

**Conditions générales
de Matrix42 S.a.r.l.
pour la fourniture de logiciels, prestation de services et
de maintenance & assistance aux professionnels
(Mise à jour 01/2020)**

I.

Conditions générales

1. Champ d'application, clause de défense, conclusion du contrat

- 1.1. Ces Conditions générales ne sont applicable qu'aux professionnels au sens du *Code de la consommation*. Pour l'ensemble des livraisons et prestations, même futures, de Matrix42, seules ces Conditions s'appliquent, sans que Matrix42 ne doive les mentionner à chaque occurrence. Elles sont, en tout état de cause, consultables à tout moment à l'adresse suivante <https://www.matrix42.com/fr/conditions-generales/>. Chaque commande implique l'acceptation sans réserve de ces Conditions générales. Les conditions du client ne font partie du contrat que si Matrix42 les a expressément acceptées par écrit.
- 1.2. Les licences, les prestations de services, le service d'assistance et les prix sont définis dans des accords distincts (« Conditions Particulières ») (p. ex. l'offre de Matrix42 ou la description des prestations). Les offres faites par Matrix42 sont toujours sans engagement. Les commandes, ajouts et modifications d'une commande du client ne sont acceptés qu'après confirmation écrite de Matrix42. La réalisation de la livraison ou de la prestation, la réception d'un bon de livraison ou d'une facture par le client valent confirmation.
- 1.3. Pour être valables, les modifications de chaque accord et de ces conditions doivent être faites par écrit. La forme écrite définie dans ces conditions doit également être respectée sous forme d'un texte.
- 1.4. En complément de ces Conditions s'appliquent les conditions de la maintenance et de l'assistance, ainsi que les directives d'utilisation des produits dans leur version en vigueur, consultables à tout moment sous [//www.matrix42.com/fr/conditions-generales/](https://www.matrix42.com/fr/conditions-generales/).

2. Rémunération, conditions de paiement, retard de paiement

- 2.1. Les prix applicables sont ceux indiqués dans la confirmation de commande, la description de la prestation ou tout autre accord, ou bien les prix de licence de Matrix42 applicables lors de la conclusion du contrat, toujours hors TVA.
- 2.2. Les créances de Matrix42 sont dues dans les 14 jours suivant la facturation et sont payables par virement sans déduction en EURO. Les factures sont émises sous forme numérique, sans papier, par e-mail.
- 2.3. Le délai de prescription pour le recouvrement du montant dû à Matrix42 commence à la date de l'émission de la facture.
- 2.4. En cas d'un retard de paiement, des pénalités trois (3) fois supérieures au taux d'intérêt légal en vigueur le jour de la commande s'appliquent dès le premier jour de retard. Ce montant est exigible automatiquement et sans nécessité de mise en demeure. En outre, Matrix42 est en droit d'exiger une indemnité forfaitaire de 40 €. Tout paiement ultérieur sert en priorité au paiement de la plus ancienne créance. Matrix42 se réserve également le droit d'exiger une indemnité en raison du dommage subi, ce qui inclut les coûts générés par la mise en œuvre des prétentions légales.
- 2.5. Sauf indication contraire dans le bon de service, la redevance de la licence est due dans son entièreté au préalable au début du contrat pour la période initiale, puis au début de chaque renouvellement. Il est possible d'augmenter les unités d'utilisation commandées (c'est-à-dire passer à une offre de prestation plus élevée) à tout moment, tandis qu'une réduction (c'est-à-dire passer à une offre de prestation moins élevée) ne prend effet qu'à la fin de la période initiale ou de renouvellement ou auparavant avec l'accord de Matrix42. En cas d'augmentation des unités d'utilisation commandées au cours de la période initiale ou de renouvellement, les frais supplémentaires sont facturés au prorata. Les prix applicables pour les unités d'utilisation supplémentaires sont ceux de la liste de prix de Matrix42 en vigueur au moment de la commande.
- 2.6. Si le client est en défaut de paiement de la rémunération de Matrix42 ou d'une partie non négligeable de celle-ci pendant deux mois calendaires, ou s'il accuse un retard de paiement d'une somme équivalant au double d'une redevance mensuelle de licence pendant une durée supérieure à deux mois, Matrix42 peut, sans engager sa responsabilité et après une mise en demeure transmise par e-mail ou par courrier, résilier le contrat de manière extraordinaire et/ou bloquer l'utilisation du logiciel sans que le client ne puisse exiger de note de crédit ou de remboursement.
- 2.7. Le client ne peut prétendre à une compensation que si sa contre-prétention est judiciairement établie ou est incontestée. Cette interdiction de compensation ne s'applique pas à une contre-prétention pour un défaut reposant sur la même relation contractuelle que la revendication de Matrix42. Le client n'est autorisé

