

### 1. DISPOSITIONS GENERALES CILPAK

CILPAK est un éditeur et distributeur de logiciels destinés aux artisans, miroitiers, installateurs et transformateurs de verre plat pour le bâtiment. Accessoirement, CILPAK distribue des matériels et consommables à ses clients. Conformément à la législation, CILPAK se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes conditions générales en fonction des négociations menées avec le client par l'établissement de Conditions Générales de Vente particulières.

#### Art.1 CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Au sens des présentes, une « Commande » est constituée soit par un devis émis par la société CILPAK, société par actions simplifiée ayant son siège social 2 avenue Pasteur – Le petit journal, 81370 SAINT-SULPICE-LAPOINTE, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Castres sous le numéro 322 647 991, ci-après dénommée « CILPAK », et accepté par le Client, soit par un Bon de Commande émis par le Client et accepté par CILPAK. L'acceptation du Client peut notamment résulter d'un document émanant du Client sur lequel figure la référence du devis concerné ou auquel est annexé le devis concerné, ou d'une mention expresse et sans équivoque du Client directement apposée par lui sur le devis. Une Commande n'est réputée définitive qu'à compter du paiement des sommes exigibles au jour de la Commande, conformément au devis ou au Bon de Commande signé par le Client, notamment des sommes dues à titre d'acompte stipulées dans la Commande. Toute Commande définitive implique l'acceptation par le Client des présentes Conditions Générales, quelles que soient par ailleurs les clauses figurant sur les documents émanant du Client. Ces Conditions Générales s'appliquent à l'ensemble des relations contractuelles entre les parties. Toute dérogation aux présentes Conditions Générales devra faire l'objet d'un accord écrit, signé par un représentant dûment habilité de CILPAK. Les présentes Conditions Générales prévalent sur tout autre document contractuel antérieur, nonobstant toute clause contraire.

#### Art.2 CONDITIONS FINANCIERES

a) Sauf convention contraire, les factures sont payables au siège de CILPAK, à réception par le Client, par chèque bancaire, virement, ou prélèvement automatique.

b) Toutes les sommes non payées à l'échéance, ou au plus tard 15 jours après la date d'émission de la facture lorsque le paiement est à réception, portent intérêt, sans formalité préalable, à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal par jour de retard. Une indemnité forfaitaire de quarante euros (40 €) applicable à chaque facture en retard de paiement sera également due pour frais de recouvrement. Lorsque les frais de recouvrement sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire, notamment en cas de recours à un cabinet de recouvrement externe, une indemnisation complémentaire pourra être demandée au Client. En cas de défaut de paiement, même partiel, de toute somme due à CILPAK par le Client, CILPAK se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la livraison des Commandes en cours, de suspendre toute prestation, de résilier de plein droit les contrats en cours, et d'exiger le paiement immédiat de la totalité du solde restant dû. De convention expresse, le défaut de paiement à l'échéance fixée rendra également exigible une pénalité non libératoire égale à 15% des sommes dues.

Les pénalités de retard de paiement ne sont pas soumises à TVA. En cas de résolution ou de résiliation totale ou partielle des relations contractuelles aux torts du Client, les sommes encaissées par CILPAK lui resteront acquises, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être alloués à CILPAK en réparation du préjudice subi.

c) Pour toute nouvelle Commande, CILPAK se réserve la possibilité de modifier à tout moment les tarifs et les caractéristiques des logiciels et prestations qu'elle fournit. En conséquence le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir de tarifs plus avantageux consentis par CILPAK, à lui-même ou à un tiers, à l'occasion d'une Commande antérieure. d) Le Client reconnaît et accepte expressément que CILPAK se réserve le droit de lui adresser sa facture ou son avoir au seul format électronique (PDF). Dans ce cas, les Parties conviennent que CILPAK adressera selon la périodicité de facturation, à l'adresse électronique ou au numéro de téléphone communiqué une notification de mise à disposition de sa facture ou avoir au format électronique (PDF) dans son espace Client. Le Client pourra depuis son espace Client, demander la modification de l'adresse électronique ou du numéro de téléphone. Le Client pourra aussi sur simple demande réclamer que sa facture ou son avoir soit envoyé par courrier. Le Client pourra accéder à son espace Client après authentification pour consulter, télécharger ou imprimer ses Commandes et factures des douze (12) derniers mois. Le Client accepte expressément que les documents commerciaux ne seront plus accessibles au-delà de cette période. En cas de résiliation contractuelle, qu'elle qu'en soit la raison, le Client n'aura plus accès à son espace Client. Néanmoins, ce dernier pourra demander à CILPAK par écrit, l'envoi d'une copie des factures au format papier qui étaient stockées dans l'espace Client.

#### Art.3 CONFIDENTIALITE

Tous les documents et informations de quelque nature que ce soit, auxquels les parties auront accès à l'occasion de l'exécution de la Commande, seront considérés par elles comme strictement confidentiels. CILPAK s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations qui lui auront été communiquées par le Client ou dont elle aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution de ses prestations.

