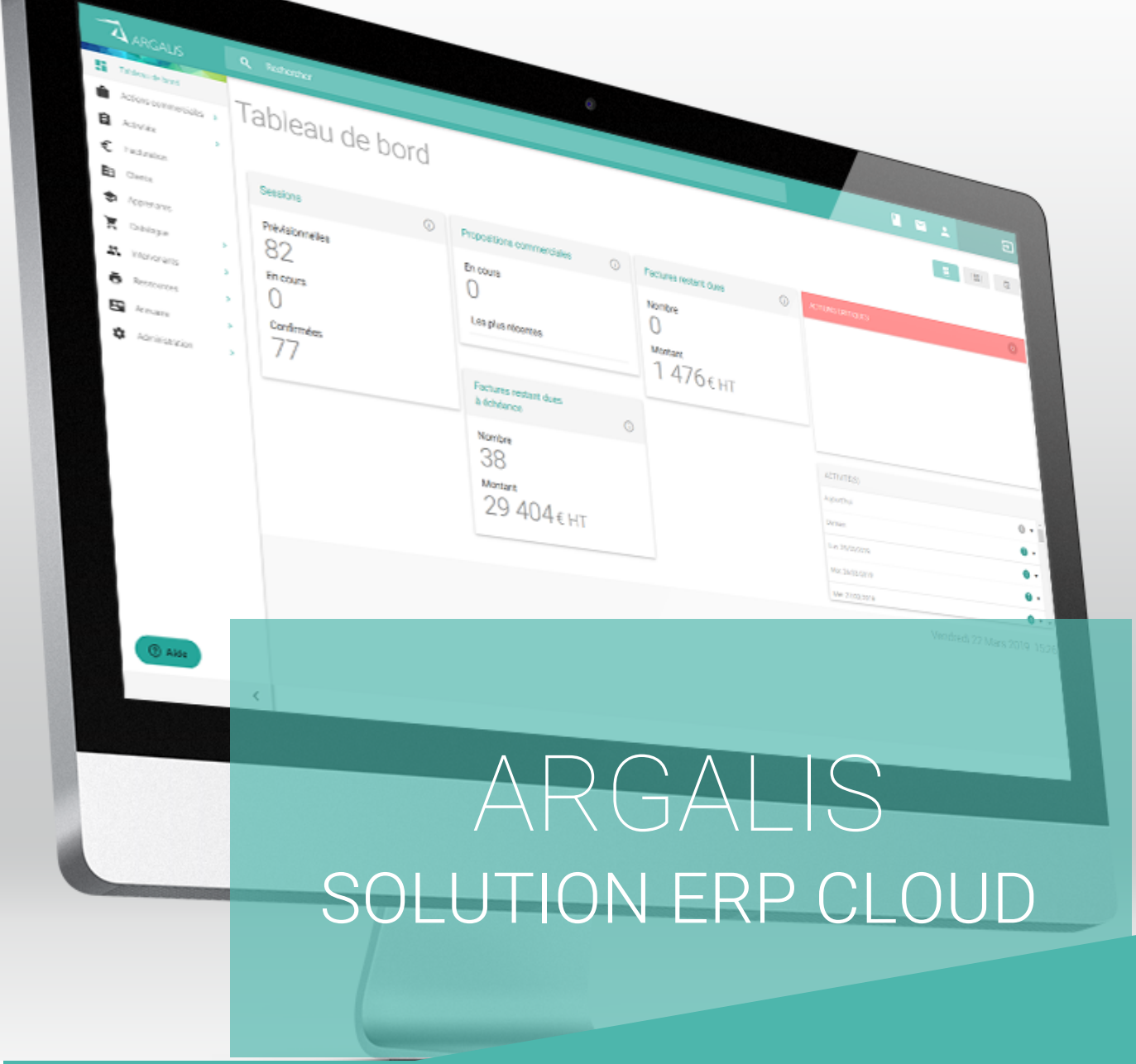

ARGALIS

SOLUTION ERP CLOUD

Conditions Générales d'Abonnement

Date d'effet : 01/10/2022

ARGALIS

www.argalis.fr

Table des matières

1. Dispositions générales 6
   1.1. Objet 6
   1.2. Domaine d'application des Conditions Générales d'Abonnement 6
   1.3. Disponibilité et opposabilité des Conditions Générales 7
   1.4. Modification des Conditions Générales 7
   1.5. Validité et application des clauses des Conditions Générales 7
2. Définition de la Solution 8
3. Procédure de souscription à un Abonnement 9
   3.1. Souscription d'un Abonnement initial 9
   3.2. Modification de l'Abonnement 10
4. Obligations de la Société ARGALIS 11
   4.1. Licence d'utilisation de la Solution 11
   4.2. Garanties 11
5. Obligations du Client 12
   5.1. Contact 12
   5.2. Obligation de collaboration 12
   5.3. Respect du droit de la propriété intellectuelle et du droit d'auteur 13
6. Conditions financières 15
   6.1. Prix 15
   6.2. Facturation – Paiement 16
   6.3. Défaut ou retard de paiement 16
7. Durée et modification des Abonnements 17
   7.1. Durée de l'Abonnement 17
   7.2. Reconduction de l'Abonnement 17
   7.3. Modification des contenus, supports et documents de la Solution 18
8. Support technique 19
   8.1. Niveau de SLA 19
9. Responsabilité 21
   9.1. Responsabilité contractuelle 21
   9.2. Prérequis techniques 22
   10.1. Force majeure 23
11. Résiliation 24
   11.1. Résiliation en cas de manquement 24

11.2. Résiliation contractuelle 24
12. Droit de rétractation 26
13. Protection des données personnelles 27
14. Litiges 29
15. Traduction 30
16. Réclamations 31

BIENVENUE
dans les Conditions Générales d'Abonnement d'ARGALIS

Préambule

La société ARGALIS (ci-après « la Société »), est une entreprise spécialisée dans le développement et le déploiement de solutions informatiques de gestion, destinées aux professionnels, notamment, mais non limitativement aux centres et organismes de formation. Elle a développé une solution informatique de gestion permettant de :

- Planifier des sessions de formation, en déterminant parmi les intervenants et les ressources disponibles, les contraintes calendaires et de déplacement, les options les plus optimisées et rentables financièrement ;
- Gérer l'ensemble des formalités administratives relatives à ce service (convention de formation, attestation de formation, facturation, devis, alertes, relances, gestion client...etc.) ;
- Construire et alimenter des bases clients, prospects, apprenants, intervenants, etc. ;

Ci-après « la Solution ».