à exercer un droit de rétention que si sa contre-prétention repose sur la même relation contractuelle.

3. Sauvegarde des données, participation du client

- 3.1. Il incombe au client d'effectuer une sauvegarde régulière et appropriée de ses données. Les employés de Matrix42 peuvent toujours partir du principe que toutes les données du client avec lesquelles ils entrent en contact sont sauvegardées, notamment lors de l'assistance.
- 3.2. L'obligation d'exécution de Matrix42 est suspendue dès lors que le client accuse un retard conséquent concernant une obligation contractuelle. Les frais encourus par Matrix42 sont à la charge du client. Si le client est en retard pour assurer la réception ou s'il contrevient à d'autres obligations de coopération, Matrix42 est en droit d'exiger, sans préjudice d'autres prétentions, l'indemnisation des dommages causés à Matrix42, y compris d'éventuels frais supplémentaires.
- 3.3. Pour la fourniture contractuelle d'un service de cloud de Matrix42, le client est tenu de remplir les conditions spécifiées au préalable par Matrix42 concernant la connexion Internet, l'équipement informatique et toute autre configuration requise conformément à la description du service. Le client est tenu de conserver secrètes ses données d'accès pour l'utilisation du service de cloud et n'a pas le droit de les transmettre à ses propres employés ni à des tiers sauf si cela est une condition préalable à l'utilisation convenue du service de cloud.

4. Actions du client en cas de défaut

- 4.1. En cas de vices visibles, les réclamations du client sont soumises à un examen immédiat et doivent être formulées immédiatement après la livraison et au plus tard dans un délai de deux semaines. En cas de vices cachés, le délai est de deux ans à compter de la découverte du vice conformément à l'article 1648 du Code civil.
- 4.2. Une réclamation pour vice doit inclure une description aussi détaillée que possible du défaut. Le client mettra à disposition de Matrix42, sur demande et dans la mesure du possible et du raisonnable, les documents et informations dont Matrix42 a besoin pour juger du vice et y remédier.
- 4.3. Le client offre à Matrix42 l'opportunité de vérifier les réclamations pour vice. Si la réclamation pour vice se révèle sans fondement, le client indemniserà Matrix42 pour les coûts générés par la vérification, sauf s'il n'est pas responsable du vice sans fondement.

- 4.4. En cas de vice contractuel, Matrix42 est dans l'obligation, à sa discrétion, de remédier au défaut ou d'effectuer une nouvelle livraison (exécution ultérieure). En cas d'échec, d'impossibilité ou de refus de l'exécution ultérieure, les dispositions de l'article 1217 du Code civil s'appliquent.
- 4.5. Dans le cas de logiciels standard fabriqués par des tiers et dont cette situation a été signalée dans l'offre, le client exercera ses éventuelles prétentions en premier lieu à l'encontre du fabricant du logiciel concerné. Le client ne peut faire valoir des droits de garantie à l'encontre de Matrix42 que si ses prétentions à l'encontre du fabricant n'ont pas été satisfaites en raison de circonstances qui ne relèvent pas de la responsabilité du client.
- 4.6. Les réclamations pour vice dans le cas d'un logiciel ne sont recevables que si le client a installé toutes les corrections du logiciel mises à disposition par Matrix42 et s'il l'a utilisé dans l'environnement convenu contractuellement conformément à la description de prestation.
- 4.7. Le client ne peut pas céder ses réclamations pour vice.

