

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE FOURNITURE DE SERVICES.



VERSION 2.1E

---

**Synolia LYON**  
**59 rue de l'Abondance**  
**69003 LYON**  
T : 04 27 70 53 70

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE FOURNITURE DE SERVICES V2.1E

## ARTICLE 1 : DEFINITIONS

**Assistance technique** : désigne l'assistance déléguée par Synolia au Client pour réaliser une ou plusieurs missions dans le cadre des prestations de services achetées.

**Contrat** : désigne la proposition fonctionnelle, technique et commerciale, ses annexes, avenants et/ou le bon de commande présenté par Synolia et accepté par le Client, ainsi que les présentes conditions générales de ventes.

**Logiciel** : désigne un ensemble d'instructions et de données lisibles en machine, relatif au fonctionnement d'un ensemble de traitement de l'information et comprenant notamment toutes les mises à jour, les nouvelles versions et les modifications apportées à ces programmes informatiques.

**Produit** : désigne les Logiciels ou Progiciels sous licence, les documentations, rapports d'audit ou autres types de documents rédigés par Synolia ainsi que les matériels et leurs accessoires ou pièces détachées que Synolia fournit au titre de ses prestations et tels que mentionnés dans le Contrat.

**Progiciel** : désigne un ou l'ensemble des logiciels standards, propriétés d'un éditeur tiers, exploités sur un système informatique et conçus pour répondre à des besoins spécifiques.

**Site** : désigne les adresses définies dans le Contrat de Synolia où cette dernière pourra être amenée à assurer la réalisation de ses prestations.

## ARTICLE 2 : OBJET DU CONTRAT

**2.1** - Les conditions générales doivent régler les rapports entre Synolia et le Client dans le cadre de la fourniture de prestations de services, de revente de licences Progiciel ou la fourniture de Logiciels (Add-On, Plug-in...). Elles sont destinées à faire connaître au Client les principes essentiels au respect desquels Synolia est attachée.

**2.2** - Les conditions générales de vente de Synolia, ainsi que les éventuelles dispositions particulières ou spécifiques associées définissent le cadre juridique de ses interventions. En cas de difficulté d'interprétation, priorité sera donnée aux présentes conditions générales.

**2.3** - Sauf dispositions réglementaires ou contractuelles, ou dispositions spécifiques à certains travaux, l'acceptation du Contrat de Synolia par le Client implique son adhésion aux obligations et prescriptions définies dans lesdites conditions générales.

## ARTICLE 3 : PERIMETRE CONTRACTUEL

**3.1** - Le périmètre contractuel sur lequel s'engage Synolia est exclusif de tout besoin non expressément défini par le Client à la date de formation du Contrat. Il incombe en conséquence au seul Client de vérifier la cohérence, l'exhaustivité et la complétude de son expression de besoins. Synolia ne saurait être tenu d'une obligation de conseil dans l'identification des besoins à satisfaire, seul le Client étant en mesure d'en apprécier l'étendue.

**3.2** - Lorsque le Contrat est établi par Synolia à partir d'un cahier des charges ou/et de spécifications générales établis par le Client, celui-ci se substitue, dès sa validation par le Client, au cahier des charges et/ou aux spécifications du Client.

**3.3** - Les prestations décrites dans le Contrat ne pourront commencer qu'après validation par le Client ainsi que du paiement des échéances définies.

## ARTICLE 4 : DURÉE DU CONTRAT

**4.1** - Le Contrat prend effet soit à la date d'acceptation par le Client, soit à la date de l'acceptation de la commande Client par Synolia.

**4.2** - A défaut de date définie dans le Contrat, celui prend fin lorsque la totalité des prestations qui en constituent l'objet a été fournie par Synolia et payée par le Client.

## ARTICLE 5 : CONDITIONS DE RÉALISATION DE LA PRESTATION

Synolia s'engage à exécuter, avec tout le soin possible en usage dans sa profession, l'ensemble des prestations telles que définies dans le Contrat ou ses éventuels avenants.

**5.1** - Dans le cas où toute ou partie des prestations seraient exécutées chez le Client, celui-ci s'engage, sauf dispositions contraires précisées dans le Contrat, à fournir au personnel de Synolia, des conditions de travail adaptées à leurs besoins ainsi que les matériels, logiciels, progiciels et équipements nécessaires au bon déroulement des prestations. Le Client reste seul responsable du bon fonctionnement des matériels, Produits et équipements mis à disposition de Synolia et notamment de leur installation, de leur maintenance et de leur couverture en matière d'assurance.