#### Art.4 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Une donnée à caractère personnelle désigne toute information se rapportant directement ou indirectement à une personne physique. CILPAK s'engage à respecter, pour ce qui la concerne, l'ensemble des dispositions qui lui sont applicables au titre de la réglementation relative aux données personnelles, notamment le règlement (UE) 2016/679 et la loi 2018-493. CILPAK, pour uniquement son propre compte, ne collecte que des informations pertinentes et limitées pour répondre à un prospect ayant laissé ses coordonnées sur le site internet de la société, et, pour contacter un employé du Client pour traiter et facturer une commande de logiciels ou de prestations de service. CILPAK n'accède pas au titre de la vente ou de la location de licences aux données du Client qui a la responsabilité du traitement de ses propres données. Dans le cadre de l'assistance et de la maintenance des logiciels notamment pour corriger des bogues détectés, CILPAK, sur instruction du Client, peut être amené à accéder à distance au logiciel, et, effectuer pour le compte du Client des traitements informatiques portant sur des données à caractère personnel, ou obtenir une copie de la base de production. CILPAK s'engage à n'utiliser ces

données que sur instruction du Client, et à détruire toute copie de base de production après confirmation écrite par le client que la correction a été effectuée. CILPAK peut proposer par courrier ou téléphone une mise à jour des logiciels qui est réalisée à l'initiative du Client ou par CILPAK sur instruction du Client. Ces mises à jour n'entraînent aucune collecte de données. Le Client s'engage pour sa part à respecter les dispositions du règlement européen et la loi qui lui sont applicables, et notamment à effectuer les formalités lui incombant préalablement à la mise en œuvre des traitements de données à caractère personnel dont il est responsable. CILPAK ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un quelconque manquement du Client à ses obligations.

#### Art.5 RESILIATION POUR FAUTE

En cas de manquement du Client à ses obligations contractuelles qui n'aurait pas été remédié dans un délai de 15 jours à compter de la notification dudit manquement par lettre recommandée avec accusé de réception, CILPAK pourra faire valoir la résiliation de plein droit de la Commande, sans préjudice des dommages-intérêts auxquels elle pourrait prétendre. Le Client désinstallera sans délai les logiciels fournis par CILPAK.

#### Art.6 REFERENCE COMMERCIALE

Le Client autorise expressément CILPAK à utiliser sa dénomination, son nom commercial et son logo à titre de référence commerciale dans ses propres documents commerciaux.

#### Art.7 ASSURANCE

CILPAK déclare être assurée pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution de la Commande par son personnel ou ses collaborateurs.

#### Art.8 RESPONSABILITE

a) CILPAK s'engage à fournir des produits et services conformes à la Commande, dans le respect des règles de l'art et de l'état de la technique. Cependant compte tenu de la complexité inhérente à tout système informatique et du rôle actif du Client dans l'exécution de la Commande, il est expressément convenu que CILPAK n'est tenue que d'obligations de moyens.

b) Les parties conviennent que la responsabilité de CILPAK ne pourra pas être recherchée en cas de dommages indirects ou de préjudices subis par le Client consistant en un préjudice d'image, une perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de commandes ou de données, fichiers ou logiciels.

c) Il incombe au Client de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la protection de son système d'information et de ses données à l'encontre des virus et des tentatives d'intrusion ou d'altération des données. CILPAK ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de contamination par des virus ou des programmes indésirables chez le Client et des conséquences dommageables de cette contamination sur les fichiers.

d) Le Client reconnaît avoir été informé par CILPAK qu'il est prudent en termes de bonne gestion informatique de procéder au moins par vingt-quatre (24) heures à la sauvegarde des systèmes, programmes et fichiers sur support pérenne et externe de sorte à maximiser les possibilités de restauration de ces derniers en cas d'incident. Le Client reconnaît qu'il est de sa responsabilité de mettre en œuvre une procédure pour assurer la récupération de données, fichiers ou programmes détruits, endommagés ou perdus. CILPAK ne saurait être tenue responsable en cas de pertes de données, sauf lorsque le Client a retenu l'option de sauvegarde chez un prestataire de premier plan proposée par CILPAK.

e) Dans tous les cas, si la responsabilité de CILPAK devait néanmoins être retenue, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être mis à sa charge ne saurait excéder, tous préjudices confondus, la moitié des sommes effectivement versées par le Client à CILPAK, pendant l'année civile en cours au moment de cette réclamation, au titre de la Commande à l'occasion de laquelle sa responsabilité aura été invoquée.

### Art.9 FORCE MAJEURE

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations des parties seront suspendues. Constitue un cas de force majeure, outre les événements habituellement considérés comme tels par la jurisprudence, tout événement indépendant de la volonté des parties rendant impossible l'exécution de la Commande, notamment une grève des transports, les conflits sociaux internes ou externes aux parties, ou un risque sanitaire.

### Art.10 NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Sauf accord préalable et écrit de CILPAK, le Client s'interdit d'engager ou de faire travailler directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un tiers, tout salarié de CILPAK. Cette renonciation est valable pendant toute la durée des relations contractuelles entre CILPAK et le Client et pendant une période de trois ans à compter de leur cessation. Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette interdiction, il devrait verser à CILPAK une indemnité égale à un an de salaire du salarié en cause, charges sociales y afférentes incluses.

### Art.11 CESSION

Le contrat liant les parties ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, de la part du Client, sans autorisation écrite et préalable de CILPAK. CILPAK pourra librement céder le contrat

### Art.12 LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les relations contractuelles entre CILPAK et le Client sont soumises au droit français. Toute action contractuelle à l'encontre de CILPAK se prescrira par un an à compter de l'événement qui lui aura donné naissance. Tout litige entre CILPAK et le Client sera porté devant les tribunaux de Castres, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs, et même pour les procédures d'urgence ou pour les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

## 2. FOURNITURE DE LOGICIELS CILPAK

CILPAK distribue des progiciels dans le cadre d'une offre comprenant plusieurs solutions. Un progiciel est un ensemble de programmes prêts à l'emploi qui répond au besoin d'un utilisateur standard à la date de la version fournie et il est sans garantie d'aptitude à une utilisation spécifique. Le Client reconnaît les avoir évalués par une ou plusieurs démonstrations pour vérifier qu'ils sont en adéquation avec ses besoins. CILPAK peut à la demande du Client réaliser un programme ou un logiciel complémentaire pour mieux répondre au besoin spécifique de ce dernier.

