1) mois, le contrat sera alors réputé résilié automatiquement sans préavis ni formalité judiciaire.

Résiliation sur initiative du Client

Le client doit adresser sa demande de résiliation par lettre recommandée un mois avant la fin de la période d'engagement contractée par le client. ADLER TECHNOLOGIES a droit au paiement des prestations accomplies jusqu'au jour de la résiliation effective, laquelle interviendra à l'issue du préavis d'un mois ayant commencé à courir à réception de la demande de résiliation, et dans le respect de la durée de vos engagements.

Résiliation sur initiative de ADLER TECHNOLOGIES

La résiliation du présent contrat en cas d'inexécution contractuelle de l'une de ses obligations par le Client, entraîne automatiquement et de plein droit la déchéance du terme pour toutes les sommes dues par le Client à ADLER TECHNOLOGIES, y compris des sommes dues au titre des engagements contractuels, lesquelles deviennent immédiatement exigibles.

Article 13. Remboursement

Les paiements perçus par ADLER TECHNOLOGIES ne sont pas remboursables et aucun remboursement ou avoir ne sera accordé pour les périodes d'utilisation partielle. Après résiliation, le Client continuera à avoir accès au service jusqu'à la fin de la période facturée.

Article 14. Confidentialité

ADLER TECHNOLOGIES s'engage à garder confidentielles toutes les informations concernant Le Client en sa possession (vos données, vos sauvegardes, vos coordonnées, ...).

Article 15. Informatique et libertés

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et sont destinées à un usage interne par ADLER TECHNOLOGIES.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant, dans les conditions prévues par la loi et la réglementation en vigueur.

Articles 16. Dispositions finales

Le contrat, les présentes conditions contractuelles et toutes les relations juridiques en découlant sont régis par la loi française. Pour tous les conflits découlant du contrat ou des présentes conditions contractuelles ou qui y sont associés, les juridictions compétentes sont celles de Paris (75, France), à l'exclusion de toute autre.

Le simple fait de passer commande auprès de ADLER TECHNOLOGIES vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions.

Les présentes Conditions Générales de Vente prévalent sur toute condition générale d'achat ou tout document émanant du client, sauf accord écrit et signé par ADLER TECHNOLOGIES. L'acceptation d'une commande du client, même si celle-ci fait référence à ses propres conditions, ne vaut en aucun cas acceptation desdites conditions qui sont réputées non écrites à défaut d'accord exprès.

Articles 17. Maintenance

L'abonnement au service inclut la maintenance logicielle complète du produit fourni. Cette maintenance couvre :

Les mises à jour mineures et majeures de la solution logicielle ;

Un service de hotline illimité pour toute assistance technique, sous réserve que ces interventions ne se substituent pas à une formation spécifique.

Le coût de cette maintenance est intégralement compris dans le prix de l'abonnement, sans frais supplémentaires pour le client.

En revanche, la maintenance des équipements matériels, acquis directement par le client et non loués, fait l'objet d'un contrat de maintenance séparé. Ce contrat devra être souscrit distinctement pour couvrir les interventions matérielles.

Article 18 — Continuité des Services en cas de cessation du partenariat avec le Revendeur

Le Client reconnaît que les Services peuvent être commercialisés et/ou accompagnés par un partenaire ou revendeur indépendant de l'Éditeur (le « Revendeur »).

En cas de cessation, pour quelque cause que ce soit, de la relation contractuelle entre l'Éditeur et le Revendeur ayant accompagné le Client, le Client est informé que :

La fourniture des Services SaaS par l'Éditeur se poursuivra sans interruption jusqu'au terme de la période d'abonnement en cours ;

L'Éditeur pourra, si nécessaire à la continuité des Services, assurer directement la relation contractuelle avec le Client ou désigner un nouveau partenaire pour l'accompagnement, sans que cela n'entraîne de modification des conditions tarifaires applicables pour la période d'abonnement en cours ;

Le Client consent, si la structure contractuelle le requiert, à la cession ou à la novation des droits et obligations relatifs aux Services au profit de l'Éditeur ou d'un partenaire désigné par celui-ci, exclusivement aux fins d'assurer la continuité des Services ;

Cette transition ne saurait affecter les droits acquis du Client au titre du Contrat ni entraîner de diminution du niveau de service.

Le Client conserve la faculté, à l'issue de la période d'engagement en cours, de choisir librement son mode de contractualisation et son éventuel partenaire d'accompagnement.

Conditions pour le mode licence et prestations de services

Articles V1. COMMANDE

Toute commande passée à Adler Technologies a un caractère ferme, définitif et irrévocable.

Elle emporte de plein droit adhésion entière et sans réserve du client aux présents Conditions Générales de Ventes, Contrat de Licence, Conditions de Garantie, et Contrat de Maintenance.