**5.2** - Sauf accord contraire, la documentation fournie par Synolia est celle spécifiée dans les documents contractuels. Sauf stipulation contraire, cette documentation est fournie en français ou à défaut en anglais.

**5.3** - Sauf accord contraire, les éventuelles normes de développement, de paramétrage, de nommage, ainsi que celles pouvant concerner les documentations types, sont choisies et mises en œuvre par Synolia.

**5.4** - Sauf dispositions particulières convenues entre les parties, Synolia ne fournit pas, au titre de ses prestations, de garanties complémentaires et/ ou supplémentaires par rapport aux garanties accordées par les fabricants de matériel et/ ou les éditeurs de Progiciels.

**5.5** - Sauf convention contraire, Synolia ne pourra pas être tenu responsable :

- en termes de garantie d'interopérabilité des systèmes existants ou de réalisation d'interfaces autres que celles définies dans les documents contractuels,
- en termes de garantie quant aux opérations de mise en production et à celles concernant la reprise des données,
- de toute contrainte de maintenabilité, d'exploitation, d'évolutivité ou d'interopérabilité exprimée par le Client postérieurement à la formation du Contrat et/ou non expressément acceptée par Synolia,
- du dysfonctionnement du réseau Internet (Synolia ne fournit pas l'accès à l'Internet),
- des problèmes émanant des prestataires hébergeurs. En cas d'interruption du service, le Client sera néanmoins informé de la situation,
- en cas d'intrusion ou de piratage sur le/les Site(s) et applications du Client ainsi que du contenu des emails envoyés et reçus par le Client, malgré les efforts mis en place pour éviter tout désagrément,
- dans le cas d'un Site de e-commerce, des transactions résultantes des ventes réalisées sur le Site de commerce en ligne du Client.

## ARTICLE 6 : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES AUX PRESTATIONS DE TYPE ASSISTANCE TECHNIQUE

Lorsque la prestation de Synolia inclut, en tout ou partie, la fourniture d'une Assistance technique :

**6.1** - La communication par Synolia d'une estimation de charge de travail n'est réalisée qu'à titre indicatif et ne représente en aucun cas une obligation de résultat de la part de Synolia.

**6.2** - Le Client conserve seul la direction générale des travaux, notamment en ce qui concerne l'identification du besoin, la définition, la réalisation, le cadencement, la validation des livrables et la réception finale des travaux, ainsi que la gestion des charges associées.

**6.3** - Le personnel de Synolia reste placé sous la seule autorité hiérarchique de Synolia qui exerce de manière exclusive le pouvoir d'encadrement et de direction. Les congés du personnel Synolia sont déterminés par Synolia, en tenant compte des contraintes du Client et des règles légales.

**6.4** - Le Client s'engage à valider dans les délais et dans la forme convenue, les justificatifs correspondant aux prestations effectuées et permettant la facturation mensuelle de ces prestations. A défaut de validation dans les délais fixés, les documents seront considérés comme validés.

## **ARTICLE 7 : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES AUX PRESTATIONS AVEC ENGAGEMENT FORFAITAIRE**

Lorsque la prestation de Synolia est exécutée en contrepartie du paiement par le Client d'un prix forfaitaire :

**7.1** - Le Client s'oblige à respecter le périmètre des besoins qu'il a défini et à partir duquel Synolia a construit son Contrat. Synolia ne sera pas tenue par le caractère forfaitaire du prix en cas de modification des besoins à satisfaire, quelle que soit l'origine de cette modification.

**7.2** - Le Client doit participer activement aux comités constitués dès le début du projet et y affecter un personnel compétent et investi de l'autorité nécessaire à la prise des décisions requises et pouvant engager le Client en conséquence. En cas de modification du personnel du Client pendant la durée des prestations, le Client s'engage à une parfaite continuité dans le déroulement de ses fonctions et missions. Dans le cas de fourniture par Synolia d'éléments de reporting périodique prévus au Contrat, ces derniers seront communiqués au correspondant habituel désigné du Client.

**7.3** - Le Client s'engage à respecter les délais de remise des livrables qui lui incombent et les délais de validation des livrables remis par Synolia, tels que ces délais sont spécifiés dans le Contrat Synolia et/ou notifiés lors de la livraison. Tout retard imputable au Client pourra entraîner un décalage du calendrier contractuel et un accroissement des charges que Synolia pourra répercuter au Client, après lui avoir signifié.