### Art.13 ENVIRONNEMENT DES LOGICIELS

L'utilisation du ou des logiciels, quel que soit le mode de commercialisation nécessite un environnement matériel et logiciel en état de fonctionnement optimal. Il appartient au Client de s'assurer que son système informatique est conforme aux prérequis techniques communiqués par CILPAK. L'installation de logiciels sur un matériel non conforme aux prérequis techniques décharge CILPAK de toute responsabilité quant à l'installation et à l'utilisation des logiciels. Pour déployer, maintenir, et dénouer sur son environnement informatique une difficulté technique propre à cet environnement ou dont la cause ne serait pas déterminée ou résolue par l'assistance téléphonique de CILPAK, il est recommandé au Client de s'adjoindre les services d'un professionnel qualifié. Le Client reconnaît avoir signé une convention avec un professionnel de l'informatique pour l'assister sur son infrastructure technologique ou avoir été informé de la nécessité de le faire.

### Art.14 INSTALLATION

Les logiciels sont installés par CILPAK par l'intermédiaire d'un technicien de CILPAK ou d'un éditeur distribué par CILPAK à partir d'un lien de téléchargement ou sur site. CILPAK ou l'éditeur distribué par CILPAK doit pouvoir accéder au serveur du Client avec les identifiants d'administrateur pour faire l'installation du logiciel, de la base de données et effectuer différents tests préalablement à la formation des utilisateurs. Sauf disposition expresse contraire, le prix des logiciels commercialisés par CILPAK n'inclut pas le prix des prestations nécessaires à leur installation, à leur paramétrage ou à leur configuration, ni le prix de la formation des utilisateurs, ou de la reprise de données de logiciels précédents.

### Art.15 DROITS D'UTILISATION

a) CILPAK déclare être titulaire, sur le(s) logiciel(s) qu'elle édite, des droits de distribution, de reproduction et plus généralement de propriété intellectuelle.

Pour toute Commande de logiciel sous le mode de commercialisation Licence propriétaire, CILPAK concède, sous réserve du parfait paiement des sommes visées, au Client, qui l'accepte dans les termes et conditions des présentes Conditions Générales, un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable, d'utilisation du code objet du ou des logiciel(s) décrit(s) dans la Commande, pour le monde entier et pour la durée légale des droits d'auteur.

Pour tout logiciel éligible et commandé sous un mode locatif, CILPAK concède pour la période définie dans le devis, dès lors que les échéances de paiement mensuelles sont honorées, le droit d'utilisation du logiciel, qui est automatiquement reconduit par tacite reconduction chaque mois à l'issue de la période initialement définie. Le droit d'utilisation est incessible et non transférable, c'est-à-dire limité au Client et à ses seuls préposés. Le Client peut résilier sa souscription au plus tard, un jour avant la date anniversaire, l'effet sera pris en compte dès le mois suivant.

D'une manière générale, le droit d'utilisation ne pourra s'exercer que sous les limites et dans les conditions suivantes :

- Le Client s'engage à utiliser les logiciels conformément aux dispositions des présentes, à la Commande et aux prescriptions de la documentation, et pour les seuls besoins de son activité ;

- Le(s) logiciel(s) ne peut faire l'objet que d'une seule et unique installation sur site convenue avec le Client. Les affiliés ne peuvent en aucun cas installer le(s) logiciels sur un de leurs sites ou environnements.

- Le Client n'est pas autorisé à héberger le logiciel auprès d'un prestataire informatique, sans l'avoir au préalable mentionné dans la Commande. CILPAK ne pourra pas être tenu responsable des éventuelles conséquences de l'hébergement auprès de tiers ;

- Le Client s'engage à n'utiliser les logiciels que dans les limites mentionnées dans la Commande (notamment en termes de licences).

- Le Client s'interdit toute reproduction totale ou partielle des logiciels, et en dehors des cas visés à l'article L. 122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle et sous les restrictions imposées par ce texte ;

- Toute reproduction de la documentation des logiciels est interdite sauf autorisation écrite et préalable de CILPAK.

- Le Client s'interdit de céder ou de communiquer, directement ou indirectement, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des logiciels à un tiers.

Toute utilisation ou reproduction dépassant les limitations visées ci-dessus devra faire l'objet d'un avenant préalable et écrit. Les présentes Conditions Générales ne confèrent au Client aucun autre droit que le droit d'utilisation, ci-dessus défini, sur le code objet des logiciels. Il est notamment convenu qu'il n'emporte cession ou concession d'aucun droit sur le code source des logiciels.

Le Client sera néanmoins autorisé sur simple demande de sa part à accéder au code source des logiciels en cas de cessation définitive d'activité ou de liquidation judiciaire de la société CILPAK

Toute reproduction, installation, utilisation ou modification des logiciels de la Commande constituerait non seulement un manquement grave du Client à ses obligations contractuelles, justifiant la résiliation immédiate des Commandes en cours, mais également une contrefaçon des droits de propriété intellectuelle de CILPAK. Le Client s'engage à respecter et à faire respecter par ses préposés les

droits de propriété intellectuelles de CILPAK, notamment sur les logiciels, sur les marques et logos. Il est précisé que les logiciels peuvent comporter des technologies appartenant à des tiers, pour lesquelles CILPAK déclare disposer des droits nécessaires.

b) Les logiciels édités par des tiers et distribués par CILPAK sont fournis dans le cadre de licences d'utilisation non exclusives, non cessibles et non transférables. Ils restent la propriété de leurs éditeurs respectifs. Les termes et conditions des licences d'utilisation sont définis par lesdits éditeurs. Le Client s'engage à s'y conformer et à ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle des éditeurs. En particulier, il s'engage à ne pas reproduire les logiciels ni la documentation associée sauf stipulations contraires ou accords de licence particuliers, et à ne pas dépasser les limitations, notamment de nombre d'utilisateurs ou de postes autorisés, définies par la licence de l'éditeur et/ou dans la Commande. Le Client s'engage à n'utiliser les logiciels que conformément à leur documentation et pour les seuls besoins de son activité. Il s'interdit de les mettre à la disposition de tiers, sous quelque forme que ce soit, et s'interdit d'en faire assurer l'exploitation sous forme d'application hébergée par un tiers. Il déclare être informé que toute utilisation non expressément autorisée par l'éditeur constitue une contrefaçon. Le Client décharge en conséquence CILPAK de toute responsabilité à cet égard.

c) Le Client permettra à CILPAK ou à son représentant d'accéder à son installation dans des conditions raisonnables, dans le but de s'assurer que les termes des licences sont observés.