L'abonnement à la Solution par tout Client et par tout Utilisateur est subordonné à la consultation, l'acceptation préalable et au respect intégral des présentes Conditions Générales d'Abonnement.

Définitions

Aux fins des présentes Conditions Générales, les termes et expressions qui suivent auront le sens qui leur est attribué ci-dessous :

« *Abonnement* » : désigne le forfait d'abonnement choisi par le CLIENT pour l'utilisation de la Solution en fonction de ses besoins et du nombre d'utilisateurs

« *Applications* » : désignent les applications mobiles et bureau fournies par ARGALIS,

« *CGA* » ou « *CG* » désignent les présentes Conditions Générales d'Abonnement à la Solution.

« *Client* » désigne tout professionnel, personne physique ou morale, qui a pour activité principale ou secondaire l'organisation de formations et qui conclut un Contrat avec la Société aux fins d'obtenir une licence d'utilisation de la Solution de gestion, qu'il crée un compte personnel ou un compte administrateur permettant de gérer des Sous comptes,

« *Commande* » : désigne l'action par laquelle le Client décide de souscrire à l'un des forfaits d'abonnement de la Solution de gestion proposé par ARGALIS,

« *Confirmation de la commande* » désigne le courriel de bienvenue qui accuse réception de la Commande et joint la première facture, correspondant au prix de l'Abonnement et de l'accès à la Solution. Ce courriel contient notamment :

- L'identité du Client ;
- Le Forfait choisi, le nombre d'utilisateurs et le prix correspondant ;
- Les modalités de paiement.

« *Contrat* » désigne le contrat liant le Client à la Société ARGALIS, par lequel le Client souscrit une licence d'utilisation de la Solution et qui est formalisé par l'ensemble des documents contractuels suivants :

- Les présentes Conditions Générales,
- Les Conditions générales d'utilisation du Site www.argalis.fr ; du Site support.argalis.fr et du Site client,
- Les devis émis par ARGALIS et signés par le Client,
- La Confirmation de la commande ainsi que les factures émises par la Société ARGALIS,
- Les éventuelles conditions particulières librement déterminées par le Client et la société ARGALIS. De telles conditions particulières doivent nécessairement faire l'objet d'un écrit, annexé au Contrat.

« *Données personnelles* » s'entendent de toute donnée relative à ses prospects, clients, intervenants, formateurs ou stagiaires que le Client collecte, traite, saisit, conserve, télécharge, génère ou partage dans le cadre de l'utilisation de la Solution.

« *Informations* » désignent l'ensemble des documents, des supports et des contenus mis à la disposition du Client par la Société sur le Site www.argalis.fr ; le Site support.argalis.fr et le Site client,

« *Parties* » : désignent collectivement la Société ARGALIS et le Client,

« *Services* » : désignent tout widget, outil, application, donnée, logiciel, programme d'application et autres services fournis par ARGALIS,

« *Site* » : désigne le site Internet exploité par la ARGALIS, disponible à l'adresse suivante www.argalis.fr ou support.argalis.fr. Le Site comprend l'infrastructure ainsi que le contenu, notamment les textes, arborescences, sons et images fixes ou animées,

« *Site client* » : désigne site Internet accessible via une adresse [nom de la base client].argalis.fr, sur laquelle le Client se connecte afin d'utiliser la Solution,

« *Société* » : désigne la société ARGALIS, Société par Actions simplifiée (SAS) au capital de 250 000 euros, ayant son siège social 7 rue de Tog Ru, BELZ (56550), immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Lyon, le 7 février 2017 sous le numéro 827 512 807,

« *Solution* » : désigne la solution de gestion proposée par ARGALIS, telle que décrite en préambule des présentes Conditions générales,

« Sous compte » : désigne les comptes utilisateurs créés et gérés par un compte Argalis administrateur, notamment, mais non limitativement lorsqu'une entreprise souhaite créer des Sous comptes pour ses salariés.

« *Utilisateur* » : désigne toute personne se connectant au Site ainsi que toute personne utilisant la Solution, notamment à travers un Sous compte. Si l'Utilisateur utilise les Services ou la Solution pour le compte d'une entreprise, cette dernière, comme lui-même, est considérée comme Utilisateur.

1. Dispositions générales

1.1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement (ci-après les « CGA » ou « Conditions Générales ») ont pour objet la détermination des conditions dans lesquelles la Société concède au Client à titre non exclusif un droit d'utilisation de la Solution, par le biais d'un abonnement.

Les présentes Conditions Générales peuvent être complétées par d'éventuelles conditions particulières, librement déterminées par le Client et la société ARGALIS et faisant l'objet d'un écrit annexé au Contrat.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent, sans restriction ni réserve, au(x) contrat(s) conclu(s) entre ARGALIS et les Clients et portant sur la Solution. Le Client déclare avoir pleinement et entièrement pris connaissance des présentes Conditions Générales et son acceptation pleine et entière est réputée acquise dès lors qu'il utilise les services d'Argalis.

L'acceptation des présentes Conditions générales par le Client rend ses propres conditions générales d'achat ou tout autre document similaire inopposables à ARGALIS sauf acceptation expresse et écrite de celle-ci.

Leur acceptation emporte également soumission aux Conditions Générales d'Utilisation présentes ici.

1.2. Domaine d'application des Conditions Générales d'Abonnement

Les présentes Conditions Générales régissent exclusivement les contrats conclus entre ARGALIS et des Clients ayant la qualité de professionnels et constituent avec la Confirmation de la commande, les devis, les factures et les éventuelles conditions particulières librement déterminées entre les Parties, les documents contractuels opposables aux PARTIES, à l'exclusion de tout autre document, prospectus ou catalogues.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent uniquement à la concession d'un Abonnement à la Solution sur le territoire des pays membres de l'Espace Économique Européen.