**7.4** - Si pour des raisons imputables au Client, un ou plusieurs collaborateurs de Synolia affectés à la réalisation des travaux se trouvaient dans l'impossibilité de travailler conformément au calendrier prévu, les délais fixés à l'origine seront reportés d'autant et les journées correspondantes à ces décalages seront facturées en sus au tarif en vigueur dans le Contrat initial.

**7.5** - Le Client est tenu de respecter les délais et la procédure de recette convenus. Il lui appartient notamment de définir ses jeux de recette. Synolia pourra, dans des conditions à déterminer, apporter une assistance lors de ces opérations de recette.

**7.6** - Le Client s'assurera, dès la mise à disposition des fournitures par Synolia, de leur conformité aux besoins qu'il a exprimés. Sauf mention contraire dans les conventions particulières, l'absence de réserve formulée par le Client dans le délai spécifié dans le Contrat de Synolia ou à défaut dans le délai notifié par Synolia lors de la livraison ou convenu d'un commun accord avec le Client, et/ou la mise en production des fournitures par le Client vaudront réception définitive desdites fournitures.

## **ARTICLE 8 : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES A LA FOURNITURE OU LA REVENTE DE LOGICIELS**

La garantie associée aux Produits vendus ou fournis par Synolia est celle de leur éditeur ou de leur distributeur officiel.

Pour les modules ou Add-on, il appartient au Client de vérifier leur fonctionnement et de s'assurer qu'ils ne présentent pas de défaut, d'incompatibilités ou d'insuffisance rédhibitoires, et qu'ils satisfont ses besoins. Dès lors que la clef d'activation ou le numéro de licence a été remis au Client, la licence d'exploitation est réputée acquise et le Progiciel ne saurait être repris ni remboursé par Synolia. En aucun cas, Synolia ne pourra être tenu pour responsable d'un dommage quelconque résultant de l'exploitation des Produits par le Client.

Les Produits sont fournis en l'état. Cependant, Synolia ne peut garantir qu'ils fonctionneront de manière identique au fur et à mesure de l'évolution de l'infrastructure (matériel, ou système d'exploitation) du Client, ni qu'ils satisferont à la modification de lois, règlements ou dispositions juridiques.

Le Client souscrivant par notre intermédiaire un service ou faisant l'acquisition d'un Produit fourni par l'un de nos partenaires ou fournisseurs accepte automatiquement et par extension les conditions générales dudit partenaire ou fournisseur.

Si ces conditions incluent un renouvellement d'engagement périodique, Synolia proposera au Client le renouvellement par émission d'un nouveau Contrat. Celui-ci devra être validé par le Client avant la date déterminée par Synolia en fonction des conditions définies par le partenaire ou le fournisseur.

A défaut de réponse dans les délais définis dans le Contrat et/ou du non-respect des clauses de l'article 11, la souscription sera résiliée automatiquement par Synolia auprès du partenaire ou du fournisseur à sa date d'échéance. Synolia ne sera redevable d'aucune prestation au titre de cette résiliation.

Si le client souhaite réactiver celle-ci après le délai défini, les conditions particulières négociées préalablement ne pourront pas être maintenues. Un nouveau Contrat sera proposé, au prix public Synolia en vigueur, et pourra nécessiter la signature d'un nouveau contrat auprès du fournisseur ou du partenaire aux conditions valables à la date de signature.

Synolia ne sera redevable d'aucune prestation au titre du non renouvellement du Contrat.

## **ARTICLE 9 : OBLIGATIONS DU CLIENT**

**9.1** - Le Client s'engage à communiquer à Synolia, dans le cadre de son devoir de collaboration, les informations et documents, et à lui en faciliter la consultation, si ces informations et documents sont utiles à Synolia pour l'exécution de ses prestations. Il signalera à Synolia les éléments qui lui paraîtraient de nature à compromettre la bonne exécution des prestations.

**9.2** - Le Client s'engage à collaborer avec Synolia pour obtenir le respect des obligations souscrites par les éditeurs à son égard.