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. Un dommage est considéré comme prévisible, caractéristique au contrat au sens du paragraphe 5.1, jusqu'à une somme de 250 000 € par événement dommageable.
- 5.3. La responsabilité de Matrix42 en cas de perte de données est limitée au coût de restauration typique qui aurait été encouru si, en fonction des risques encourus, des copies de sauvegarde adéquates avaient été faites régulièrement. En outre, Matrix42 n'est responsable que dans la mesure où le client s'est assuré, par des mesures de sauvegarde des données appropriées, que celles-ci puissent être restaurées avec un effort raisonnable.
- 5.4. Les dispositions ci-dessus s'appliquent mutatis mutandis à la responsabilité en cas de remboursement des dépenses inutiles.

- 5.5. Matrix42 n'assume aucune responsabilité envers le client pour les dommages survenus en raison d'une non-prestation, d'une prestation retardée ou non conforme des entreprises tierces mandatées par le client.

6. Force majeure

Matrix42 et le client ne sont pas responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution d'une obligation contractuelle est dû(e) à un évènement de force majeure, conformément à l'article 1218 du Code civil. L'accomplissement des obligations d'une partie contractuelle empêchée est reporté à un délai correspondant au moins à la durée de l'évènement. Si l'évènement de force majeure dure plus de 30 jours calendaires successifs, chaque partie peut automatiquement résilier le contrat.

7. Règlements concernant l'importation et l'exportation

Les parties respecteront les règlements relatives à l'importation et l'exportation en vigueur dans les pays concernés, notamment les États-Unis, et applicables en raison de la distribution et de l'utilisation des logiciels et prestations de Matrix42. Elles s'apporteront également un soutien mutuel gratuit pour l'obtention de documents, tels les justificatifs requis par le consommateur final.

8. Confidentialité, citation comme référence

- 8.1. Les parties préserveront la confidentialité des informations de l'autre partie contractuelle dont la nature confidentielle est évidente ou désignée comme confidentielle par l'autre partie, elles ne les communiqueront pas à des tiers et les traiteront comme leurs propres secrets commerciaux et industriels. Cela ne s'applique pas aux informations si et dans la mesure où ces informations sont légalement connues du public ou si l'autre partie contractuelle a donné son accord écrit pour leur transmission au cas par cas.
- 8.2. Matrix42 a le droit de citer comme référence le nom de son client avec le logo de son entreprise dans une liste de clients, par exemple sur la page d'accueil de Matrix42 ainsi que de l'utiliser à des fins publicitaires, y compris sur Internet et dans des services en ligne, et notamment de le reproduire, le diffuser, le traiter et de le rendre publiquement accessible. À tout moment, le client peut révoquer son accord avec effet futur tout en accordant à Matrix42 un délai raisonnable pour modifier et utiliser les matériaux.

9. Droit applicable, clause de sauvegarde, hiérarchie

- 9.1. Le seul droit applicable est le droit français, 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 contractuelle est le Tribunal de commerce de Paris.
- 9.2. Si l'une de ces conditions devait s'avérer ou devenir invalide, la validité des autres conditions n'en serait pas affectée.
- 9.3. Pour les accords formant la relation contractuelle, l'ordre de priorité est le suivant :
 - a) Conditions Particulières
 - b) Annexes
 - c) Conditions Générales
 - d) Dispositions légales

10. Notifications

Toute question d'interprétation des Conditions générales, toute demande de renseignement ou résiliation doit être adressée à l'adresse suivante : Matrix42 AG, 19 Boulevard Malesherbes, 75008 Paris.