### Art.16 CONDITIONS FINANCIERES

a) Mode de commercialisation Licence propriétaire

En contrepartie du droit d'utilisation consenti sur le(s) logiciels, le Client s'engage à verser à CILPAK la redevance correspondant au nombre de licences définies dans la Commande pour une durée indéterminée. Cette redevance fait l'objet d'un acompte payable à la date de signature de la Commande, d'un complément défini dans la Commande facturé à la date d'installation du logiciel qui a lieu dans les trois mois suivant la signature de la Commande par le Client, puis d'un solde facturé 45 jours après la date d'installation.

Toute commande de logiciel entraîne la souscription d'un contrat d'assistance et de maintenance annuel au taux défini dans la Commande.

b) Mode de commercialisation Location

En contrepartie du droit d'utilisation en mode locatif consenti sur le(s) logiciels éligibles, le Client s'engage à verser le prix de la location pendant la durée contractuelle prévue dans la Commande, puis par tacite reconduction mensuelle. Le prix est révisé au premier octobre suivant la date de la fin de la période contractuelle prévue selon la formule suivante :  $P1 = P0 \times S1 / S0$  dans laquelle P1 correspond au prix révisé, P0 au prix contractuel d'origine ou le dernier prix révisé, S1 au dernier indice SYNTEC connu à la date de révision, et, S0 à l'indice SYNTEC de référence connu au premier octobre suivant la date de la Commande lors de la première révision de prix ou au premier octobre de l'année précédente dans les autres cas.

### Art.17 GARANTIES

Les logiciels fournis par CILPAK au Client sont librement choisis par le Client. Celui-ci déclare avoir connaissance de leurs fonctionnalités et conditions techniques d'utilisation. Il reconnaît avoir connaissance que les logiciels fournis par CILPAK sont des « progiciels », c'est-à-dire des logiciels standard, conçus pour satisfaire les besoins du plus grand nombre de clients, et qu'il incombe par conséquent au Client :

(i) de s'assurer, avant la Commande et sous sa responsabilité, de leur conformité à ses besoins propres, en prenant connaissance de la documentation des logiciels et en sollicitant de CILPAK toute précision complémentaire, et,

(ii) d'adapter si besoin son organisation et ses processus aux logiciels. En conséquence, aucune reprise ni aucun retour ne sera accepté. CILPAK ne garantit en aucun cas l'adéquation des logiciels fournis aux besoins du Client, ni leur compatibilité avec d'autres éléments, matériels ou logiciels, du système informatique du Client, que ces éléments aient été ou non fournis par CILPAK. CILPAK garantit la conformité des logiciels à leur documentation. En cas de non-conformité du logiciel à sa documentation, le Client en informera CILPAK par écrit, même si cela a déjà fait l'objet d'un entretien verbal avec un représentant de CILPAK, en joignant toutes les explications et exemples nécessaires permettant de faire un diagnostic. Cette garantie prendra fin à l'expiration du délai de trois mois suivant la date d'installation du logiciel, sauf mention contraire dans la Commande. Les logiciels édités par des tiers sont fournis sans aucune autre garantie que celles accordées par leur éditeur.

### 3. PRESTATIONS DE SERVICES

CILPAK offre différentes sortes de prestations de services qui sont l'analyse du système d'information ou des besoins du Client pour définir le périmètre fonctionnel ciblé, l'installation des logiciels acquis, la reprise des données lorsqu'elle est envisageable, le développement de programmes ou logiciels spécifiques, les prestations de formation qui permettent aux utilisateurs de prendre en main les logiciels, l'assistance à la mise en service du progiciel, puis après son démarrage l'assistance et la maintenance, pour résoudre des blocages et apporter des améliorations. Une solution de sauvegarde des données chez un acteur de premier plan, ainsi que des services de SMS.

### Art.18 COMMANDE DES PRESTATIONS

CILPAK ne saurait en aucun cas être tenue de fournir une prestation qui ne serait pas expressément mentionnée dans un document contractuel.

### Art.19 DURÉE DES PRESTATIONS

CILPAK s'engage à fournir les prestations commandées à compter de la date d'entrée en vigueur prévue dans la Commande pour chacune des prestations concernées ou, à défaut, de la date de signature de la Commande, et pour la durée stipulée dans la Commande. Si aucune durée n'est stipulée, la Commande est réputée conclue pour la durée nécessaire à l'exécution de la prestation s'il s'agit d'une prestation ponctuelle, ou, pour une durée

indéterminée s'il s'agit d'une prestation facturée selon une périodicité définie. Dans ce dernier cas, la Commande pourra être résiliée à tout moment par l'une ou l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception, en respectant un délai de préavis de trois mois. Par dérogation à ce qui précède, les prestations d'assistance et de maintenance constituant un service de support sont fournies pour la durée définie à l'article 28 3) ci-dessous.

