Conditions générales de vente concernant les prestations fournies par la société Matrix42 France SARL

(Dernière mise à jour 07/2022)

I.

Conditions générales

1. Portée, clause de protection, conclusion du Contrat

1.1. Les présentes conditions ne s'appliquent qu'aux professionnels au sens du Code de la consommation. Concernant l'ensemble des livraisons et prestations (y compris futures) fournies par Matrix42, seules ces conditions s'appliquent et ce de manière exclusive, sans que Matrix42 ne doive s'y référer à chaque occurrence. Toute condition non-conforme et/ou contraire à celles-ci ou supplémentaire imposée par le Client ne sera intégrée au présent Contrat que si Matrix42 donne expressément son accord écrit.

1.2. Les licences (CLUF), prestations, services d'assistances et tarifs sont définis par des accords conclus séparément (« Conditions particulières ») (par ex. l'offre de Matrix42 ou la description des prestations). Les offres faites par Matrix42 sont toujours sans engagement. Les commandes, ajouts et modifications apportés à un bon de commande du Client ne doivent avoir lieu qu'après l'obtention préalable de l'accord écrit de Matrix42. L'exécution de la livraison ou du service, la réception d'un bon de livraison ou d'une facture par le Client valent acceptation.

1.3. Pour être valables, les modifications apportées au présent Contrat et aux présentes conditions doivent être faites par écrit. La forme écrite convenue dans les présentes Conditions peut également renvoyer au format texte.

1.4. En complément des présentes conditions, les conditions d'utilisation du produit sont applicables, dans leur version actualisée. Elles sont consultables à tout moment sur https://www.matrix42.com/fr/conditions-générales.

2. Rémunération, conditions de paiement, retard de paiement

2.1. Les tarifs applicables sont ceux indiqués dans la confirmation de commande, la description des prestations ou tout autre accord, ou encore dans les listes tarifaires de Matrix42 valables au moment de la conclusion du Contrat, hors TVA.

2.2. Les sommes dues à Matrix42 doivent être payées dans les 14 jours suivant la date de facturation, sans escompte, en Euros. Les factures sont émises sous forme numérique, sans papier, par mail.

2.3. Sauf disposition contraire figurant aux Conditions particulières, les frais de licence sont dus dans leur intégralité à l'avance, à la date de début du Contrat pour toute la durée initiale de ce dernier, puis, au début de chaque renouvellement. Il est possible d'augmenter à tout moment les unités d'exploitation réservées (passage à un pack de prestations plus important), mais, pour réduire ces unités (passage à un pack de prestations moins important), il faut attendre la fin de la durée de base ou de la durée prolongée du Contrat, ou encore obtenir préalablement l'accord de Matrix42. En cas d'augmentation des unités d'exploitation réservées pendant la durée initiale ou de prolongation du Contrat, les frais supplémentaires seront facturés au prorata. Les tarifs applicables aux unités d'exploitation supplémentaires sont les tarifs indiqués dans la liste tarifaire de Matrix42 à la date où ces unités d'exploitation supplémentaires sont commandées.

2.4. Si, pendant deux mois calendaires consécutifs, le Client est en défaut de paiement de tout ou partie de la rémunération, ou si pendant plus de deux mois, il accuse un retard de paiement de la rémunération pour un montant qui atteint le double des frais mensuels de licence, Matrix42 est en droit de résilier le Contrat et/ou de bloquer l'utilisation du logiciel, après mise en demeure envoyée par mail ou par courrier postal.

2.5. Le Client ne peut prétendre à une compensation que dans la mesure ou sa créance a été judiciairement établie ou qu'elle est incontestée. Cette interdiction de compensation ne s'applique pas aux créances découlant d'un défaut qui reposerait sur le même rapport contractuel que celui sur lequel repose la créance de Matrix42. Afin de pouvoir exercer son droit de rétention, la créance du Client doit reposer obligatoirement sur la même relation contractuelle.