Adler Technologies est susceptible de fixer des quantités minimales de commandes pour les accessoires et pièces détachées comme les badges.

Lorsque la commande n'est pas en conformité stricte avec la dernière offre écrite d'Adler Technologies, ou lorsqu'elle parvient à Adler Technologies au-delà de sa limite de validité, Adler Technologies dispose d'un délai de 30 jours à compter de la réception de la commande pour accepter celle-ci sans que l'acheteur puisse se rétracter.

Toute modification postérieure à la livraison des produits et prestations commandés (en cas, par exemple, de changement d'environnement technique), sous réserve d'acceptation de cette demande par Adler Technologies, sera entièrement à la charge du client, sans que Adler Technologies ne puisse être tenu responsable si les produits et prestations commandés sont inadaptés à ce nouvel environnement.

Articles V2. NE SONT PAS INCLUS DANS LE PRIX DE VENTE

Sauf explicitement prévu dans l'offre commerciale, les opérations de câblage, la fixation des appareils au mur, les télécommunications, les travaux de génie civil, les équipements informatiques (dont le serveur) et accessoires, les frais de port et d'emballage.

Articles V3. DELAI DE LIVRAISON ET D'INSTALLATION

Le délai de livraison est normalement de 4 à 6 semaines à dater de l'envoi par Adler Technologies d'un document nommé « Contrat De Vente - CDV », dont le rôle est de confirmer au client sa commande avec les conditions éligibles par Adler. Dans le cas où un autre planning a été convenu avec le client, c'est celui-là qui s'applique.

Adler Technologies s'engage à livrer dans les délais prévus sauf en cas de force majeure ou en cas d'indisponibilité ponctuelle d'un tiers intervenant (fournisseur, installateur, organisme de financement...), auquel cas Adler Technologies s'engage à en informer aussitôt le client.

Pour toute installation commandée, le client s'engage à s'assurer de la disponibilité d'une alimentation et d'une connectique, du serveur recevant l'application, de la disponibilité de la liaison réseau Ethernet ou filaire entre la ou les badgeuses et le serveur. L'ensemble doit être en état conforme pour la date prévue, respectant les notices et les prérequis techniques relatifs aux matériels à installer. De plus, le client s'engage à confirmer la

planification de l'intervention des consultants et techniciens Adler Technologies.

Articles V4. CONDITIONS DE PAIEMENT

30 jours à réception de facture. Les factures seront exigibles net et sans escompte. Les règlements sont établis à l'ordre d'Adler Technologies sauf mention contraire sur facture.

Articles V5. CONDITIONS DE FACTURATION

Pour les commandes dont le montant est supérieur ou égal à 3.000 € HT, un acompte de 50% sera demandé à la commande.

- Matériel : à la livraison du matériel
- Logiciel : à la livraison par mail ou installation à distance
- Prestations de services : à la réalisation sur signature du bon d'intervention ou à la recette pour les activités réalisées dans nos locaux (prestations de rédaction et de paramétrage)
- Formations : à la réalisation, par journée réalisée
- Contrat de services : à la signature du Procès-Verbal de recette finale, le cas échéant assorti de réserves. Cette date marque le début du contrat de services.

Les créances sont productives d'intérêts au taux de base bancaire majoré de 2 points, dès leurs échéances et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable.

Articles V6. RESERVE DE PROPRIETE

De convention expresse, Adler Technologies conserve l'entière propriété des biens et prestations fournis jusqu'à complet paiement effectif du montant facturé. Ainsi, le droit d'utilisation du Logiciel n'entre en vigueur qu'à son paiement complet.

En cas de non-respect par le client d'une des échéances de paiement, outre les pénalités de retard, Adler Technologies pourra exiger la restitution des biens aux frais du client jusqu'à exécution par ce dernier de la totalité de ses engagements.

De plus le client devra à Adler Technologies une indemnité de résiliation de commande fixée à 20% du montant HT du contrat non exécuté.

Contrat de licence

Articles V7. DROIT D'UTILISATION

Par le fait d'installer, de copier ou d'utiliser le logiciel objet des présentes de quelque manière que ce soit, l'utilisateur déclare accepter les termes du présent contrat de licence. Aux termes de la présente licence, Adler Technologies concède au CLIENT un droit d'utilisation perpétuel, non exclusif et non transférable du Progiciel. Ce droit est conféré uniquement pour les besoins exclusifs du CLIENT, pour ses seuls salariés ou consultants. Le CLIENT devra s'assurer que seuls les utilisateurs autorisés ont accès au Progiciel. Le CLIENT ne devra pas (i) autoriser une société mère, des filiales, des sociétés liées ou des tiers à utiliser le Progiciel. (ii) traiter ou autoriser le traitement des données d'une autre partie. (iii) utiliser le Progiciel pour la formation des tiers,

exploitation en temps partagé commercial, location ou utilisation dans le cadre d'une prestation de services.