**9.3** - Le Client s'engage à s'informer et à effectuer, sauf dispositions normatives ou contractuelles particulières, toutes déclarations et démarches administratives ainsi que prendre toutes mesures de sécurité nécessaires à l'exécution des prestations, de préservation de ses accès et mots de passe,

**9.4** - Le Client s'engage à respecter l'usage des services proposés selon les lois et législations qui sont en vigueur dans les pays concernés et notamment pour les services internet et, de ce fait, le Client s'interdit :

- de publier, par quelque moyen que ce soit, un contenu contraire à l'ordre public ou portant atteinte au droit à l'image et au respect de la vie privée.
- de porter atteinte aux droits patrimoniaux d'autrui, notamment et non limitativement, de diffuser des contenus portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle et industrielle.
- les pratiques illégales comme le spamming, l'utilisation de Progiciels sans acquisition légale, violation des copyrights, piratage, hacking, junk mail, ...

## **ARTICLE 10 : GARANTIE CONTRACTUELLE**

Dans le cadre de prestations au forfait uniquement, Synolia accorde au Client la garantie contractuelle ci-dessous détaillée pendant une durée de 3 (trois) mois qui commence à courir du jour du prononcé de la réception définitive de la prestation.

Au titre de la garantie contractuelle, Synolia s'engage à corriger gratuitement toutes les anomalies, incidents, erreurs ou défauts de conformité du livrable qui apparaîtraient à l'usage et appelés ci-après « défauts ».

Par défauts s'entendent, d'une manière générale, les simples erreurs de programmation et également toutes différences entre les

résultats effectivement obtenus et les spécifications de l'analyse fonctionnelle consignées dans les documents contractuels validés par le Client (Dossier de paramétrage, spécifications techniques...).

Dès que le Client constate un défaut du Logiciel, il le consigne sur le portail des demandes clients prévu à cet effet, en décrivant avec le plus de précisions possible les conditions dans lesquelles il est intervenu et ses conséquences.

En fonction de l'information reçue et des précisions qu'elle contient, Synolia peut :

- soit apporter une solution immédiate susceptible de remédier à ce défaut
- soit demander des éléments complémentaires (BackUp, jeux de données ...) afin de mener des investigations nécessaires à son identification
- soit prendre la main à distance ou se rendre sur place pour procéder à un test de reproduction pour analyser le défaut
- soit décider de toute autre solution qu'elle estime adaptée aux circonstances

A l'issue de l'analyse, Synolia s'engage à remettre ses ajustements et/ou développements en conformité avec les documents contractuels définissant le périmètre des développements prévus par Synolia dans un délai raisonnable.

Dans le cas où la demande d'intervention adressée par le Client à Synolia n'est pas imputable à ses propres développements et/ou ajustements, ce dernier sera en droit, après accord écrit du Client et préalablement à l'intervention de Synolia, de facturer le temps passé au tarif en vigueur à la date d'intervention, frais de déplacement en sus. Pour le cas particulier d'un «Bug Progiciel» ou d'un mode de fonctionnement normal de la couche applicative (Progiciel, framework, ...) qui ne correspondrait pas au fonctionnement attendu par le Client, Synolia pourra, à la demande du Client, chercher à le résoudre via un patch ou toute autre solution adaptée aux circonstances sans pour autant apporter de garantie de résolution.

#### **La garantie contractuelle cesse :**

- si le Client procède à des modifications, adjonctions, corrections, etc. du logiciel, même avec le concours d'un prestataire spécialisé, sans avoir obtenu au préalable l'accord de Synolia,
- si le Client modifie la configuration sur laquelle ce logiciel est installé ou change de système d'exploitation sans avoir obtenu au préalable l'accord de Synolia,
- si le Client n'honore pas les factures relatives aux développements dans les délais définis,
- si, à l'initiative du Client, une évolution du périmètre fonctionnel et son implémentation interviennent pendant la période de garantie.

## **ARTICLE 11 : PAIEMENT**

**11.1** - Les prix inclus dans tous les Contrats de Synolia sont, sauf dispositions particulières, valables 30 jours à compter de la date d'envoi. Tous les prix s'entendent hors taxes, hors frais de déplacement, fournitures et frais de séjour. Les évaluations financières contenues dans les Contrats Synolia correspondent à des prestations effectuées durant les jours et heures ouvrés de Synolia.

**11.2** - Sauf dispositions particulières convenues entre les parties et précisées dans le Contrat, le Client s'engage à verser un acompte de 100 % du montant du Contrat à la commande.