3. Sauvegarde des données, participation du Client

3.1. Il incombe au Client de sauvegarder ses données de manière régulière et appropriée. À tout moment, les employés de la société Matrix42 peuvent partir du principe que l'ensemble des données relatives au Client et dont ils prennent connaissances sont sécurisées, notamment lors de l'assistance.

3.2. En cas de retard du Client dans l'exécution de une obligation contractuelle, Matrix42peut faire valoir l'exception d'inexécution prévue par l'article 1217 du Code civil et suspendra ses prestations. Les frais encourus par Matrix42 à cette occasion doivent être pris en charge par le Client. Si le Client est en retard pour assurer la réception ou s'il contrevient délibérément à d'autres obligations de coopération, Matrix42 est en droit d'exiger des dommages et intérêts en contrepartie des éventuels dommages subis par Matrix42, y compris tous les frais supplémentaires, et ce sans préjudice de toutes autres prétentions éventuelles.

3.3. Pour que Matrix42 puisse fournir un service de cloud conformément aux dispositions du Contrat, le Client est tenu de répondre aux critères indiqués par Matrix42 relatifs à la connexion Internet, au matériel informatique et au système, comme précisé dans la description du service correspondant. Le Client est tenu de garder secrètes les données d'accès permettant l'utilisation du service de cloud, et il ne doit pas les diffuser ni auprès de ses propres employés, ni auprès de tiers sauf si l'utilisation contractuelle de ce service de cloud l'exige.

4. Droits du Client en cas de défaut

4.1. Pour faire valoir les droits auxquels il peut prétendre en cas de défaut visible, le Client doit examiner immédiatement les marchandises à leur livraison et formuler la réclamation correspondante au plus tard dans les deux semaines suivant la date de cette livraison ; en cas de vice caché, ce délai est de deux ans à compter de la découverte du vice conformément à l'article 1648 du Code civil.

4.2. Toute réclamation pour vice caché doit contenir une description du défaut allégué, de la manière la plus détaillée possible. Si Matrix42 le lui demande, le Client mettra à sa disposition, autant que possible, et dans la mesure du raisonnable, les documents et les informations dont Matrix42 a besoin pour évaluer ce défaut et y remédier.

4.3. Le Client donne à Matrix42 la possibilité d'examiner les réclamations. Si une réclamation s'avère être infondée, le Client remboursera Matrix42 des frais qu'elle a engagés pour procéder à l'examen de cette même réclamation, sauf si le Client n'est pas responsable de cette réclamation infondée.

4.4. En cas de défaut de conformité, Matrix42 est tenue de remédier à ce défaut ou bien de procéder à une nouvelle livraison (exécution ultérieure), à sa discrétion. Si cette exécution ultérieure échoue, qu'elle s'avère être déraisonnable ou qu'elle est refusée, le Client peut diminuer le prix ou - en cas de défaut non négligeable - mettre fin unilatéralement au Contrat et/ou demander des dommages-intérêts, conformément au point 5.

5. Responsabilité

5.1. La responsabilité de Matrix42 est limitée aux dommages prévisibles et caractéristiques au contrat, conformément à l'article 1231-3 du Code civil. Matrix42 n'assume aucune responsabilité pour les (i) dommages survenant chez le Client en raison du non-respect de ses obligations contractuelles ou de sa négligence ; (ii) les dommages pécuniaires, financiers ou économiques, la perte de profit ou les dommages commerciaux, le gain manqué ; (iii) les recours de tiers ou pertes liées à ce contrat, même si Matrix42 en a été informé au préalable. Cependant, la responsabilité de Matrix42 est illimitée pour les dommages liés à des atteintes à l'intégrité physique, à la vie ou à la santé.

5.2. Le montant correspondant à des dommages prévisibles et habituels pour le Contrat, au sens du point 5.1 s'élève à 250 000 euros maximum par évènement dommageable.

5.3. En cas de perte de données, la responsabilité de Matrix42 est limitée aux frais habituels de récupération de ces données qui auront été engagés lors de l'élaboration régulière et adaptée au degré de risques de copies de sauvegarde. En outre, Matrix42 n'engage sa responsabilité que si le Client a entrepris des actions appropriées visant à sécuriser ses données et qu'il a donc la possibilité de récupérer ses données perdues moyennant des dépenses raisonnables.