### Art.20 ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client s'engage à collaborer activement, chaque fois que nécessaire, à la réalisation des prestations confiées à CILPAK, notamment en définissant précisément ses besoins. Il s'engage à fournir à CILPAK l'ensemble des informations nécessaires à la réalisation des prestations prévues et à faire connaître à CILPAK toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d'activité lui permettrait d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution des prestations. A cette fin, le Client s'engage à désigner, parmi son personnel, un ou plusieurs interlocuteurs qui devront disposer des compétences nécessaires à une collaboration efficace, pendant toute la durée du contrat. Le Client s'engage notamment à définir précisément, exhaustivement et par écrit ses besoins, tant lors de la Commande que, le cas échéant, dans le cadre de son exécution. Le Client déclare à cet égard être informé que toute prestation demandée par le Client ne correspondant pas à un besoin clairement défini avant la Commande pourra donner lieu à facturation complémentaire sur la base du tarif journalier de CILPAK alors en vigueur. Les cahiers des charges ou autres documents comportant l'expression des besoins du Client ne sont opposables à CILPAK qu'à la double condition qu'ils aient été acceptés et signés par un représentant dûment habilité de CILPAK. Le Client s'engage à mettre à la disposition de CILPAK tous les moyens et accès physiques et logiciels nécessaires à l'exécution des prestations objet du contrat.

### Art.21 SOUS-TRAITANCE

CILPAK se réserve la possibilité de confier la réalisation de tout ou partie des prestations commandées à un ou plusieurs sous-traitants de son choix, ce que le Client déclare accepter.

### Art.22 MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le personnel de CILPAK qui serait amené à exécuter des prestations dans les locaux du Client se conformera aux horaires de travail, au règlement intérieur et aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans ces locaux, à moins que les parties n'en soient autrement convenues par écrit et sous réserve que le Client ait effectivement communiqué ces éléments à CILPAK. Il est expressément convenu que le contrat conclu entre CILPAK et le Client est exclusif de toute mise à disposition de personnel et que le personnel de CILPAK affecté à la réalisation des prestations reste en tout état de cause sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire de CILPAK qui assure l'autorité technique et la gestion administrative, comptable et sociale de son personnel. CILPAK garantit que les salariés qui exécuteront les prestations seront employés régulièrement au regard des dispositions du Code du travail.



### Art.23 FRAIS DE DÉPLACEMENT

Le prix des prestations commandées par le Client, tel qu'indiqué dans la Commande, n'inclut pas les frais de déplacement occasionnés à CILPAK par la fourniture desdites prestations, lesquels sont facturés en sus selon le barème suivant, sauf convention contraire entre les parties :

a) Frais de voyage : Le choix du mode de transport (avion, train, voiture) est à l'initiative de CILPAK, sauf stipulation écrite du Client. Ils sont facturés aux frais réels sur justificatifs. Les frais de voiture donnent lieu à une indemnité kilométrique de 0,33 €/km, et, les frais de péage et de stationnement sont remboursés sur justificatifs.

b) Frais d'hébergement : Ils sont facturés forfaitairement au coût de 150 € la nuitée qui comprend un dîner, une nuit en chambre d'hôtel (confort minimum 2 étoiles), et un petit déjeuner.

c) Temps de déplacement Le temps de déplacement correspond au temps de trajet aller-retour du consultant pour joindre le lieu de la mission. Il est facturé sur une base forfaitaire de 100 € pour tout déplacement inférieur à 300 km, 200 € pour tout déplacement compris entre 300 et 600 km, et 300 €, pour tout déplacement supérieur à 600 km.

### Art.24 PRESTATION D'ETUDES ET CONSEILS

CILPAK offre des services permettant de définir l'architecture fonctionnelle et applicative du système d'information ou du processus cible sous l'angle de la gestion des données et leur exploitation fonctionnelle. Cette prestation comprend une analyse de l'état de l'existant, la conception et l'étude de faisabilité de la solution envisagée. Si la Commande comporte ce type de prestations, les services seront fournis par CILPAK conformément aux dispositions de la Commande, qui définit exhaustivement la nature et la teneur des prestations à réaliser par CILPAK. Le Client s'engage à fournir toutes les informations et tous les documents touchant à l'organisation actuelle de l'ensemble de ses services que CILPAK estimera nécessaires à l'accomplissement de sa mission. Le Client désigne parmi son personnel un ou plusieurs interlocuteurs qualifiés dont la mission sera de tenir à la disposition de CILPAK les informations nécessaires à l'exécution de la mission. La propriété des livrables est transférée au Client après paiement intégral de la prestation de services. CILPAK se réserve le droit de conserver et d'utiliser le savoir-faire acquis lors de la réalisation de ladite étude.

### Art.25 SERVICE D'INSTALLATION DES LOGICIELS ET APPLICATIONS

Les prestations d'installation de logiciels sont fournies selon le planning indicatif de réalisation par CILPAK. Si la Commande contient une prestation d'installation, celle-ci comprend l'implantation du logiciel dans l'environnement technique du Client correspondant aux pré-requis fournis par CILPAK avec la Commande, l'installation de la base de données pré-remplie incluant les tables de codes et de produits, et, le paramétrage de la base de données dans son infrastructure technique. Lorsque la commande comporte des prestations de reprises de données d'un précédent logiciel, ces services sont fournis par CILPAK conformément aux dispositions de la Commande. Le Client s'assure par le moyen de tests exhaustifs de la récupération effective des données correctes et complètes.