11. Traitement des données à caractère personnel

- 11.1. Le client est informé et accepte que ses données à caractère personnel puissent être collectées et traitées par Matrix42, le responsable du traitement au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE. Matrix42 s'engage à protéger les données à caractère personnel de ses clients en accord avec le règlement de protection des données ainsi qu'à garantir leur sécurité et leur confidentialité, y compris toutes les mesures nécessaires pour empêcher que ces données soient falsifiées, endommagées ou consultées par des personnes non autorisées.
- 11.2. Des données à caractère personnel du client peuvent notamment être transmises à des prestataires et des partenaires contractuels directement impliqués dans le traitement des commandes en tant que sous-traitants au sens du règlement de protection des données et pour qui l'accès à certaines données personnelles (identité, adresse postale, numéro de téléphone, adresse e-mail...) est nécessaire. Les sous-traitants ne sont qu'autorisés à agir selon les instructions de Matrix42. Les données à caractère personnel du client sont collectées aux fins suivantes :

- le traitement de commandes et de relations client ;

- l'amélioration et la personnalisation des prestations offertes aux clients ;
- le respect des obligations légales et réglementaires.

11.3. Matrix42 ne conserve pas les données à caractère personnel du client, elles ne sont enregistrées que pour la durée absolument nécessaire à la réalisation des objectifs susmentionnés. Les données des clients sont traitées par le service des ressources humaines de Matrix42.

11.4. Conformément au règlement sur la protection des données, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition quant aux données à caractère personnel le concernant. Pour exercer un ou plusieurs de ces droits, le client est tenu d'envoyer une demande par e-mail à GDPR@matrix42.com ou par courrier à l'adresse suivante : Matrix42 AG, Data Privacy, Elbinger Straße 7, 60487 Frankfurt am Main, Allemagne.

12. Dispositions générales

12.1. La non-application ou la non-exécution d'une des dispositions des Conditions générales ne doit pas être interprétée comme une renonciation à un droit.

12.2. Si l'une des clauses de ces Conditions générales devenait caduque, elle serait considérée comme non écrite, mais cela n'engendrerait pas la nullité de ces Conditions générales.

II. Conditions de licence

En complément des Conditions générales , les conditions suivantes s'appliquent à la fourniture de logiciels aux clients :

1. Fourniture de logiciels

1.1. Ces conditions s'appliquent autant à la fourniture définitive de logiciels (achat de logiciels) qu'à la fourniture temporaire de logiciels sur le réseau du client ou comme logiciel en tant que service (SaaS) ou autre service du cloud (location de logiciels). En complément s'appliquent les Conditions d'utilisation des logiciels de Matrix42 AG, consultables à tout moment à l'adresse www.matrix42.com/fr/conditions-generales/ et qui font partie intégrante de ces Conditions générales.

Ces conditions sont complétées par les « Conditions supplémentaires concernant Matrix42 Endpoint Security » (annexe A) si le logiciel enSilo (Endpoint Security) fait partie du contrat, et par les « Dispositions supplémentaires concernant EgoSecure Endpoint Antivirus de BitDefender » (annexe B) dans le cas du logiciel EgoSecure.

- 1.2. L'utilisation des logiciels implique l'acceptation inconditionnelle de ces Conditions générales, ainsi que des conditions d'utilisation des logiciels de Matrix42.
- 1.3. Les propriétés convenues du logiciel, y compris l'environnement de système activé par Matrix42, découlent de la documentation de l'utilisateur, et dans le cas du Software-as-a-Service, de la description du service applicable au cas par cas.
- 1.4. Le client reçoit le logiciel uniquement sous forme de code objet et par l'octroi d'une possibilité de téléchargement. Sur demande du client et contre une rétribution supplémentaire, il peut également être fourni sur un support de données. Le client reçoit le logiciel accompagné d'une documentation de l'utilisateur (p. ex. sous forme d'une aide en ligne). S'il est convenu d'un service de cloud, le client n'a accès, dans le cadre de la disponibilité conclue, au logiciel et à une aide en ligne que dans un centre de données de Matrix42 ou d'un sous-traitant.
- 1.5. Le client doit s'être informé des fonctions essentielles du logiciel et est donc responsable de choisir un logiciel qui correspond à ses attentes.
- 1.6. Matrix42 peut prendre des mesures techniques appropriées pour se protéger d'une utilisation non contractuelle du logiciel (p. ex. avec des clés de licence, une protection anticopie ou encore des clés logicielles ou matérielles). L'utilisation du logiciel sur une configuration d'évitement ou ultérieure n'en est pas affectée ; si malgré tout des difficultés survenaient, Matrix42 apporterait gratuitement son aide au client.