5.4. Les dispositions précédentes s'appliquent à la responsabilité en cas de remboursement des frais engagés.

5.5. Matrix42 n'engage pas sa responsabilité vis-à-vis du Client en cas de dommages occasionnés en raison d'une absence de prestation, d'une prestation retardée ou encore non conforme des entreprises tierces mandatées par le Client.

6. Prescription des droits en cas de défaut et des demandes de remplacement

Le délai de prescription des droits dont dispose le Client en cas de défaut est raccourci à un an, sauf en cas de vice caché, où délai est de deux ans et court à partir de la date de la constatation de ce défaut, conformément à l'article 1648 du Code civil. Les demandes de dommages et intérêts et de dédommagement émanant du Client qui ne seraient pas en lien avec un défaut portant sur la marchandise sont soumises elles aussi à un délai de prescription d'un an. Cependant, le raccourcissement de ce délai de prescription ne s'applique pas si la réclamation formulée par le Client concerne une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé des personnes, ou bien si cette réclamation est en lien avec une violation intentionnelle ou une négligence grave.

7. Durée et résiliation en cas de location de logiciel et de SaaS

7.1. Le Contrat est conclu pour une durée (par ex. 12 mois) définie par le bon de service (« Durée initiale ») et cette durée se renouvelle ensuite automatiquement pour une même durée (« Durée de renouvellement »). Le renouvellement est de 12 mois maximum lorsque le Contrat n'a pas été résilié par l'une des Parties avec un délai de préavis de trois mois (« Délai de préavis ») avant la fin de la Durée initiale ou de la Durée renouvelée. Le droit de résiliation pour faute grave reste inchangé. Concernant la réduction des unités d'exploitation, c'est le point 2.3 des Conditions générales qui s'applique. Si le bon de service n'indique pas de durée initiale et/ou de durée renouvelée, cette-même durée est fixée à 12 mois.

7.2. Le droit de résiliation pour faute grave reste inchangé. Une faute grave est par exemple caractérisée lorsque le Client entre en infraction avec le CLUF.

7.3. Pour être valide, une résiliation doit être effectuée par écrit.

8. Modifications tarifaires en cas de location de logiciel et de SaaS

Matrix42 a le droit d'augmenter ou de diminuer les tarifs convenus avec le client existant au moins 12 mois après l'entrée en vigueur de la dernière modification des tarifs, avec effet au début de la période de renouvellement suivante. Une telle augmentation des tarifs ne peut excéder 5% par année contractuelle, à moins que les coûts supportés par Matrix42 pour la fourniture de ses services n'augmentent de plus de 5% par année contractuelle. La modification des tarifs entrera en vigueur si (i) Matrix42 annonce la modification au Client au moins six semaines à l'avance et si le Client ne s'oppose pas à la modification par écrit ou par e-mail dans les six semaines suivant cette annonce. Matrix42 informera séparément le Client des conséquences juridiques de cette annonce de modification des frais. Matrix42 est alors en droit de résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 7.1.

9. Confidentialité, dénomination de référence

9.1. Les Parties considéreront comme strictement confidentielles les informations de l'autre partie qui sont manifestement de nature confidentielle, ou qui, appartenant à une autre partie, sont désignées comme étant confidentielles, elles ne les divulgueront pas auprès de tiers, et elles les traiteront comme leurs propres secrets commerciaux et industriels. Cela ne vaut pas pour les informations légalement connues du grand public, ou si l'autre partie a donné par écrit son accord pour que celles-ci soient divulguées.

9.2. Matrix42 peut mentionner le nom du Client ainsi que le logo de son entreprise, notamment sur la page d'accueil de Matrix42, que ce soit à titre de référence ou à des fins publicitaires, y compris sur Internet et dans des services en ligne, et il peut également les reproduire, les diffuser, les éditer et les rendre publiquement accessibles. Le Client peut révoquer son accord portant sur la divulgation de son nom et de son logo, avec effet pour l'avenir, et doit laisser à Matrix42 un délai raisonnable pour procéder aux modifications correspondantes et pour écouler le matériel correspondant.