Le Client en acceptant les présentes Conditions Générales reconnaît qu'il agit à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle et qu'il n'utilisera la Solution que dans le cadre d'une activité réalisée dans des pays membres de l'Espace Économique Européen.

1.3. Disponibilité et opposabilité des Conditions Générales

Les Conditions Générales sont automatiquement envoyées au Client avec le Devis.

Les Conditions Générales sont également mises à la disposition des Clients sur le Site client où elles sont directement consultables. Elles peuvent également être communiquées sur simple demande :

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@argalis.fr
- Par courrier postal à l'adresse suivante : ARGALIS, 7 rue de Tog Ru, 56550 BELZ.

1.4. Modification des Conditions Générales

La Société ARGALIS se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales.

Les Conditions Générales applicables à chaque Commande sont celles qui étaient en vigueur et qui ont été acceptées par le Client au moment où il a passé sa Commande, sous réserve d'une évolution du prix conformément à l'article 6.1. des présentes Conditions Générales.

Pour les Clients ayant souscrit un Abonnement, toute nouvelle version des Conditions Générales entre en vigueur lors du renouvellement de leur Abonnement, sauf dénonciation par le Client dans les conditions prévues à l'article 10 des présentes Conditions Générales.

1.5. Validité et application des clauses des Conditions Générales

La nullité d'une clause des présentes Conditions Générales n'entraîne pas la nullité de l'ensemble des Conditions Générales.

L'inapplication d'une ou plusieurs clauses des Conditions Générales par ARGALIS ne saurait valoir renonciation de sa part auxdites clauses ainsi qu'aux autres clauses qui continuent à produire leurs effets.

2. Définition de la Solution

La Solution s'entend d'un service d'application informatique en ligne pour les professionnels, notamment, mais non exclusivement les centres et organismes de formation, qui permet de :

- Planifier des sessions de formation, en déterminant parmi les intervenants et les ressources disponibles, les contraintes calendaires et de déplacement, les options les plus optimisées et rentables financièrement ;
- Gérer l'ensemble des formalités administratives relatives à ce service (convention de formation, attestation de formation, facturation, devis, alertes, relances, gestion client...etc.) ;
- Construire et alimenter des bases client, prospects, apprenants, intervenants, etc. ;

La Solution comprend l'usage d'un Site client donnant accès aux services précités en ligne, ci-après « le Site client ».

3. Procédure de souscription à un Abonnement

3.1. Souscription d'un Abonnement initial

La souscription d'un Abonnement à la Solution est exclusivement réservée à des professionnels et doit suivre la procédure ci-après décrite. Le Client :

- Prend connaissance des caractéristiques essentielles des Forfaits d'Abonnement décrits sur le Site www.argalis.fr, notamment le prix, les conditions de paiement, les documents personnalisés, l'espace de stockage, l'assistance technique, le délai de prise en charge ou le nombre de sessions ;

- Contact par téléphone ou par mail la Société ARGALIS, afin de faire part de son choix de Forfait, en fonction de ses besoins et du nombre de ses utilisateurs, et solliciter l'établissement d'une proposition commerciale ou Devis correspondant ;

- Réceptionne par voie électronique ou postale le Devis établi par la Société ARGALIS, auxquels sont jointes les Conditions Générales d'Abonnement, les Conditions Générales d'Utilisation, les éventuelles conditions particulières librement déterminées par le Client et la société ARGALIS, faisant l'objet d'un écrit, annexé au Contrat.

- Valide la proposition commerciale émise par Argalis correspondant à l'Abonnement souhaité et accepte les Conditions Générales applicables à l'Abonnement, dont il certifie avoir pris connaissance en signant le Devis.

La souscription à un Abonnement est effectuée exclusivement par validation d'une proposition commerciale émise (ci-après « le Devis ») par ARGALIS et signée par le Client. Les offres des Forfaits et les prix indiqués dans le Devis sont valables jusqu'à la date de fin de validité mentionnée sur la proposition commerciale.

À réception du Devis signé par le Client, la Société ARGALIS lui adresse une Confirmation de commande, c'est-à-dire un courriel de bienvenue qui accuse réception de la Commande et joint la première facture, correspondant au prix de l'Abonnement et de l'accès à la Solution. Ce courriel contient notamment :

- L'identité du Client ;

- Le Forfait choisi, le nombre d'utilisateurs et le prix correspondant ;

- Les modalités de paiement.

Il appartient au Client de s'assurer que les coordonnées communiquées à ARGALIS sont exactes et que les emails envoyés par ARGALIS ne sont pas bloqués par un dispositif de filtrage du

courrier électronique. La Société ARGALIS ne pourra être tenue pour responsable du blocage ou de l'effacement d'email, quel que soit le dispositif en cause.

Tout Abonnement souscrit nécessite l'attribution d'un compte personnel au Client, accessible depuis le Site client, qu'il pourra utiliser également pour souscrire des Abonnements ultérieurs. Le compte sera créé par la société ARGALIS à la suite de la validation du Devis par le Client et sera remis au Client qui pourra définir son mot de passe.

3.2. Modification de l'Abonnement

Le Client a la possibilité de modifier son Abonnement à tout moment en souscrivant à un nouvel Abonnement selon le processus décrit à l'article 3.1. « Souscription d'un Abonnement initial ».

Le reliquat de l'Abonnement précédent pourra être déduit du prix du nouvel Abonnement au prorata du temps écoulé depuis la souscription de l'Abonnement précédent, un mois d'abonnement valant trente (30) jours calendaires.

4. Obligations de la Société ARGALIS

4.1. Licence d'utilisation de la Solution

La Société ARGALIS accorde un droit d'utilisation non exclusif de la Solution au Client pour un nombre défini d'utilisateurs en fonction du prix payé par le Client conformément à l'article 6.1. des présentes Conditions Générales.

La licence d'utilisation de la Solution, accordée en vertu du Contrat et pour sa durée, permet au Client d'utiliser la Solution conformément à sa destination.

4.2. Garanties

La Société ARGALIS garantit au Client qu'elle détient l'intégralité des droits lui permettant de concéder une licence d'utilisation de la Solution.