2. Droit d'utilisation

- 2.1. S'il est convenu d'un achat de logiciel avec le client, les dispositions suivantes s'appliquent :

Après paiement complet du prix de la licence, le client obtient un droit non exclusif et illimité dans le temps à l'utilisation convenue du logiciel et de la documentation de l'utilisateur, dans le respect de la documentation de l'utilisateur et des dispositions suivantes :

Le client n'est pas autorisé à prêter, louer ou céder de quelque autre manière à des fins d'acquisition le logiciel à des tiers, à le concéder en sous-licence ou à reproduire ou rendre accessible publiquement le logiciel ; cela inclut également la mise à disposition pour utilisation dans le cadre d'un concept d'outsourcing ou d'un concept comparable. Le logiciel ne peut être revendu par le client

à un tiers qu'en respectant le type d'utilisation acheté. Le client doit obtenir l'engagement écrit de l'acquéreur qu'il respectera les règlements de Matrix42 décrits en 2.1, 2.3 – 2.7 et doit transmettre à Matrix42 le nom et l'adresse de l'acquéreur.

- 2.2. S'il est convenu d'une location de logiciel avec le client, les clauses suivantes s'appliquent :

Le client obtient un droit non exclusif et limité dans le temps à l'utilisation convenue du logiciel et de la documentation de l'utilisateur, dans le respect de la documentation de l'utilisateur et des dispositions suivantes :

Le client n'est pas autorisé à revendre, prêter, louer ou céder de quelque autre manière à des fins d'acquisition le logiciel à des tiers, à le concéder en sous-licence ou à reproduire ou rendre accessible publiquement le logiciel ; cela inclut également la mise à disposition pour utilisation dans le cadre d'un concept d'outsourcing ou d'un concept comparable.

- 2.3. La reproduction, la transformation et notamment l'adaptation du logiciel, ainsi que sa décompilation sont interdites. En cas de changement du matériel, le logiciel doit être complètement supprimé du matériel utilisé jusqu'alors.
- 2.4. Les mentions relatives aux droits d'auteur, les numéros de série ou toute autre caractéristique de Matrix42 ou de tiers permettant d'identifier le logiciel ou le titulaire des droits ne doivent en aucun cas être rendus illisibles, modifiés ou supprimés par le client.
- 2.5. Le client est responsable du respect des dispositions ci-dessus par ses employés. Si l'on soupçonne des employés ou des tiers d'utiliser le logiciel de manière non autorisée, le client doit immédiatement en informer Matrix42 et coopérer, dans la mesure du possible, à l'élucidation. Le client informera notamment immédiatement Matrix42 si le nombre d'utilisateurs change.
- 2.6. Si le client contrevient de manière fautive à l'une des dispositions énoncées en 2.1 ou 2.2, Matrix42 est en droit, conformément à l'article 1231-5 du Code civil, d'exiger une pénalité contractuelle pouvant être équivalente au triple du prix payé par le client pour la licence ou, dans le cas d'une location du logiciel, pouvant être équivalente au triple du prix annuel de la licence. L'adéquation de cette pénalité contractuelle doit être vérifiée par le Tribunal de Commerce de Paris sur demande du client. L'exercice d'autres revendications, notamment à la cessation ou à une indemnisation, n'en est pas affecté.
- 2.7. En cas d'utilisation du logiciel sur davantage d'appareils que convenu ou toute autre surexploitation illicite du logiciel, le client est tenu d'en informer immédiatement Matrix42. Sur demande de Matrix42, et généralement une fois par

an, le client effectuera un mesurage du logiciel utilisé chez lui à l'aide d'une application mise à disposition par Matrix42 et transmettra le résultat à Matrix42. Cela permet de vérifier une éventuelle surexploitation. En cas de soupçon fondé de surexploitation, Matrix42 peut à tout moment exiger un mesurage. En cas de surexploitation, le client est contraint de payer une indemnité à hauteur de 150 % de la rémunération pour l'utilisation supplémentaire conformément à la liste de prix de Matrix42 actuelle au moment de la découverte de la surexploitation. Cela n'affecte pas les autres revendications ou les revendications supplémentaires de Matrix42.