### Art.26 PRESTATION DE DEVELOPPEMENT DE LOGICIELS SPECIFIQUES

a) CILPAK peut développer pour le Client un logiciel ou une application spécifique à sa demande. Le développement du logiciel spécifique permettra au Client d'obtenir des fonctionnalités additionnelles au progiciel pour répondre à ses propres besoins, ou, d'obtenir un logiciel plus original.

b) CILPAK s'engage à réaliser le logiciel spécifique défini dans la Commande et les documents signés par les deux parties servant de référence contractuelle pour déterminer que le livrable produit par CILPAK est conforme aux spécificités définies. Le Client doit désigner un ou plusieurs interlocuteurs disposant des compétences nécessaires afin de fournir les spécifications complètes des développements logiciels, les éléments documentaires nécessaires à l'interprétation des spécifications, et, d'assurer le suivi des développements. Si les éléments transmis par le Client apparaissent inutilisables, erronés ou incomplets, CILPAK pourrait être contraint à la réalisation de services additionnels d'analyse dont le coût sera à la charge du Client. Le Client doit élaborer les jeux d'essais afin de tester le résultat des traitements mis en œuvre par les développements spécifiques sur la base des hypothèses définies. Toute demande additionnelle ou de modification requise par le Client non prévue dans la Commande et les documents contractuels peut faire l'objet d'une facturation complémentaire sur la base du taux journalier mentionné dans la Commande.

c) Une fois la prestation réalisée, le Client signera un procès-verbal de recette définitive confirmant la conformité du logiciel fourni à l'ensemble des documents contractuels. A défaut de réponse à la demande de recette définitive dans un délai de quinze jours suivant la demande de recette définitive émise par CILPAK, la recette sera considérée comme tacitement réalisée. d) CILPAK conserve la propriété des éléments logiciels développés pour faciliter le suivi et la maintenance du logiciel, et, concède, sous réserve du paiement intégral de la prestation, un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation du code objet du logiciel décrit dans la Commande, pour le monde entier et pour la durée légale des droits d'auteur, sous réserve des dispositions de l'article 15, ci-dessus.

### Art. 27 PRESTATION DE FORMATION

a) Afin de permettre la mise en service des logiciels distribués par CILPAK et répondre aux besoins et aux attentes des utilisateurs, et de nouveaux salariés du Client, CILPAK délivre des formations personnalisées sur site et en téléformation.

b) Les actions de formation de CILPAK, qui dispose d'un numéro d'enregistrement de son activité, sont certifiées QUALIOPI. Selon les règles suivies par votre opérateur de compétences (OPCO) qui peut vous les fournir, vous pouvez bénéficier de la prise en charge des coûts de formation : N° de déclaration d'activité : 76 81 017 57 81 N° de certificat QUALIOPI : FRCM23198, délivré par CERTUP qui a l'accréditation n°5-0614 du COFRAC.

N° de SIRET : 322 647 991 00098  
URSSAF : 11700001517022062 9

c) Les intervenants dispensant des formations sur les logiciels distribués par CILPAK sont des techniciens des services support ou développement de CILPAK, ou, des techniciens habilités lorsque le logiciel est édité par un tiers distribué par CILPAK.

d) Pour toute prestation de formation, CILPAK remet au client un devis avec le programme de formation et la convention de formation en 2 exemplaires. Le prix de la formation et les conditions de paiement sont indiqués sur le devis. L'acceptation du Client qui vaut Commande résulte d'une mention expresse et sans équivoque directement apposée par lui sur le devis. Un exemplaire de la convention est à retourner à CILPAK en indiquant explicitement, si c'est le cas, qu'une demande de prise en charge avec subrogation de paiement auprès de son OPCO a été faite. Il doit s'assurer de la bonne fin de cette demande. Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le solde du montant de la formation sera facturé au Client. Si CILPAK n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO un mois après le démarrage de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage. Pour mémoire, les frais de déplacement facturés ne sont pas pris en charge par les OPCO.

e) CILPAK est responsable de la qualité de la formation personnalisée dispensée sur site ou à distance, tant au niveau du contenu que de la pédagogie. Si, malgré le soin apporté à la formation, le Client avait une réclamation, celle-ci peut être exprimée par écrit dans les 5 jours ouvrables suivant la formation. Dans ce cas CILPAK s'engage à apporter une réponse appropriée. Pour toute formation personnalisée sur site, le Client s'engage à ce que le progiciel soit installé sur le(s) matériel(s) du Client. Si ce n'est pas le cas, le formateur peut assurer cette installation dans la limite de ses compétences, sous la responsabilité du Client, et durant le temps de formation. Si, le formateur ne peut assurer sa formation ou l'assure partiellement pour des problèmes techniques liés à la configuration du client, la journée sera facturée au Client. Si la Commande comporte des prestations de formation, le Client s'engage à assurer la présence effective des utilisateurs concernés lors des sessions et à s'assurer que les participants disposent des compétences et de la motivation nécessaires pour assimiler la formation dispensée. Le Client déclare à cet égard être informé de l'importance de la formation pour le succès de tout projet informatique et de toute utilisation de logiciels. Une méconnaissance ou une mauvaise utilisation des logiciels fournis peuvent notamment provoquer des anomalies dont CILPAK ne saurait être tenue responsable. A l'issue de la formation, les employés du Client signeront la feuille de présence et CILPAK remettra au Client une attestation de présence. Par ailleurs, un questionnaire de satisfaction, à remplir et à remettre à CILPAK sera remis au client.