ARGALIS déclare que :

• la Solution ne constitue pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante ;

• qu'elle a respecté et respectera les droits de propriété intellectuelle des tiers, notamment droit d'auteur, droit sur les dessins et modèles, sur les brevets et sur les marques ;

• à ce titre, ARGALIS garantit le Client contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle ou un acte de concurrence déloyale et/ou parasitaire, auquel l'exécution du Contrat aurait porté atteinte sous réserve que :

- Le Client informe ARGALIS de ladite action, réclamation, revendication ou opposition portant sur la Solution ou l'exécution du Contrat sans délai ;
- ARGALIS ait été mis en mesure d'assurer sa défense en ayant la maîtrise de la stratégie choisie ;
- Le Client ait collaboré de bonne foi en fournissant l'ensemble des éléments nécessaires à ladite défense.

En outre, conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose de la garantie légale des défauts de la chose vendue (dite « des vices cachés ») prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil, le Client consommateur dispose également de la garantie légale de conformité prévue aux articles L211-4 à L211-14 du Code de la consommation.

5. Obligations du Client

5.1. Contact

Le Client doit fournir les renseignements nécessaires à la facturation de l'utilisation de la Solution, et s'assurer que ces renseignements sont à jour en tout temps. Ces renseignements incluent, notamment et non limitativement, le nom du Client, l'adresse physique et le numéro de téléphone de son entreprise.

Le Client doit désigner un contact administratif au sein de son entreprise, qui recevra les factures et les communications de la société ARGALIS. Le Client doit donner une adresse de courriel et un numéro de téléphone permettant de rejoindre facilement ce contact administratif. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées du contact administratif sont à jour en tout temps.

5.2. Obligation de collaboration

5.2.1. Identification des utilisateurs du Logiciel

Le Client est tenu de transmettre l'ensemble des informations requises par ARGALIS aux fins de l'identification des utilisateurs de la Solution.

Cette déclaration doit être conforme à la réalité : le fait de déclarer un nombre d'utilisateurs inférieur au nombre d'utilisateurs effectifs de la Solution constitue un manquement grave aux obligations découlant du Contrat et justifie la résiliation du Contrat conformément à l'article 10 des présentes Conditions Générales.

5.2.2. Description précise des besoins

Il appartient également au Client de décrire précisément ses besoins à la société ARGALIS, afin que celle-ci puisse le conseiller au mieux.

En effet, le Client, en tant que professionnel, doit s'assurer de l'adéquation de la Solution et de l'Abonnement choisi à ses besoins et aux objectifs projetés. La société ARGALIS ne pourra pas être tenue responsable d'une telle inadéquation, à moins que les besoins spécifiques du Client aient été expressément formulés à ARGALIS.

Dans le cadre de la souscription par le Client d'une licence d'utilisation du Logiciel, la société ARGALIS est à la disposition du Client pour tout renseignement. Il est de la responsabilité du Client de se rapprocher de la Société ARGALIS pour faire connaître ses besoins et ses objectifs lorsqu'il procède à une Commande.

En acceptant les présentes Conditions Générales et en acceptant de souscrire un Abonnement, le Client reconnaît que ARGALIS a répondu à l'ensemble des questions qu'il a pu poser afin de faire un choix éclairé.

5.3. Respect du droit de la propriété intellectuelle et du droit d'auteur

La Solution est protégée par le droit d'auteur et par le droit des bases de données, conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle.

Les contenus, notamment et non limitativement les textes et les éléments graphiques, leur assemblage dans le Site, notamment son arborescence, les logos, les signes distinctifs, les présentes Conditions Générales et le Site, ainsi que l'ensemble des documents et des données mis à la disposition du Client et de ses utilisateurs par ARGALIS dans le cadre de l'Abonnement souscrit (ci-après les « Informations »), sont la propriété exclusive de ARGALIS ou de tiers et sont protégés au titre de la législation applicable en matière de droit de la propriété intellectuelle.

Notamment, la dénomination ARGALIS®, son logo, ses codes couleur constituent une marque déposée par la société ARGALIS.

Aucune fonctionnalité de la Solution, et notamment les fonctions d'impression, de téléchargement, et/ou d'envoi par courrier électronique, ne saurait être utilisée par le Client et ses utilisateurs dans le but de violer les droits de propriété intellectuelle attachés aux Informations.

Le Client s'engage expressément :

- À n'utiliser rigoureusement la Solution ainsi que les Informations, que pour ses besoins propres et dans le respect des intérêts et des droits patrimoniaux et moraux de leurs auteurs et de la société ARGALIS ;

- À ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle détenus par ARGALIS ou par des tiers sur le Site www.argalis.fr, le Site support.argalis.fr et le Site client, ses marques ou sur les Informations ;

- À ne pas, seul ou avec un tiers, directement ou indirectement, copier, vendre, louer, céder des sous-licences, distribuer, transférer, transmettre, modifier, adapter, traduire, créer des travaux dérivés, décompiler, désassembler, faire de la rétro-ingénierie, ou tenter d'analyser ou d'altérer, de quelque manière que ce soit, tout ou partie de la Solution ainsi que tout code source que ARGALIS utilise en lien avec la Solution ;

- À ne pas prendre des mesures visant à contourner ou neutraliser les règles de sécurité ou d'utilisation prescrites, déployées ou appliquées par toute fonctionnalité (y compris la gestion des droits numériques ou la fonctionnalité de verrouillage du transfert des données) sur le Site www.argalis.fr, le Site support.argalis.fr et le Site client ;

- À ne pas permettre à un tiers d'avoir un accès ou de copier, en contravention avec les présentes, une quelconque partie des documents, du code source ou de tout matériel de la Société ARGALIS en lien avec la Solution ;

- À ne pas corriger par lui-même toute anomalie de la Solution quelle qu'elle soit.

- À ne pas reconstituer ou tenter de reconstituer, à partir des Informations et/ou au moyen du Site www.argalis.fr, du Site support.argalis.fr et du Site client, une base de données visant à offrir directement ou indirectement, à titre gratuit ou onéreux, le même service ou un service comparable, à des personnes non autorisées, et/ou diffuser ou vendre, de quelque manière que ce soit, des Informations aux fins d'aider une personne à reconstituer, en tout ou partie, une telle base de données ou un service équivalent ;

- À ne pas effectuer de copie, représentation, reproduction, exploitation, altération, modification, diffusion intégrale ou partielle, à ne faire d'utilisation commerciale des contenus, des présentes Conditions Générales ou du Site et des Informations ;

- À ne pas utiliser la dénomination « ARGALIS » ainsi que toute autre dénomination protégée plus généralement utilisée dans le cadre de la Solution et du Site www.argalis.fr, du Site support.argalis.fr et du Site client, sauf avec l'autorisation préalable et exprès de la société ARGALIS.