**11.3** - Sauf dispositions particulières convenues entre les parties et précisées dans le Contrat, le paiement sera réalisé à réception de facture par virement bancaire. Toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité, produira de plein droit des intérêts de retard équivalents au triple du taux d'intérêt légal de l'année en cours ainsi que le paiement d'une somme forfaitaire de 40 (quarante) euros par facture non réglée due au titre des frais de recouvrement.

**11.4** - Sauf dispositions particulières convenues entre les parties et précisées dans le Contrat, tout défaut de paiement ou non-respect de l'échéancier prévu au Contrat pourra entraîner la mise hors ligne temporaire de la solution ou du Produit, par Synolia, dans l'attente des règlements correspondants. La réception par Synolia des

règlements correspondants permettra la remise en ligne de la solution. La mise hors ligne de la solution ne peut être prétexte à un refus de règlement de la part du client et n'annule en aucun cas les montants dus par le Client.

**11.5** - Sauf dispositions particulières convenues entre les parties et précisées dans le Contrat, les frais de déplacement et de séjour du personnel de Synolia seront facturés au Client sur la base des débours réels au vu des justificatifs. En cas d'utilisation d'un véhicule personnel ou de sociétés, les frais de déplacement seront facturés sur la base d'une indemnité kilométrique correspondant au barème de Synolia qui sera communiqué au Client à sa demande.

**11.6** - Dans le cadre des prestations de services, hébergements ou fournitures de Produits soumis à renouvellement périodique, le règlement devra être réalisé au maximum à la date prévue dans le Contrat. A défaut, le Contrat pourra être résilié comme mentionné à l'Article 8.

## **ARTICLE 12 : PROPRIETE ET TRANSFERT DE DROITS**

**12.1** - Le transfert des droits d'utilisation et/ou de propriété des prestations réalisées par Synolia n'intervient qu'à compter du complet paiement par le Client de ces prestations et à l'issue de la période de garantie lorsque celle-ci a été définie.

**12.2** - Il est expressément convenu entre les parties que Synolia se réserve la possibilité d'utiliser les enseignements tirés des études et/ou des réalisations qui lui ont été confiées par le Client et de procéder à des développements pour des tiers, d'éléments similaires à ceux qu'elle a développés à la demande du Client.

**12.3** - Synolia reste seule titulaire des méthodes, des outils et du savoir-faire mis en œuvre dans le cadre de ses prestations.

**12.4** - Lorsque l'objet de la prestation de Synolia inclut la mise à disposition au profit du Client d'un Progiciel édité par un tiers, le Client doit bénéficier d'un droit d'utilisation de ce Progiciel, dans les limites et aux conditions du contrat proposées par l'éditeur.

**12.5** - Lorsque l'objet de la prestation de Synolia comprend une vente de matériels, le transfert de la propriété au Client n'est effectif qu'à compter de leur complet paiement.

## **ARTICLE 13 : CONFIDENTIALITE**

### **13.1 INFORMATIONS ET DOCUMENTS CONFIDENTIELS**

**13.1.1** - « Informations Confidentielles » désigne toute information non publique divulguée par chaque partie à l'autre, y compris ses sociétés liées, agents ou employés. Les Informations Confidentielles incluent les concepts techniques, schémas et spécifications, les informations se rapportant à des produits ou services déjà commercialisés ou non, et les informations afférentes à la commercialisation ou à la promotion de tout produit ; les informations financières ; les informations relatives aux politiques et pratiques commerciales et aux employés ; ainsi que les informations reçues de tiers et devant être tenues confidentielles.

Les Informations communiquées oralement ou non marquées par une mention restrictive doivent être identifiées comme confidentielles au moment de la divulgation. Chaque divulgation d'Informations est soumise au présent Contrat.

En revanche, les Informations Confidentielles n'incluent pas les informations ou documents :

- (a) qui seraient tombés ou tomberaient dans le domaine public, autrement que par la faute de la partie les recevant,
- (b) que la partie les recevant connaissait déjà avant leur divulgation en vertu des présentes ;
- (c) qui seraient fournis à la partie les recevant, sans restriction en matière de divulgation, par un tiers n'ayant aucune obligation de confidentialité à l'égard des informations ainsi divulguées,
- (d) qui seraient développés à titre indépendant par la partie les recevant.

**13.1.2** - « Documents Confidentiels » désigne tous les supports tangibles contenant des Informations Confidentielles, y compris, sans

caractère limitatif, des documents écrits ou imprimés et des disques ou bandes informatiques, compréhensibles par l'homme ou par la machine.