### Art.28 SERVICES DE SUPPORT

#### 1) Les prestations incluses

Les services de support incluent une assistance téléphonique à accès illimité à l'utilisation des logiciels distribués par CILPAK et acquis par le Client pendant les horaires d'ouverture du service, une télémaintenance, ainsi que la maintenance corrective et évolutive de la version du progiciel. Au titre de la maintenance, CILPAK pourra être amenée à modifier un logiciel sans information préalable du Client et sans indemnité. CILPAK s'engage à ce que ces modifications n'entraînent en aucun cas de régression fonctionnelle significative. Le Client ne pourra refuser de déployer un correctif fourni par CILPAK ou d'installer une mise à jour des logiciels distribuée par CILPAK dans le cadre de la maintenance. CILPAK pourra refuser d'exécuter des prestations d'assistance et de maintenance dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas installé la dernière version des logiciel(s) fournis par CILPAK.

a) Les prestations d'assistance téléphonique comprennent un diagnostic technique du dysfonctionnement, une aide et des conseils adéquats à sa résolution, une assistance à la prise en main du progiciel, et, les installations d'une mise à jour d'une même version de logiciel, dans la mesure où la prestation peut être effectuée à distance.

b) La télémaintenance consiste à prendre à distance le progiciel pour faciliter l'assistance au Client. Ce service est déclenché à l'appréciation du technicien de CILPAK, pour des interventions relevant uniquement du périmètre de l'assistance téléphonique.

c) Les services de maintenance corrective portent sur la correction des anomalies de fonctionnement reproductibles identifiées sur le progiciel. Le Client s'engage à signaler à CILPAK toute anomalie affectant le progiciel distribué par CILPAK. Il en informera CILPAK par écrit, même si cela a déjà fait l'objet d'un entretien verbal avec un représentant de CILPAK, en joignant toutes les explications et exemples nécessaires permettant de faire un diagnostic. CILPAK s'efforcera de résoudre l'anomalie signalée en fournissant au Client, par l'intermédiaire d'un lien de téléchargement, un patch correctif. Néanmoins, CILPAK ne garantit pas qu'une solution immédiate pourra être trouvée, en particulier si l'anomalie s'avère complexe ou nécessite des recherches approfondies. Dans ce cas, CILPAK devra proposer une solution de contournement.

d) Les services de maintenance évolutive consistent à améliorer ou redévelopper les fonctions existantes du progiciel à l'intérieur d'une même version, sans amener de nouvelles fonctionnalités. CILPAK fournira au Client, par l'intermédiaire d'un lien de téléchargement, les mises à jour disponibles des progiciels distribués par CILPAK acquis par le Client.

e) La maintenance des logiciels tiers distribués par CILPAK : En ce qui concerne les logiciels fournis ou mis à disposition en mode hébergé par CILPAK mais édités par des tiers, les prestations de maintenance et d'assistance de CILPAK se limitent à la fourniture des mises à jour et correctifs fournis par l'éditeur de ces logiciels. CILPAK s'engage à remplacer sans délai toute clé de contrôle défectueuse, une fois celle-ci restituée par le Client à CILPAK.

### 2) Les prestations exclues

Sont exclues des prestations de maintenance et d'assistance : - le développement de nouvelles fonctionnalités du progiciel ou d'un logiciel spécifique ; - la formation des utilisateurs ; - la maintenance du matériel du Client ; - l'adaptation du progiciel ou du logiciel spécifique à un changement de matériel, d'environnement logiciel ou de système d'exploitation du Client ; - l'assistance et la maintenance relative à un logiciel autre que celui ou ceux désignés dans la Commande ; - l'assistance à la connexion, à la reconnexion, ou à l'exploitation de microordinateurs ou imprimantes rattachées au serveur central.

CILPAK n'est pas tenue d'intervenir et pourra facturer ses interventions au tarif horaire en vigueur, si la demande du Client ne relève pas de ses obligations d'assistance et de maintenance au sens des présentes Conditions Générales, ou bien si elle s'avère causée par :

- l'utilisation du progiciel ou du logiciel spécifique dans des conditions non conformes aux dispositions du contrat, de la documentation ou des instructions données par CILPAK ;

- la mauvaise connaissance du fonctionnement des logiciels par le Client, ou l'insuffisance de formation des utilisateurs ;

- la modification du système d'information du Client (notamment la modification du matériel ou du système d'exploitation ou l'ajout d'un logiciel tiers) sans validation préalable par CILPAK ;

- la restauration ou la reconstruction de fichiers de données ou d'environnements perdus ou corrompus, sauf dans le cas où le Client a souscrit la prestation de sauvegarde des données distribuée par CILPAK, mentionnée à l'article.

Toute intervention exclue des prestations d'assistance et de maintenance au titre du présent article fera l'objet d'un devis mentionnant le temps d'intervention. Ce temps sera facturé au Client et sera majoré des temps et frais de déplacements.

### 3) Contrat d'assistance et de maintenance

Les services de support font l'objet d'un contrat d'assistance et de maintenance pour une durée initiale jusqu'au 30 septembre suivant, qui se renouvelle par tacite reconduction chaque 1er octobre, par période successive d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec avis de réception, en respectant un délai de préavis de trois mois avant l'échéance du 1er octobre. En contrepartie de l'accès aux services d'assistance et maintenance, le Client s'engage à verser à CILPAK la redevance d'assistance et de maintenance telle que définie dans la Commande. Cette redevance est payable terme à échoir. Les demandes d'assistance et de maintenance couvertes dans le cadre de ce contrat sont réalisées à distance. A la demande du Client, des interventions sur site pourront être effectuées sur site et facturées aux conditions tarifaires en vigueur. Les demandes d'assistance et de maintenance doivent être formulées par le Client auprès du service Support de CILPAK soit par téléphone du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h00, et le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00, à l'exception des jours fériés et des jours éventuels de fermeture générale de CILPAK, soit par courriel envoyé à l'adresse support@cilpak.com. Les coûts des communications téléphoniques sont à la charge du Client.

### Art.29 AUTRES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les autres prestations, comme l'assistance à la mise en service du progiciel, l'installation d'une nouvelle version sur site, la restauration ou la reconstruction de fichiers de données ou d'environnements perdus, l'adaptation du logiciel à un nouveau matériel, le service de sauvegarde de données auprès d'un hébergeur de premier plan, le service d'envoi de SMS ou de Fax to Mail, ou d'autres non énoncés feront l'objet d'un devis au Client. Ces prestations seront facturées et réglées selon les conditions établies au devis.