Lorsque le Client administrateur de Sous compte(s) est également un employeur, le Client est responsable à l'égard de la Société ARGALIS de l'utilisation de la solution par ses employés ou ses utilisateurs et s'engage également :

- À prévoir une charte informatique régissant l'utilisation des Sous Comptes par ses salariés,

- À s'assurer que l'utilisation de la Solution est réservée à un usage strictement professionnel ;

- À préciser la responsabilité des utilisateurs salariés.

ARGALIS rappelle que les utilisateurs de Sous comptes, salariés ou non, sont soumis aux Conditions Générales d'Abonnement et d'Utilisation de la société ARGALIS, au même titre que le Client.

Tout manquement aux présentes dispositions constitue un acte de contrefaçon et expose son auteur à des poursuites judiciaires civiles et /ou pénales devant les juridictions françaises, sauf obtention de l'accord préalable et exprès de la Société ARGALIS.

6. Conditions financières

6.1. Prix

Le Client choisit parmi les Forfaits d'Abonnement de la Solution, lequel choix apparaît dans la Confirmation de la commande. À chaque Forfait correspond une redevance mensuelle ou trimestrielle. La redevance est payable par avance en début de période, sauf disposition contraire spécifiquement déterminée par les Parties.

La première facture sous forme électronique est émise à la validation du Devis et envoyée par courriel à l'adresse rattachée au compte Argalis. Le Client s'engage à payer cette facture par virement bancaire vers le compte indiqué sur la facture sous quinze (15) jours.

La description et le prix des différents Abonnements en vigueur au moment de la souscription sont disponibles sur le Site dans l'onglet « tarifs ». Les prix sont indiqués en euros hors taxes et hors frais de livraison ou d'envoi et d'emballage, le cas échéant. Le montant de ces taxes et frais est indiqué lors de la Commande. Les prix toutes taxes comprises tiennent compte de la TVA applicable au jour de la Commande. Tout changement du taux applicable pourra être répercuté sur le prix des produits.

S'il le souhaite, le Client peut demander à la Société ARGALIS de réaliser des sessions de formation à l'utilisation de la Solution à destination du personnel du Client. Le montant de cette prestation est de 850 € HT par jour, représentant 7 heures de face à face pédagogique.

ARGALIS se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment et sans encourir aucune responsabilité. Cette modification entrera en vigueur après information préalable du Client dans un délai d'un (1) mois par notification via le Site client. Les nouveaux tarifs entreront en vigueur au moment du renouvellement de l'Abonnement. Le Client n'aura aucune obligation de continuer à utiliser la Solution à la suite de cette notification, mais le renouvellement ou la non-dénonciation de l'Abonnement vaudra acceptation des modifications apportées aux tarifs de l'Abonnement.

ARGALIS se réserve le droit de répercuter tout nouveau droit ou taxe qu'elle pourrait être tenue de percevoir ou de payer dans le cadre de la vente des produits.

Tous les prix facturés au Client par ARGALIS sont ceux en vigueur au jour de la passation de la Commande ou de son renouvellement, déduction faite, le cas échéant, de tous les rabais, remises et ristournes applicables à la commande.

Avant la fin du Contrat, le Client peut à tout moment modifier son Abonnement en souscrivant à un nouvel Abonnement selon le processus décrit à l'article 3.1. Le reliquat de l'Abonnement précédent pourra être déduit du prix du nouvel Abonnement au prorata du temps écoulé depuis la souscription de l'Abonnement précédent, un mois d'abonnement valant trente (30) jours calendaires.

6.2. Facturation – Paiement

Le règlement de la Commande peut se faire par virement ou prélèvement bancaires avec transmission d'un formulaire de prépaiement ad hoc par le Client ;

Le règlement de la Commande peut intervenir au comptant au jour de la Commande ou à réception de la facture.

Pour les Abonnements, la première facture électronique en format PDF est établie et adressée au Client par ARGALIS à la suite de la souscription. Si le Client dispose de plusieurs Abonnements à des produits ou Services en ligne, l'ensemble de la facturation lui est adressée de manière électronique en format PDF.

6.3. Défaut ou retard de paiement

En cas d'incident de paiement à l'échéance convenue, le Client se verra appliquer, sans qu'une lettre de rappel ne soit nécessaire, des pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal, calculé par mensualité. En outre, il devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues.

À cet effet, toute facture recouvrée par service contentieux sera majorée à titre de clause pénale non réductible au sens de l'article 1229 du Code civil, d'une indemnité fixée forfaitairement à 20 % du montant des factures impayées et ce, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient lui être dus.

Tout Client professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard du créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, sauf justification de frais plus élevés.

7. Durée et modification des Abonnements

L'Abonnement correspond au Forfait (clé en main ou sur-mesure) choisi par le Client. Il entre en vigueur à compter de la date d'enregistrement par ARGALIS de la Commande du Client et donne accès aux services numériques en ligne de la Solution, disponibles sur le Site www.argalis.fr, le Site support.argalis.fr et le Site client.

7.1. Durée de l'Abonnement

L'Abonnement est conclu pour une période initiale minimale de douze (12) mois, la durée d'engagement est rappelée par écrit dans le Devis et dans la Confirmation de commande, qui n'est pas susceptible d'annulation.

Sauf exception dûment précisée par la Société ARGALIS, la durée de l'Abonnement débute au plus tard au moment de la signature du Devis par le Client.

Le Client est libre de résilier l'Abonnement avant échéance de l'engagement contractuel, dans les conditions prévues à l'article 10.2. des présentes Conditions Générales, mais ne pourra alors pas prétendre au remboursement des sommes déjà versées à ARGALIS. Dans cette hypothèse et sauf le cas où il résilie à la suite d'une modification à la hausse des tarifs applicables à la date de souscription de l'Abonnement, le Client sera également redevable sans délai des échéances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de la période d'engagement contractuel.