- 2.8. S'il est convenu d'un Software-as-a-Service (SaaS) avec le client, les clauses suivantes s'appliquent :

Matrix42 met à disposition du client le produit logiciel (« logiciel ») décrit et désigné dans la Spécification pour une utilisation via Internet (« service ») Le logiciel est exploité sur des ordinateurs d'un centre de données utilisé par Matrix42 et le client obtient, pour la durée de ce contrat indiquée lors de la commande, le droit non exclusif et non incessible d'accéder au logiciel au moyen d'un navigateur et d'une connexion Internet et de l'utiliser à ses propres fins commerciales, exclusivement dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle commerciale ou indépendante (« service »). Le client est responsable de la connexion Internet entre le client et le centre de données ainsi que des logiciels et du matériel nécessaires à cet effet (p. ex. un PC, un raccordement au réseau, un navigateur). Le droit d'utilisation est limité au nombre d'unités d'utilisation commandées par le client (p. ex. le nombre d'utilisateurs ou d'appareils administrés). Les unités d'utilisation sont désignées dans la Spécification. Il est interdit de céder l'utilisation ou de mettre à disposition le service à un tiers. Matrix42 ne fournit pas ses prestations aux consommateurs, mais uniquement aux fins de l'activité professionnelle commerciale ou indépendante du client.

Dans le cas des contrats SaaS, Matrix42 réalise d'éventuelles mises à jour et à niveau du logiciel utilisé à sa seule discrétion. Le client ne peut prétendre obtenir la dernière version du logiciel.

3. Correction des défauts dans le cas de la location d'un logiciel et du SaaS

- 3.1. Le client est tenu de signaler immédiatement les défauts à Matrix42 et d'expliquer les circonstances exactes de leur apparition. Matrix42 corrigera le défaut dans un délai convenable. Matrix42 est en droit d'éluder le défaut à l'aide d'une solution de rechange si la cause du défaut n'est remédiable que par un effort

disproportionné et que la viabilité du service n'est pas considérablement affectée. Matrix42 peut également remédier à un défaut par la mise à disposition d'une nouvelle version du logiciel.

- 3.2. Dans le cas d'un logiciel loué, la responsabilité sans faute de Matrix42 est exclue pour les défauts déjà présents lors de la conclusion du contrat.
- 3.3. Le client ne dispose d'un droit de résiliation du contrat pour impossibilité d'utilisation uniquement si la réparation ou la livraison de remplacement ont échoué.

4. Durée du contrat et résiliation dans le cas de la location d'un logiciel et du SaaS

- 4.1. Le contrat est conclu pour une durée déterminée indiquée dans le bon de service (p. ex. 12 mois) (« période initiale ») et se prolonge ensuite automatiquement pour la même durée (« période de renouvellement ») avec un maximum de 12 mois si le contrat n'a pas été résilié dans un délai de trois mois avant la fin de la période initiale ou de renouvellement par l'une des parties (« délai de résiliation »). Le droit de résiliation à effet immédiat pour motif grave n'en est pas affecté, notamment si le client enfreint les conditions d'utilisation. Pour la réduction des unités d'utilisation s'applique la clause 2.3 des Conditions générales. Si aucune durée initiale et/ou de renouvellement n'est indiquée dans le bon de service, chacune d'entre elles est de 12 mois.
- 4.2. Toute résiliation doit être faite par écrit pour être effective.
- 4.3. Pendant la durée contractuelle d'un service de cloud, le client peut exporter les données qu'il a enregistrées dans le centre de données via le service de cloud à l'aide de la fonction d'exportation. À la fin de la durée contractuelle, le client n'a plus accès à ces données. Matrix42 les conserve cependant pour une durée de 30 jours à compter de la fin du contrat et mettra une copie des données à disposition du client, sur sa demande et dans ce délai, contre une rémunération supplémentaire et dans un format usuel au choix de Matrix 42 ; après ce délai, ou avant sur demande du client, Matrix42 effacera les données.