### 13.2 RESTRICTIONS

**13.2.1** - Chaque partie recevant des Informations Confidentielles s'interdit de les divulguer à des tiers pour la durée du Contrat et 3 (trois) ans à compter de son expiration ou de la résiliation pour quelque motif que ce soit. La partie recevant des Informations Confidentielles peut les divulguer afin de se conformer à une injonction judiciaire ou administrative, sous réserve d'en prévenir la partie les divulguant raisonnablement à l'avance et de se conformer à toute ordonnance judiciaire ou administrative prise pour la protection de ces informations ou à toute ordonnance équivalente.

**13.2.2** - La partie recevant des Informations Confidentielles doit prendre des précautions de sécurité raisonnables afin de les tenir confidentielles, au moins aussi étendues que celles qu'elle prend pour protéger ses propres informations confidentielles. La partie recevant des Informations Confidentielles ou des Documents Confidentiels ne peut les divulguer qu'à ceux de ses employés qui ont besoin de les connaître, et uniquement si ces personnes sont liées par des obligations de confidentialité identiques.

**13.2.3** - Les Informations Confidentielles et les Documents Confidentiels ne peuvent être reproduits ou résumés qu'avec l'accord écrit de l'autre partie. Les Informations Confidentielles et les Documents Confidentiels ne doivent pas être mélangés avec des informations ou documents de tiers et toutes leurs copies doivent être rigoureusement contrôlées.

### 13.3 DROITS ET RECOURS

**13.3.1** - Ni la partie divulguant des Informations Confidentielles ou des Documents Confidentiels, ni le présent Contrat ne confèrent un titre ou droit de propriété quelconque, exprès ou tacite, sur ces informations et documents.

**13.3.2** - Chaque partie recevant des Informations Confidentielles ou des Documents Confidentiels devra immédiatement notifier à la partie les divulguant, dès sa découverte, toute utilisation ou divulgation non autorisée de ces informations ou documents, et devra coopérer avec la partie divulguant ces informations ou documents, dans la mesure nécessaire, afin de remédier à cette utilisation ou divulgation non autorisée, qu'elle soit imputable à la partie recevant ces informations ou documents ou à un tiers quelconque, et afin d'empêcher tout cas de récidive.

**13.3.3** - Chaque partie recevant des Informations Confidentielles ou des Documents Confidentiels devra retourner tous les originaux, copies, reproductions et résumés d'Informations Confidentielles ou de Documents Confidentiels à la demande de la partie les ayant divulgués, ou, si cette dernière le lui demande, les détruire et attester par écrit de cette destruction.

**13.3.4** - Chaque partie recevant des Informations Confidentielles reconnaît que celles-ci constituent des actifs stratégiques de grande valeur de la partie les divulguant, et que leur divulgation non autorisée causerait à cette dernière un préjudice que le simple octroi de dommages et intérêts ne suffirait pas à réparer. Chaque partie divulguant des Informations Confidentielles pourra, sans renoncer à aucun de ses autres droits ou recours, se pourvoir en référé afin d'obtenir le prononcé de toutes mesures conservatoires ou se pourvoir en justice afin d'obtenir toutes mesures d'urgence en cas de violation ou de faits laissant raisonnablement prévoir une menace de violation du présent Contrat, en partant du postulat que le préjudice en résultant serait irréparable, et ce sans devoir constituer quelque caution ou garantie que ce soit.

## ARTICLE 14 : DISPOSITIONS RELATIVES AUX DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

### 14.1 RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE)

2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »).

### 14.2 TRAITEMENT RÉALISÉ POUR LE COMPTE DU CLIENT

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Synolia s'engage à effectuer pour le compte du Client les opérations de traitement de données à caractère personnel.

#### 14.2.1 - Synolia s'engage à :

- traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet du Contrat en qualité de sous-traitant
- traiter les données conformément aux instructions documentées du Client figurant dans le Contrat. Si Synolia considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe le Client. En outre, si Synolia est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du Contrat
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du Contrat :
  - ✓ s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
  - ✓ reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel

#### 14.2.2 - Sous-traitance

Synolia peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, Synolia informe préalablement le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées. Le Client dispose d'un délai minimum de 15 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le Client n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

#### 14.2.3 - Volontariat International en Entreprise

Le Volontariat International en Entreprise ou VIE est un dispositif public de mise à disposition d'une personne pour le compte d'une entreprise dans le cadre de son développement à l'international (code du service national art. L122-1 à L122-20). Ce dispositif prévoit un contrat entre Synolia et Business France, agence publique gérant ce dispositif, permettant d'encadrer juridiquement la mise à disposition de ce VIE. Synolia peut faire appel à ce dispositif pour mener des activités de traitement spécifiques.