7.2. Reconduction de l'Abonnement

À l'issue de cette période initiale, l'Abonnement est tacitement reconduit par périodes successives d'une durée égale à celle de la durée initiale, sauf dénonciation par le Client deux (2) mois avant l'expiration de la période en cours par téléphone, courrier postal ou électronique. Toute demande de résiliation reçue par téléphone fera l'objet d'une confirmation par courriel de la part d'ARGALIS.

Conformément à l'article L136-2 du Code de la consommation, le Client est informé des dispositions de l'article L136-1 du Code de la consommation :

« Le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Ce remboursement n'est pas opéré si les Services ont été utilisés postérieurement à la date de fin du contrat initiale. À défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Les trois alinéas précédents ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. Ils sont applicables aux consommateurs et aux non-professionnels. »

7.3. Modification des contenus, supports et documents de la Solution

Le Client est informé qu'en cas d'arrêt de l'édition ou de modification du support de lecture d'une publication, d'un document, ou d'un service en ligne, ARGALIS peut remplacer cette publication, ce contenu ou ce support par un autre produit équivalent en qualité et en contenus. Le client est également informé que la Société ARGALIS peut modifier le support d'une publication, d'un document ou d'un élément de l'abonnement.

Si le remplacement d'une publication, d'un ouvrage ou d'un service ou la modification d'un support de lecture est envisagé, le Client est préalablement informé dans un délai de deux (2) mois par notification sur le Site client.

Le Client conserve la possibilité de refuser la modification proposée et de demander le remboursement des éventuelles sommes versées correspondant à la durée de l'Abonnement ou de l'accès à la Solution.

8. Support technique

La Société ARGALIS assure un support technique qui consiste en une aide à la compréhension et à l'utilisation de la Solution ainsi qu'en la correction des éventuels bugs rencontrés à l'occasion de l'utilisation de la Solution.

Ce support technique est disponible par courriel, à l'adresse : support@argalis.fr du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

8.1. Niveau de SLA

Le Client bénéficie du niveau de SLA correspondant à l'offre ou à l'option souscrite.

Le Client peut à tout moment demander le sur classement de son SLA, il sera effectif à la date de règlement de ce dernier. La redescente à un SLA inférieur n'est possible qu'après une période de douze (12) mois minimum dans le SLA. Le SLA ne peut redescendre en dessous du SLA 2, qui est établi pour une durée initiale de douze (12) mois.

8.1.1 Définitions des niveaux de criticité

Incident de niveau 1 : incident rendant l'application indisponible ou tout incident majeur et reproductible sans moyen de contournement (ex. pas d'accès au site web, aucune donnée ne remonte…).

Incident de niveau 2 : incident majeur et reproductible, mais avec un moyen de contournement (affectant par exemple l'émission des devis, factures, la planification…).

Incident de niveau 3 : incident majeur non reproductible ou mineur reproductible (problème d'affichage, balise manquante dans un document…). Les incidents mineurs non reproductibles sont exclus des SLA.

8.1.2 Spécifications des niveaux

	SLA 1	SLA 2	SLA 3	SLA 4	SLA 5
Temps de prise en compte garantie	Aucun	24h	4h	4h	4h
Type d'assistance	Technique	Technique et fonctionnelle	Technique et fonctionnelle	Technique et fonctionnelle	Technique et fonctionnelle
Garantie de temps de résolution (Criticité 1/2/3)	Aucun	Aucun	24h/120h/168h	12h/96h/144h	6h/72h/120h
Pénalités en cas de dépassement de la GTR (Criticité 1/2/3)	Aucun	Aucun	300€/150€/50€	450€/250€/100€	600€/350€/150€
Types de contact	Mail	Mail + téléphone	Mail + téléphone	Mail + téléphone	Mail + téléphone
Conditions d'accès	Aucune	Avoir suivi une formation à l'utilisation du logiciel d'au moins 2 jours	750€ HT /mois + 2 jours de formation	950€ HT/mois + 2 jours de formation	1 150€ HT/mois + 2 jours de formation

8.1.3 Conditions d'exécutions

Les samedis, dimanches et jours fériés sont exclus de la période de prise en charge.

Les déclarations d'incident seront faites par le Client par tout moyen, y compris oralement, mais devront être confirmées par mail. La Garantie de Temps de Résolution (GTR) débute à l'heure de réception du mail de description de l'anomalie par le service support d'Argalis.

Pour être prise en compte, la description de l'anomalie devra à minima comprendre l'identification précise du composant posant problème (N° de session, N° de facture, N° de l'intervenant…), la date et l'heure à laquelle le problème a été constaté ainsi qu'un descriptif sommaire des étapes ayant conduit au constat du dysfonctionnement.

Les pénalités sont cumulables, mais plafonnées au montant mensuel de l'abonnement aux licences utilisateurs additionné du coût du SLA souscrit. Le décompte des pénalités sera notifié à Argalis par le client et déduit de la facture suivante.

9. Responsabilité

9.1. Responsabilité contractuelle

En aucun cas, ARGALIS n'engage sa responsabilité pour les dommages directs ou indirects qui pourraient être causés par l'utilisation de la Solution. De convention expresse entre les Parties, sont considérés comme dommages indirects tout préjudice moral ou commercial, perte de bénéfices, de chiffre d'affaires, de commandes, de revenus, de clientèle, perte de données et toute action dirigée contre le Client par un tiers et les conséquences en résultant.

En toute hypothèse, en cas de mise en cause par un professionnel de la responsabilité de la Société ARGALIS, sa responsabilité sera limitée au montant effectivement perçu par elle au titre de la période contractuelle de l'Abonnement ayant cours.

S'agissant en particulier de la Solution, le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'un service en ligne, et en particulier reconnaître :

- Qu'il lui appartient de prendre toutes mesures nécessaires pour s'assurer que les caractéristiques techniques de son ordinateur et/ou de son réseau informatique, lui permettent l'accès à la Solution ;
- Qu'il est seul responsable de ses accès sur Internet ;
- Qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur Internet ou contractés par tout autre moyen électronique.
- Qu'il a connaissance des aléas de la consultation en ligne, en particulier au regard des temps de réponse ;
- Qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur l'Internet ou contractés par tout autre moyen électronique.