10. Droit applicable, clause de sauvegarde, ordre de priorité

10.1. Le droit français est seul applicable au présent Contrat, qu'il s'agisse de sa formation, de sa validité, de son interpretation ou de sa rupture, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les Contrats de vente internationale de marchandises (CVIM). Le Tribunal compétent pour tous les litiges découlant de et liés à la relation contractuelles est le Tribunal de commerce de Paris.

10.2. Si l'une de ces dispositions était invalide ou le devenait, cela n'affecterait en rien la validité des autres dispositions.

10.3. Concernant les accords formant la relations contractuelle, les documents revêtent l'ordre de priorité suivant :

a) Conditions particulières (y compris le CLUF)
b) Les annexes
c) Les présentes Conditions Générales
d) Les dispositions légales

II.

Conditions de services

En plus des Conditions générales, les conditions suivantes s'appliquent aux services (notamment l'installation, l'aide, le conseil, la formation) :

1. Coopération

Le Client fournit à Matrix42 l'ensemble des informations nécessaires et met tout en œuvre pour réunir les conditions permettant l'exécution des prestations correspondantes, et, notamment, un accès aux systèmes informatiques concernés.

2. Droits d'exploitation des résultats du travail

Matrix42 octroie au Client, en contrepartie de la rémunération convenue, un droit non exclusif, incessible, illimité dans l'espace et dans le temps sur les résultats du travail en lien avec les prestations, et ce, afin que le Client les utilise en interne dans le cadre des finalités d'exploitation convenues.

3. Description de prestations

3.1. La nature des prestations, conditions et tarifs des prestations proposées par Matrix42 sont convenues dans la description des prestations. En l'absence d'une telle description des prestations, Matrix42 n'est pas tenue de fournir des prestations.

3.2. Les devis et les dates de prestation ne sont contraignants que s'ils ont été expressément convenus dans la description des prestations correspondantes. Les descriptions des prestations et des coûts reposent sur des estimations, et elles sont mises à la disposition du Client à titre informatif ; si le Client le souhaite, Matrix42 peut actualiser ces estimations.

4. Suppléments pour travail de nuit, le dimanche et les jours fériés

Les taux horaires et journaliers convenus augmentent de 50 % lorsque, à la demande du Client, une prestation doit être exécutée un samedi ou entre 18:00 et 8:00 ; ils augmentent de 100 %, lorsque, à la demande du Client, une prestation doit être exécutée un dimanche ou un jour férié.

5. Facturation des heures et frais de déplacement

5.1. À la fin d'une journée ou d'une semaine, le Client est tenu d'indiquer par écrit à l'employé en charge que ce dernier a bien exécuté les prestations horaires/journalières dans les locaux du Client, et en apposant sa signature sur le document correspondant. Cette confirmation écrite constitue la base de notre facturation vis-à-vis du Client.

5.2. Les temps de trajet sont calculés au taux horaire ou journalier convenu.

5.3. Les frais de déplacement et autres seront ajoutés à la rémunération convenue sur justificatif du Client.

IV.

Maintenance et assistance

Pour l'assistance, les conditions suivantes s'ajoutent au Conditions Générales :

1. Assistance

1.1. Matrix42 fournit une assistance conformément à la description des prestations d'assistance. La description des prestations d'assistance prévoit également les conditions dans lesquelles est fournie l'assistance, notamment les actions de collaboration du Client. Matrix42 pourra adapter ses prestations d'assistance au progrès technique et au développement du logiciel, dans l'intérêt du Client. Matrix42 annoncera ces adaptations dans un délai de trois mois s'il s'agit d'adaptations d'une importance considérable. Dans le cadre d'une adaptation préjudiciable aux intérêts légitimes du Client, ce dernier peut refuser les prestations d'assistance, et ce, dans le mois suivant la date de réception de l'annonce de l'adaptation.

1.2. Les services d'assistance de Matrix42 partent systématiquement du principe que le Client et ses employés sont parfaitement formés à l'utilisation du logiciel de Matrix42.