#### 14.2.4 - Droit d'information des personnes concernées lors de la collecte

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

#### 14.2.5 - Exercice des droits des personnes

Lorsque les personnes concernées exercent auprès de Synolia des demandes d'exercice de leurs droits, Synolia doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au délégué à la protection des données ou au responsable du traitement Client.

#### 14.2.6 - Notification des violations de données à caractère personnel

Synolia notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures ouvrées après en avoir pris connaissance.

#### 14.2.7 - Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, Synolia s'engage à :

- ✓ détruire toutes les données à caractère personnel ou
- ✓ à renvoyer toutes les données à caractère personnel au Client

### 14.3 TRAITEMENTS SYNOLIA

Dans le cadre de ses services, Synolia collecte des données à caractère personnel de clients à des fins de gestion de la relation client et de respect de la réglementation applicable à Synolia.

Synolia s'engage ainsi à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles indiquées hormis dans le cadre de requêtes émanant d'autorités administratives et/ou judiciaires.

Les données personnelles telles que nom, prénom, adresse postale et électronique, téléphones des collaborateurs du Client sont conservées par Synolia pendant toute la durée du Contrat et les trente-six (36) mois suivants le recueil de celles-ci.

Conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données, le Client peut contacter le délégué à la protection des données pour exercer ses droits auprès de Synolia en adressant un courrier électronique à [protection.donnees@synolia.com](mailto:protection.donnees@synolia.com)

### ARTICLE 15 : RESPONSABILITE

D'une manière générale, dans le cas où le Client démontrerait avoir subi un préjudice direct du fait de Synolia au titre du Contrat, Synolia indemniserait le Client, dans les limites ci-après.

**15.1** - Le Client et Synolia conviennent expressément que quels que soient la nature, le fondement et les modalités de l'action engagée contre Synolia, le montant total et cumulé des dommages et intérêts pour des dommages directs et établis dus par Synolia au Client, ne pourra pas excéder, tous faits générateurs confondus, la somme totale effectivement payée par le Client pour les prestations fournies par Synolia au titre du lot à l'origine du dommage.

**15.2** - Quelles que soient les circonstances, Synolia n'est pas responsable des dommages indirects, tels que, par exemple, tout préjudice financier ou commercial (perte de bénéfice, trouble commercial, manque à gagner, perte d'exploitation, perte de clientèle, etc...) ou toute action intentée par un tiers contre le Client.

**15.3** - La responsabilité de Synolia ne saurait être recherchée, pour quelque cause que ce soit, s'il y a :

- faute, négligence, omission ou défaillance du Client ou de son personnel, qu'il s'agisse, sans que cette liste soit limitative, de la transmission d'informations erronées ou de documents incomplets ou inexacts, d'une mauvaise utilisation du matériel, des Produits, de formation insuffisante du personnel ou du non-respect des conseils donnés.
- faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel Synolia n'a aucun pouvoir de contrôle et de surveillance.

### ARTICLE 16 : ASSURANCES

Chaque partie s'engage auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable à détenir une police d'assurance couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle.

### ARTICLE 17 : RÉSILIATION POUR FAUTE

En cas de manquement par l'une des parties aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ledit manquement, l'autre partie pourra faire valoir la résiliation de plein droit du Contrat, sous réserve de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Dans ce cas, tous les paiements effectués par le Client resteront acquis à Synolia et le Client devra payer toutes les prestations effectuées jusqu'à la date de résiliation. Le Client reprendra également les éventuels contrats de maintenance et contrats de licence Logiciel système et/ou Progiciel en cours qui auraient été souscrits par Synolia pour le compte du Client. Le Client reprendra également à ses frais les éventuels contrats de financement ou

rachètera les matériels éventuellement acquis pour le compte du Client par Synolia.

Lorsque la prestation de Synolia inclut, en tout ou partie, la fourniture d'une Assistance technique sous la forme d'une mise à disposition de ressources humaines, le Client peut mettre un terme anticipé à cette prestation sous réserve de respecter, sauf stipulation contraire, un préavis d'une durée équivalente à 20% de la durée totale de la prestation commandée, avec un maximum de 20 jours. En cas de non-respect par le Client de ce préavis, celui-ci sera tenu d'indemniser Synolia du manque à gagner intégral résultant de ce non-respect.