En tout état de cause, ARGALIS n'est pas responsable lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable :

- Soit au Client,
- Soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture de l'Abonnement,
- Soit à un cas de force majeure.

9.2. Prérequis techniques

9.2.1. Ordinateur

Le stockage des données ainsi que les calculs sont réalisés sur les serveurs d'Argalis. Par conséquents le Client n'a pas besoin d'un ordinateur puissant ou de disposer d'un espace de stockage local.

Toutefois, un ordinateur doté d'un processeur Intel I7 ou équivalent avec 12 Go de RAM est un minimum.

Par ailleurs, le Client doit veiller à ne pas consommer trop de mémoire afin de laisser la plus grande quantité disponible au fonctionnement d'Argalis. Par exemple en ne gardant pas ouvert un nombre trop important d'onglets simultanément au sein de son navigateur.

9.2.2. Écran

L'interface web d'Argalis s'adapte automatiquement à toutes les diagonales et résolutions d'écrans de PC (elle n'est pas adaptée aux écrans de tablettes et smartphones). Toutefois, il est conseillé d'utiliser un écran d'une diagonale au moins égale à 19" (pouces) afin de bénéficier d'un confort d'utilisation optimale.

9.2.3. Système d'exploitation

Argalis est compatible avec l'ensemble des systèmes d'exploitation actuellement disponibles. Il est possible d'utiliser Argalis sur les dernières versions de Windows, MacOS, Linux et Chrome OS.

9.2.4. Navigateur internet

Argalis est une solution dans le Cloud accessible avec n'importe quel ordinateur doté d'une connexion Internet en utilisant l'un des navigateurs suivants :

- Google Chrome™ : dernière version stable (Argalis est optimisé pour une utilisation sous Google Chrome)
- Mozilla® Firefox® : dernière version stable
- Microsoft® Internet Explorer® : versions 10 et 11
- Apple® Safari® : versions 5.x, 6.x et 7.x sur Mac OS X

Pour tous les navigateurs, il est nécessaire que les éléments suivants soient actifs et autorisés afin de garantir le bon fonctionnement de la solution Argalis :

- JavaScript
- cookies
- SSL/TLS

Bien qu'Argalis fonctionne sur l'ensemble des navigateurs internet actuellement disponibles, il est fortement recommandé d'utiliser la dernière version de Chrome afin de bénéficier d'une meilleure expérience utilisateur.

9.2.5. Réseau internet

Un réseau ADSL d'au moins 12 Mb/s en flux descendant et 6 Mb/s en flux montant est nécessaire.

9.2.6. Divers

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des prérequis techniques définis dans la documentation mise à disposition sur le site internet support.argalis.fr décrivant les fonctionnalités de la Solution et l'essentiel des instructions permettant la bonne utilisation de la Solution.

Le Client accepte que l'utilisation de la Solution nécessite la souscription d'un abonnement aux services internet, lequel n'est pas compris au titre de l'Abonnement à la Solution, le choix de l'opérateur et des solutions de secours à mettre en place en cas d'interruption d'accès relevant de la seule responsabilité du Client.

Le Client reconnaît que l'acquisition d'un équipement technique nécessaire pour accéder à la Solution est à sa propre charge et n'est pas inclus dans le prix tel que défini à l'article « Prix ».

Le Client reconnaît que tout environnement non conforme aux prérequis techniques pourrait entraîner un dysfonctionnement de la Solution dont Argalis ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable.

10.1. Force majeure

Les Parties ne peuvent être tenues pour responsables de l'inexécution de leurs obligations prévues aux Conditions Générale, si cette inexécution est due à un cas de force majeure, tel que la guerre, l'émeute, la grève, une catastrophe naturelle, un acte de piraterie des systèmes informatiques ou un dysfonctionnement des télécommunications.

11. Résiliation

11.1. Résiliation en cas de manquement

L'Abonnement et le Contrat pourront être résiliés automatiquement et de plein droit par l'une des Parties dans l'hypothèse où l'autre Partie ne respecterait pas les obligations mises à sa charge.

La résiliation du Contrat ou de l'Abonnement sera effective à l'expiration d'un délai de trente (30) jours à compter de la notification par une Partie, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, d'un manquement de l'autre Partie à l'une de ses obligations.

ARGALIS peut notamment suspendre de plein droit et sans préavis le Contrat ou l'Abonnement et résilier le Contrat ou l'Abonnement dans les conditions ci-dessus, en cas :

- D'absence de règlement d'une facture par le Client ;
- De tentative d'intrusion ou d'atteinte à l'intégrité de la Solution éditée par ARGALIS.

Dans l'éventualité où la Société ARGALIS constaterait que le Client ne respecte pas le Contrat et notamment les conditions d'utilisation de la Solution, celle-ci se réserve le droit de suspendre son Abonnement si le Client ne se met pas en conformité avec le Contrat dans un délai de dix (10) jours à compter de la mise en demeure adressée par ARGALIS par lettre recommandée avec accusé de réception ou par email. Le Client pourrait alors être dans l'impossibilité temporaire d'accéder aux informations de son compte, données et toutes autres ressources liées à la Solution.

Sauf accord contraire des Parties, ARGALIS ne rétablira l'Abonnement ou l'accès à la Solution pour le Client qu'après que celui-ci se soit mis en conformité avec le présent Contrat.

Si ce non-respect se poursuit, le Contrat sera résilié de plein droit sans qu'il soit nécessaire d'adresser une nouvelle mise en demeure. La résiliation sera effective de plein droit soixante (60) jours après la mise en demeure initiale.

En cas de résiliation anticipée du Contrat et de l'Abonnement, et ce quelle que soit sa cause, toutes les sommes restantes dues par le Client seront immédiatement exigibles sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être dus à la Société ARGALIS.

11.2. Résiliation contractuelle

Le Client est libre de résilier l'Abonnement avant échéance de son engagement contractuel en adressant une lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse ARGALIS 7 rue de Tog Ru, 56550 BELZ. La résiliation prendra effet dans un délai de soixante (60) jours après réception par la Société ARGALIS de ladite lettre recommandée. Dans cette hypothèse, le Client ne pourra prétendre au remboursement par ARGALIS des sommes déjà versées.