5. Modification du prix dans le cas de la location d'un logiciel et du SaaS

Matrix42 est en droit d'augmenter ou de réduire le prix convenu avec le client, au moins 12 mois après la date de la prise d'effet de la dernière modification du prix (mais pas avant 24 mois après la conclusion du contrat), cette modification prenant effet lors de la période de renouvellement suivante. L'augmentation du prix ne peut pas dépasser 5 % par année contractuelle, sauf si les coûts de fonctionnement de Matrix42, pour la fourniture du service, ont augmenté de plus de 5 % par année contractuelle. Les prix modifiés prennent effet

si (i) Matrix42 les annonce au client par écrit ou par e-mail au moins six semaines avant leur prise d'effet et (ii) si le client ne les refuse pas dans un délai de six semaines après l'annonce par écrit ou par e-mail. Lors de l'annonce de la modification du prix, Matrix42 signalera de nouveau séparément ces conséquences juridiques. Si le client les refuse, les prix jusqu'alors en vigueur sont maintenus. Matrix42 a le droit de résilier dûment le contrat conformément au point 4.1.

III.

Conditions des prestations de service

Les conditions suivantes viennent compléter les Conditions générales pour les prestations de service (notamment l'installation, l'assistance, le conseil, la formation) :

1. Coopération

Le client transmet à Matrix42 toutes les informations requises et met en place, dans son domaine d'activité, les conditions nécessaires à la fourniture des prestations, en particulier l'accès aux systèmes informatiques requis.

2. Droits d'utilisation des résultats du travail

Concernant les résultats du travail des prestations, Matrix42 confère au client, contre paiement d'une rémunération, un droit non exclusif, non transférable, limité dans le temps et l'espace à l'utilisation interne dans le cadre de l'utilisation convenue.

3. Description de la prestation

- 3.1. Les prestations, conditions et prix des prestations à fournir par Matrix42 sont convenus définitivement dans la description de la prestation. En l'absence d'une telle description de service, Matrix42 n'est pas tenue de fournir des prestations.
- 3.2. Les devis et dates de prestation ne sont contraignants que s'ils sont convenus explicitement dans la description de prestation correspondante. Les descriptions des coûts et de la prestation reposent sur des estimations et sont établies sur la base des informations fournies par le client ; sur demande du client, Matrix42 actualisera chacune de ces estimations.

4. Supplément pour les travaux de nuit, le dimanche et les jours fériés

Les tarifs horaires et journaliers convenus augmentent de 50 % si la prestation doit être fournie un samedi ou de 18h00 à 8h00 à la demande du client ; ces tarifs augmentent de 100 % si la prestation est fournie un dimanche ou un jour férié à la demande du client.

5. Relevé d'heures et frais de déplacement

5.1. Le client est tenu de confirmer à l'employé en charge, les heures/journées de travail effectuées dans les locaux du client à la fin d'une journée ou d'une semaine, par écrit et en apposant sa signature. Notre facturation au client se base sur cette confirmation écrite.

5.2. Le temps de trajet est ajouté au tarif journalier ou horaire convenu.

5.3. En outre, les frais de déplacement et les repas doivent nous être remboursés par le client contre preuve en plus de la rémunération convenue.

IV.

Conditions de maintenance et d'assistance

Pour l'assistance, les conditions suivantes s'ajoutent aux conditions générales :

1. Assistance

1.1. Matrix42 fournit une assistance conformément à la description de prestation de l'assistance. La description de prestation de l'assistance inclut également les conditions dans lesquelles est fournie l'assistance, et notamment les actions de collaboration du client. Matrix42 peut adapter l'assistance au progrès technique et au développement du logiciel en tenant compte des intérêts légitimes du client. Matrix42 annoncera les adaptations dans un délai de trois mois s'il ne s'agit pas simplement d'une adaptation minimale. Dans le cas d'une adaptation préjudiciable aux intérêts légitimes du client, celui-ci peut résilier l'assistance de manière anticipée dans un délai d'un mois après information de la date de l'adaptation.