### ARTICLE 18 : NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le Client s'engage, sauf accord écrit préalable de Synolia, à ne pas recruter ou faire travailler, directement ou indirectement, le personnel de Synolia ayant participé ou non à l'exécution de la prestation du Client. Cet engagement est valable pour la durée du Contrat et deux ans à compter de son expiration ou de la résiliation pour quelque motif que ce soit. Dans l'hypothèse où le Client ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à dédommager Synolia en lui versant une indemnité forfaitaire égale à douze fois la valeur des appointements mensuels bruts du collaborateur concerné, charges sociales incluses.

### ARTICLE 19 : DISPOSITIONS DIVERSES

**19.1** - Aucune des parties ne sera tenue responsable à l'égard de l'autre de l'inexécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation due au titre du Contrat, qui seraient dus à la survenance d'un des cas de force majeure tels que reconnus habituellement par la jurisprudence et les tribunaux français, ou d'une cause exonératoire telle que : intempéries, épidémies, dégâts des eaux, incendies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, catastrophes naturelles, intervention des autorités civiles et militaires, restrictions gouvernementales ou légales, interruption des réseaux électriques ou de télécommunications.

Il en est également ainsi dans le cas où Synolia se trouverait dans l'impossibilité d'exécuter ses prestations pour cause de pannes de matériel ou de mauvaise utilisation des terminaux par le Client, destruction totale ou partielle des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs non imputable à Synolia.

Dans un tel cas, les obligations nées au titre du Contrat seront suspendues sous réserve que la partie entendant invoquer un tel cas informe l'autre partie dans les sept (7) jours ouvrés de sa survenance. Si un tel cas se poursuit au-delà d'une période de 1 (un) mois, le Contrat pourra être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception.

**19.2** - En cas de cessation, pour quelque cause que ce soit, des rapports contractuels, toutes les dispositions qui, par nature, perdurent au-delà de l'extinction du Contrat, demeurent en vigueur jusqu'à leur complète exécution.

**19.3** - Les parties ne pourront tenter aucune action de quelque nature, fondement ou modalités que ce soit, résultant du Contrat, plus de trois ans après la survenance du fait générateur.

**19.4** - Tout projet de publicité, d'articles de presse ou d'autres communications relatives au Contrat devra être autorisé par les deux parties d'un commun accord écrit préalable. Néanmoins, chacune des parties pourra mentionner le nom, la ou les marques commerciales ainsi que les logos afférents de l'autre partie ainsi qu'une description sommaire de la nature des prestations réalisées par Synolia, dans ses listes de référence et ses propositions techniques et commerciales, communications à son personnel, documents internes de gestion, rapports aux actionnaires ainsi qu'en cas d'obligations législatives et réglementaires.

**19.5** - Si une disposition du Contrat est déclarée nulle ou sans objet notamment en vertu d'une loi, règlement ou décision judiciaire, elle sera réputée non écrite ; mais les autres dispositions du Contrat demeureront néanmoins en vigueur.

**19.6** - Le fait que l'une des parties ne se prévale pas de l'application d'une quelconque obligation du Contrat, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne saurait être interprété pour l'avenir en une renonciation de cette partie aux droits découlant de ladite obligation dont l'inapplication a été tolérée, sauf en cas d'accord particulier entre les deux parties.

**19.7** - Ce contrat est soumis à la loi française.

**19.8** - En cas de contestation sur l'interprétation ou sur l'exécution des dispositions du Contrat, et après l'échec d'une tentative de règlement amiable dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la notification, compétence expresse est attribuée aux tribunaux de Lyon, quel que soit le lieu d'exécution de la Prestation, le siège social du défendeur et la nature de la procédure, nonobstant la pluralité de défendeurs ou l'appel en garantie.

**19.9** - Synolia se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales. Les modifications entreront en vigueur dès leur mise en ligne sur le site internet de Synolia (<http://www.synolia.com/mentions-legales/>) et s'appliqueront à tout nouveau contrat postérieur à leur entrée en vigueur.



Synolia / Siège social :  
59 rue de l'Abondance 69003 LYON  
SAS. au capital social de 111 460 €  
RCS Lyon 452 487 416  
TVA FR28452487416 / Code APE 6202A

**FIN DU DOCUMENT**