Par ailleurs, sauf le cas où il résilie à la suite d'une modification à la hausse des tarifs applicables à la date de souscription de l'Abonnement, le Client sera également redevable sans délai des échéances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de la période d'engagement contractuel.

Une fois que l'Abonnement résilié, le contenu demeurant sur le compte du Client, accessible depuis le Site client, ou lié à une activité sur celui-ci, notamment, mais non limitativement les données que le Client a lui-même fournies, sera conservé à titre conservatoire pendant une durée trente (30) jours, notamment pour faciliter sa réinscription.

À la fin de cette période, le contenu sera irrémédiablement supprimé par ARGALIS, sauf dans la mesure où ARGALIS est tenue de conserver ces contenus, données ou informations pour une certaine période ou autorisées à le faire, conformément aux législations et réglementations applicables et/ou pour protéger ses intérêts commerciaux légitimes.

12. Droit de rétractation

Les présentes Conditions générales sont exclusivement réservées à des professionnels.

Conformément à l'article L121-16-1 III. du Code de la consommation, le Client professionnel bénéficie d'un droit de rétractation dans l'hypothèse où lui est reconnue la qualité de consommateur au sens des dispositions dudit Code. Seront concernés les professionnels ayant un nombre de salariés inférieur ou égal à cinq (5) lorsque le contrat conclu hors établissement n'entre pas dans le champ de leur activité principale.

Pour exercer son délai de rétractation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat, sans avoir à motiver sa décision.

Pour cela, le Client doit adresser une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dénuée d'ambiguïté, à ARGALIS à l'adresse suivante : ARGALIS, 7 rue de Tog Ru, 56550 BELZ, La demande de rétractation doit mentionner le nom, la raison sociale, l'adresse et l'adresse mail du Client.

S'il a été valablement exercé, le droit de rétractation permet au Client d'obtenir le remboursement des services concernés par l'exercice de ce droit.

Conformément au Code de la consommation, lorsque l'exécution a commencé, à la demande expresse du Client, avant la fin du délai de rétractation, le Client verse à ARGALIS un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

ARGALIS procédera au remboursement au plus tard quatorze (14) jours à compter de la réception écrite de la décision de rétractation, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale.

13. Protection des données personnelles

Conformément à la loi nº 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite « loi Informatique et Libertés ») et au Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD »), des données à caractère personnel concernant les Clients et Utilisateurs font l'objet d'un traitement informatique par ARGALIS agissant en qualité de responsable de traitement pour effectuer des opérations relatives à la gestion des relations commerciales dans le cadre de la fourniture de tous produits, services, abonnements à tous produits et services, permettre l'accès à la Solution, faciliter l'identification des Clients et Utilisateurs et celle de tout compte détenu chez ARGALIS, informer les Clients et Utilisateurs de toute modification apportée aux produits et services de la société ARGALIS, les améliorer, mener des actions de prospection, des analyses statistiques ou comportementales.

Le traitement informatique par ARGALIS des données à caractère personnel des Clients et Utilisateurs s'effectue notamment pour :

- Créer un compte Argalis : l'Utilisateur ou le Client doit fournir des données personnelles, comme son nom, adresse de courriel, numéro de téléphone, que la Société ARGALIS enregistre dans le compte personnel du Client ou de l'Utilisateur.
- Permettre des contacts par e-mail ou par courrier, utiliser certains des formulaires de la Solution, effectuer des télécopies.
- Réaliser des enquêtes : en participant à des enquêtes, le cas échéant, l'Utilisateur ou le Client fournit certaines données personnelles, telles que son nom, prénom, adresse mail, sauf s'il répond de manière anonyme.
- Permettre à l'Utilisateur de publier des contenus, notamment des commentaires, ou contribuer aux discussions de la communauté notamment sur le forum du Site support.argalis.fr.

AGALIS traite également un certain nombre de données pour le compte du Client, notamment au titre des Sous comptes.

L'ensemble de ces données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités rappelées ci-dessus. Conformément aux Conditions Générales d'Utilisation, pour certains besoins d'utilisation de la Solution, l'Utilisateur doit renseigner des informations à caractère personnel permettant de l'identifier, tel que ses noms, prénoms, adresse e-mail. Ces informations sont conservées pour une durée strictement nécessaire à l'utilisation de la Solution, des Services et des Applications, et durant 30 jours à titre conservatoire après résiliation et conformément à l'article 10.2. des présentes Conditions Générales d'Abonnement.

ARGALIS s'engage à ne pas vendre ces données à des tiers. Ces informations qui font l'objet d'un traitement automatisé sont exclusivement destinées au Site ou à la Solution.

Toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de ses données personnelles ou une limitation de leur traitement, du droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes et du droit de retirer son consentement à tout moment.

Enfin, chacun dispose du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort.

Ces droits peuvent être exercés par courriel à l'adresse : dpo@argalis.fr ou par courrier à la société ARGALIS : ARGALIS, 7 rue de Tog Ru, 56550 BELZ, sous réserve, le cas échéant, de la justification de l'identité de la personne concernée.

14. Litiges

Le Contrat est régi et interprété par les lois françaises en vigueur au moment de la signature.

En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales, le Client peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Pour les Clients ayant la qualité de professionnels, tout litige portant sur la conclusion, l'entrée en vigueur, l'interprétation, l'application, la résiliation et les suites du présent Contrat sera porté devant les tribunaux de Lorient, même en cas de référé, de demande incidente, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Pour les Clients ayant la qualité de consommateurs, tout litige est porté devant l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, le consommateur pouvant en outre saisir la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

15. Traduction

Dans l'hypothèse où les présentes Conditions Générales font l'objet d'une traduction en plusieurs langues, il est convenu que seule la version en langue française primera en cas de divergence d'interprétation.

16. Réclamations

Toute réclamation doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, accompagnée autant que possible des documents justificatifs, à l'adresse suivante : ARGALIS 7 rue de Tog Ru, 56550 BELZ. Pour en savoir plus sur Argalis, cliquez ici. Vous pouvez nous contacter par courrier à l'adresse ci-dessus ou nous adresser un e-mail à l'adresse contact@argalis.fr.