### 4. VENTE DE MATERIEL ET CONSOMMABLES

En complément des logiciels vendus et des prestations effectuées, CILPAK vend des imprimantes à étiquettes pour l'atelier avec leurs consommables (étiquettes adhésives et films), des scanners de codes à barres et des tablettes.

### Art.30 PRIX

Sauf disposition expresse contraire, les prix de vente du matériel et des consommables mentionnés dans la Commande n'incluent pas le prix de la livraison, ni le prix des prestations nécessaires à leur installation à leur configuration, ou à la formation des utilisateurs. La mise au courant du personnel pour faire fonctionner le matériel se limite à l'information générale quant aux conditions d'utilisation du matériel et ne peut être considérée comme une formation professionnelle.

### Art.31 LIVRAISON

Lors de la livraison, les matériels et consommables vendus voyagent aux risques et périls du Client, auquel il appartient, en cas d'avarie ou de manquant, de faire toutes constatations nécessaires et de confirmer ses réserves, auprès du transporteur, avec copie à CILPAK, par lettre recommandée avec avis de réception dans les huit (8) jours suivant réception des matériels. Les délais de livraison mentionnés dans la commande sont indicatifs et ne sauraient engager la responsabilité de CILPAK, qui est tributaire des délais de livraison de ses fournisseurs et de leurs transporteurs. CILPAK s'efforce de respecter ces délais, mais leur dépassement ne peut entraîner ni annulation de la commande, ni indemnité d'aucune sorte, sauf si ce retard excède 60 jours par rapport au délai indicatif de livraison fourni par CILPAK : dans ce cas, la commande pourra être résolue par le Client, sans que celui-ci puisse prétendre à une quelconque indemnité.

### Art.32 GARANTIES DES MATERIELS

Les matériels vendus par CILPAK au Client sont librement choisis par le Client. Celui-ci déclare avoir connaissance de leurs caractéristiques et les considérer comme conformes à ses besoins propres. En conséquence, aucune reprise ni aucun retour ne sera accepté. CILPAK ne garantit en aucun cas l'adéquation des matériels aux besoins du Client, ni leur compatibilité avec d'autres éléments, matériels ou logiciels, du système informatique du Client, que ces éléments aient été ou non fournis par CILPAK. Plus généralement, les matériels sont vendus sans aucune autre garantie que la garantie du constructeur. Les éventuels frais de retour en atelier nécessités par la mise en œuvre de cette garantie sont à la charge du Client. Il est par ailleurs précisé que cette garantie est notamment écartée en cas d'utilisation anormale, de réparations ou interventions de toute nature exécutées par des personnes non habilitées par CILPAK ou de dommages résultant d'une cause extérieure au matériel garanti, d'une erreur de manipulation ou d'un défaut de surveillance ou d'entretien.

### Art.33 MAINTENANCE DES MATERIELS

Sauf convention contraire entre les parties résultant d'une disposition expresse et non équivoque figurant dans la Commande, CILPAK ne fournit aucune prestation de maintenance relative aux matériels vendus. Les prestations de maintenance, proposées notamment sous la forme d'extensions de garanties (y compris lorsqu'elles le sont par l'intermédiaire de CILPAK), sont souscrites directement par le Client auprès du Paraphes Page 7 sur 7 constructeur concerné ou de l'auteur de l'offre de prestations de maintenance. CILPAK est par conséquent déchargée de toute obligation et de toute responsabilité à cet égard vis-à-vis du Client.

### Art.34 ETIQUETTES ADHESIVES

a) Les Commandes d'étiquettes adhésives personnalisées sont réalisées après réception par CILPAK par voie postale du bon à tirer - BAT - établi suivant les spécifications du Client et signer par lui sans réserves. La signature dégage CILPAK de toute responsabilité du fait d'erreurs ou omissions constatées après fabrication. Toute Commande exécutée suivant BAT retourner par télécopie ou voie électronique ou sans BAT, du fait de la volonté du Client dégage CILPAK de toute responsabilité. Le Client certifie que sa Commande ne se heurte à aucun droit de propriété intellectuelle susceptible d'appartenir à un tiers et déclare être lui-même titulaire de tous les droits ou autorisations nécessaires à la réalisation de sa Commande. b) Le Client devra entreposer les marchandises livrées dans leur emballage d'origine, dans un local fermé, à l'abri des fortes variations de température et d'humidité. Le délai de stockage ne saurait excéder le délai habituel de conservation des matériaux utilisés pour la fabrication des marchandises.

### Art.35 FILMS POUR IMPRIMANTES

Pour chaque commande de films adressée par le Client, un accusé-réception de commande sera renvoyé au Client indiquant la dimension du film, sa qualité et le type d'imprimante destinatrice. Sans retour de sa part dans les 24 heures, CILPAK dégage toute responsabilité sur la qualité du film livré et sa compatibilité avec l'imprimant

### Art.36 TRANSFERT DE PROPRIETE

Les matériels vendus restent la propriété de CILPAK jusqu'au parfait paiement de l'intégralité de leur prix en principal, frais et intérêts. Lorsque la commande porte sur des matériels et des prestations ou logiciels, les paiements partiels s'imputent en premier lieu sur le prix des prestations, en second lieu sur le prix des logiciels et en dernier lieu sur le prix des matériels. Les risques sont transférés au Client dès la commande. En conséquence, le Client fait son affaire de la souscription d'une assurance dont le bénéfice sera directement et intégralement versé à CILPAK en cas de vol ou de dégradation. Les matériels demeurant en possession du Client à la date du défaut de règlement sont présumés ceux impayés et pourront être revendiqués par CILPAK.

#### Pour CILPAK

Date : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Qualité : \_\_\_\_\_

Signature :

#### Pour Client

Date : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Qualité : \_\_\_\_\_

Signature et tampon du Client :

(en outre, le Client paraphera chaque page)