1.3. Pour toute demande d'assistance, le Client doit décrire le problème auquel il est confronté de la manière la plus détaillée et reproductible possible. Pour ce faire, l'ensemble des moyens mis à la disposition de Matrix42, notamment les listes de contrôle ou un système de ticket, doivent être utilisés. Seules les personnes désignées par le Client et dûment qualifiées sont habilitées à signaler les éventuels problèmes.

1.4. Les conditions de maintenance et d'assistance venant compléter les autres conditions sont consultables sous https://www.matrix42.com/tcsupport/.

2. Rémunération

2.1. Sauf accord contraire, la rémunération est fixée par la liste tarifaire de Matrix42, TVA actuellement en vigueur en sus, et, doit être payée à chaque année contractuelle, à l'avance, avant le 10e jour ouvrable de l'année contractuelle concernée. La facturation des services d'assistance démarre à la date de livraison du logiciel.

2.2. Matrix42 peut augmenter la rémunération des services de support jusqu'à 5% une fois par année contractuelle, avec un préavis de six semaines, par une déclaration écrite adressée au client, si Matrix42 subit une augmentation des coûts qui ne peut pas être compensée par une baisse des tarifs. Si le Client ne déclare pas son refus de l'augmentation dans les six semaines suivant la réception de cette notification d'augmentation, le nouveau montant de la redevance est considéré comme convenu. Matrix42 est toutefois en droit de résilier le contrat après réception du refus ; la résiliation prend alors effet trois mois plus tard. Dans l'avis d'augmentation, Matrix42 indique expressément les conséquences juridiques qui en découlent.

3. Durée du Contrat, résiliation

Les services d'assistance commencent à la date convenue. Ils durent un an et se prolongent d'un an à chaque fois si ces services ne sont pas résiliés par l'une des Partie avec un délai de préavis de trois mois avant la fin du Contrat en cours. Le droit de résiliation exceptionnelle pour motif grave reste inchangé. Toute résiliation doit prendre la forme écrite, et un fax est accepté, mais pas un mail.

4. Service de mise à jour et de mise à niveau

4.1 Si Matrix42 commercialise des mises à jour ou des mises à niveau de la version standard du logiciel pendant la durée du Contrat, Matrix42 mettra ces mises à jour/mises à niveau à la disposition du Client afin que ce dernier les télécharge. Concernant les mises à jour et mises à niveau, Matrix42 octroie au Client les mêmes droits d'utilisation et de garantie en cas de défaut matériel, tels qu'il ont été conférés au Client lorsqu'il a acheté ou loué la version d'origine du logiciel. Le CLUF est consultable sur https://www.matrix42.com/fr/conditions-générales.

En cas de défaut matériel, le délai de prescription commence à la date où le Client s'est vu offrir la possibilité de recourir à la mise à jour ou à la mise à niveau (par exemple, la date où on lui annonce que la mise à jour/mise à niveau est disponible au téléchargement).

En ce qui concerne les droits d'utilisation, les droits d'utiliser la version mise à jour/mise à niveau remplacent les droits d'utiliser les versions précédentes du même logiciel après un délai de transition raisonnable (généralement, moins d'un an). Le Client peut archiver une copie de la version obsolète du logiciel.

4.2 Fonctionnalité des mises à jour/mises à niveau. Les mises à jour et mises à niveau peuvent servir à éliminer les erreurs du logiciel et/ou modifier les fonctionnalités du logiciel et/ou le compléter et/ou l'améliorer, ou bien elles peuvent apporter de nouvelles fonctionnalités.

L'importance fonctionnelle des mises à jour/mises à niveau est indiquée au cas par cas, par les informations qui ont été fournies au sujet du logiciel.

5. Utilisation des versions les plus récentes du logiciel

Le Client utilisera toujours la version la plus récente du logiciel qui a été mise à sa disposition, y compris les mises à jour et mises à niveau, sauf si cette utilisation implique un effort déraisonnable pour le Client. Il est possible de demander à Matrix42 des prestations de maintenance étendue ou d'assistance payante.

* * * * *