1.2. L'assistance de Matrix42 implique impérativement que le client ou ses employés soient formés à l'utilisation du logiciel de Matrix42.

1.3. Pour toutes les questions d'assistance, le client doit décrire le problème de façon aussi détaillée et reproductible que possible. Pour ce faire, les outils fournis par

Matrix42, comme les listes de vérification ou un système de ticket, sont à utiliser. Seules les personnes qualifiées et nommées par le client doivent signaler des problèmes.

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

2. Rémunération

- 2.1. Sauf accord contraire, la rémunération est déterminée par la liste de prix de Matrix42 majorée de la taxe sur la valeur ajoutée légale applicable et doit être payée à chaque année contractuelle avant le 10^e jour ouvrable de l'année contractuelle concernée. La facturation de l'assistance commence lors de la livraison du logiciel.
- 2.2. Matrix42 peut augmenter la rémunération de l'assistance de 5 % maximum, une fois par année contractuelle, avec un préavis de six semaines et par déclaration écrite au client en fonction d'augmentations des coûts survenues chez Matrix42 qui ne sont pas compensées par des réductions des coûts. Si le client ne refuse pas l'augmentation dans un délai d'un mois après en avoir été informé, la nouvelle rémunération est considérée comme convenue. Si le client refuse l'augmentation, la rémunération reste inchangée ; Matrix42 dispose cependant du droit de résilier le contrat dans un délai d'un mois après obtention du refus, la résiliation prenant effet dans un délai de trois mois. Matrix42 signale explicitement ces conséquences juridiques dans l'avis d'augmentation.

3. Durée du contrat, résiliation

L'assistance commence à la date convenue. Elle dure un an et se prolonge d'un an à chaque fois si elle n'est pas résiliée par l'une des deux parties dans un délai de résiliation de trois mois avant la fin du contrat en cours. Le droit de résiliation à effet immédiat pour motif grave n'en est pas affecté. Toute résiliation doit se faire sous forme écrite, ce qui inclut le fax, mais pas les e-mails.

4. Service de mise à jour et à niveau

- 4.1 Si Matrix42 commercialise des mises à jour ou à niveau de la version standard du logiciel pendant la durée du contrat, Matrix42 mettra ces mises à jour/niveau à disposition du client sous forme de téléchargement. Matrix42 accorde au client les mêmes droits d'utilisation et de garantie contre les défauts concernant les mises à jour ou à niveau que ceux qui lui avaient été accordés sur la version initiale du logiciel à travers le contrat de location ou

d'achat de celui-ci. Les conditions d'utilisation sont consultables sous <http://www.matrix42.de/de/agb>.

Le délai de prescription pour vices commence à la date à laquelle le client peut utiliser la mise à jour ou à niveau (par exemple avec le message annonçant que la mise à jour/niveau est prête à être téléchargée).

En ce qui concerne les droits d'utilisation, les droits sur les mises à jour/niveau remplacent les droits des versions antérieures après une période transitoire raisonnable, généralement inférieure à un an. Le client a le droit d'archiver une copie de l'ancienne version du logiciel.

- 4.2 Fonction des mises à jour/niveau. Les mises à jour/niveau peuvent servir à corriger des erreurs du logiciel et/ou modifier et/ou compléter et/ou améliorer des fonctions du logiciel ou contenir de nouvelles fonctions.

L'étendue des fonctions apportées par les mises à jour/niveau résulte au cas par cas de l'information livrée à chaque fois via le logiciel.

5. Utilisation des dernières versions des logiciels

Le client utilisera à chaque fois la dernière version du logiciel qui lui a été fournie, y compris les mises à jour et à niveau, sauf si cette utilisation implique un effort déraisonnable pour le client. Il est possible de demander une maintenance étendue ou une assistance payante à Matrix42.

* * * * *