Si le logiciel est installé sur un serveur Microsoft, la responsabilité concernant ces licences réside auprès de l'utilisateur.

Si Adler Technologies installe des logiciels qui n'ont pas été développés par Adler Technologies, ceux-ci sont soumis aux droits de licence du fabricant. Adler Technologies ne peut donner aucune garantie du bon fonctionnement de ces logiciels.

Articles V8. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET PROTECTION IDDN

Les logiciels et la documentation sont protégés par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle sur les droits d'auteur. Aux termes de la présente licence, Adler Technologies concède au client un droit d'utilisation perpétuel, non exclusif et non transférable des progiciels qui restent sa propriété. Ce droit est conféré uniquement pour les besoins exclusifs du Client et de ses salariés ou consultants. Le client s'engage à ne procéder à aucune copie, reproduction totale ou partielle sauf pour effectuer une sauvegarde, à ne pas changer ni enlever les marques ou inscriptions du propriétaire. Toute décompilation du Progiciel, autre que celle prévue par le code de la propriété intellectuelle, est formellement interdite.

Cette application logicielle est inscrite au répertoire de l'APP (Agence pour la Protection des Programmes – Paris) sous le numéro : IDDN.FR.001.390005.00.R.P.1997.000.20300

Articles V9. MODE D'UTILISATION

Sauf mention contraire, l'utilisateur peut, pour des raisons de sécurité, effectuer deux copies du logiciel. Ces copies ne seront utilisées par l'utilisateur que pour le remplacement du matériel original dans l'éventualité où ce dernier serait devenu inutilisable.

L'utilisateur est supposé effectuer régulièrement un 'back-up' (sauvegarde) des fichiers de données. Si l'utilisateur néglige cette règle, Adler Technologies ne sera en aucune manière tenue pour responsable des frais éventuels qui seraient la conséquence de l'altération ou de la perte de données ni des dégâts directs ou indirects, du manque à gagner, sous quelque forme que ce soit.

S'il s'agit d'une installation d'une base de données fourni par le client, l'utilisateur fournit une base de données vierge ainsi qu'un accès avec tous les droits nécessaires. Dans ce cas, il relève de la responsabilité de l'utilisateur de munir les données des protections nécessaires.

Adler Technologies ne pourra en aucune manière être tenue pour responsable d'une utilisation impropre ou illégale de son logiciel. Ceci inclut par exemple, mais de façon non exhaustive, des calculs de résultats qui ne seraient pas conformes aux conditions de travail légales.

En tout état de cause, afin de garantir au client des conditions de maintenance normales, celui-ci reconnaît devoir informer le Service Après-Vente de toute intention de réinstallation du progiciel.

Articles V10. FORCE MAJEURE

Dans un premier temps, le cas de force majeure suspendra les obligations du présent Contrat.

Si le cas de force majeure se poursuit pendant plus de trois mois, le présent Contrat sera résilié à la demande de la partie la plus diligente.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, tous les autres cas indépendants de la volonté des parties empêchant l'exécution normale du Contrat.

Articles V11. NULLITÉ ET RENONCIATION

Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du Contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions.

Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque du Contrat ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette partie, aux droits qui découlent pour elle de ladite clause

Articles V12. LOI APPLICABLE / JURIDICTION

Tout litige, de quelque ordre ou nature qu'il soit, est, de convention expresse, de la compétence des Tribunaux de Paris (France) auxquels il est fait attribution exclusive de juridiction, nonobstant toutes clauses contraires pouvant figurer sur tout document émanant du client. Les acceptations de règlement par Adler Technologies par chèques, traites ou autres moyens de paiement, même domiciliés ailleurs, n'opèrent ni novation, ni dérogation à cette convention attributive de paiement et de juridiction, et ce même en cas de pluralité de défendeurs et d'appel en garantie.

Garantie

Articles V13. GARANTIE LOGICIEL

Adler Technologies garantit le support physique de livraison du Progiciel contre tout défaut pour une durée de 90 jours à compter de la date de livraison.

Par ailleurs, Adler Technologies garantit pour une durée de 1 an la conformité du Progiciel aux descriptions fonctionnelles du manuel utilisateur. Le CLIENT reconnaît qu'en l'état actuel de la technique, il n'est pas possible de garantir que le Progiciel fonctionnera sans aucunes bogues ni discontinuité, ni qu'il satisfera à des conditions absolues de performance ou de résultat du CLIENT.

En aucun cas, la garantie accordée par Adler Technologies au CLIENT ne pourra se substituer aux services mis à la disposition du CLIENT par Adler Technologies dans le cadre du Contrat de Maintenance telle que décrite ci-dessous.

Dans le cadre de cette garantie, Adler Technologies remplacera le Progiciel non conforme ou mettra en œuvre tous les moyens qu'il juge nécessaires pour corriger la bogue décelée, dûment notifiée et documentée par écrit par le CLIENT. La présente garantie est notamment exclue en cas : (i) d'anomalie non imputable au Progiciel, (ii) de modifications éventuelles de l'environnement matériel ou du Système désigné, (iii) de mauvais fonctionnement, d'adjonctions ou de dispositifs non-agrèés au préalable par Adler Technologies, (iv) de défaillances ou variations de courant électrique ou du réseau de télécommunications, (v) de

défaillances ayant pour origine l'utilisation d'un progiciel non expressément couvert par le Contrat, (vi) de modifications ou d'altérations apportées au Progiciel, ou d'utilisation du Progiciel non conforme à la documentation ou aux instructions de Adler Technologies. Il en va de même en cas de simple tentative de modification, (vii) de mauvais usage du Progiciel, (viii) d'anomalies dites « fugitives », c'est à dire d'anomalies non reproductibles par le CLIENT en présence d'Adler Technologies.

Articles V14. GARANTIE MATERIEL

La garantie sur les matériels fournis par Adler Technologies est la garantie légale de 1an. Elle comprend la réparation en atelier - les pièces et la main d'œuvre. Les frais de déplacement, le coût des opérations de montage et démontage du matériel concerné sur site ne sont pas inclus.

Sans préjudice de l'application de la garantie légale relative aux vices cachés, Adler Technologies s'engage à garantir la conformité de ses produits aux manuels techniques pendant un an à compter de la livraison.

À la fin de mise en jeu de la garantie, le client doit aviser Adler Technologies des vices constatés.

En aucun cas le client ne peut faire effectuer par un tiers la réparation ou l'adaptation des produits sauf accord expresse d'Adler Technologies France, et sous peine de perdre tout droit à la garantie.

Pendant le délai de garantie, Adler Technologies s'engage à réparer ou remplacer à ses frais, dans les plus brefs délais, tout élément de sa fourniture reconnu défectueux.

Cependant le client est **responsable des conséquences dommageables de l'utilisation non-conforme** aux prescriptions fixées par le manuel d'utilisation.

Les frais d'envoi, de transport et d'assurance relatifs au retour du matériel garanti demeurent **à la charge du client**. Ceux afférents à la restitution au client ou à la fourniture de matériel de substitution sont **à la charge d'Adler Technologies**.

Il n'est assuré aucune garantie sur le matériel non fourni par Adler Technologies.

Les obligations d'Adler Technologies sont réputées être des **obligations de moyens** excluant toute garantie de résultat ou de performance sans accord explicite.

Articles V15. RESPONSABILITE

Adler Technologies est soumis de manière expresse à une obligation de moyens.

Toute demande d'indemnisation fondée uniquement sur une perte de chiffre d'affaires, ou un préjudice indirect ou éventuel subi par le CLIENT, ou toute conséquence de prétention, réclamation, formulée par un tiers quel qu'il soit à l'encontre du CLIENT est exclue de la responsabilité d'Adler Technologies. Le CLIENT est informé qu'il lui appartient de respecter la réglementation spécifique à l'informatique et notamment de déclaration, des fichiers nominatifs, de respect du droit d'auteur et de protection des systèmes automatisés.

Si toutefois, une condamnation pécuniaire devait être prononcée à l'encontre d'Adler Technologies et ce, pour quelque raison que

ce soit, la condamnation aux dommages et intérêts ne pourra être supérieure à la somme effectivement perçue au titre, soit du droit d'usage soit de la Maintenance, dans l'année où est constaté l'incident ou la difficulté ayant entraîné la responsabilité.

Article V16 – Enregistrement et traitement des appels téléphoniques

La société Adler Technologies informe le Client que certains appels téléphoniques peuvent être enregistrés.

Ces enregistrements ont pour finalités :

- Assurer la preuve des échanges contractuels,
- Améliorer la qualité du service,
- Former les collaborateurs,
- Analyser les conversations par des outils d'intelligence artificielle (IA) dans le but d'optimiser les processus et d'améliorer l'expérience Client.

Les enregistrements sont conservés pour une durée maximale de 6 mois pour le suivi qualité et la formation, et jusqu'à **5 ans** lorsqu'ils peuvent servir de preuve dans le cadre contractuel. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et d'effacement, qu'il peut exercer en adressant une demande à contact@xtime.fr