

Conditions particulières de prestations de services V2.0
Référence PS 2009-01

1. Préambule

La société Sequoiasoft (ci-après dénommée « Sequoiasoft ») conçoit et réalise une gamme de progiciels destinés aux établissements d'hôtellerie de plein air. Elle propose à ses clients des prestations (ci-après dénommées « services ») telles que :

- la fourniture de progiciels et de logiciels tiers ;
- la vente de matériels ;
- la réalisation de services associés ou non associés aux progiciels.

2. Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Sequoiasoft fournit au Client, qui l'accepte, les services autonomes tels que visés au bon de commande. Les présentes conditions particulières sont soumises aux conditions générales. Le client déclare avoir adhéré sans réserves aux termes des conditions générales référencées dans le bon de commande.

3. Durée

Les présentes conditions particulières entreront en vigueur à compter de la date de la signature du bon de commande pour toute la durée nécessaire à l'exécution des services commandés.

Il pourra être mis fin aux présentes conditions particulières avant l'arrivée de leur terme en cas d'accord exprès et écrit des deux parties.

4. Définition des services

Les services proposés par Sequoiasoft peuvent consister, dans les conditions de la proposition commerciale à :

- des services d'installation des progiciels et des matériels ;
- des services de formation des utilisateurs ;
- des services de réalisation de développements spécifiques ;
- des services d'assistance technique diverses ;
- des services de conseil et d'assistance à maîtrise d'ouvrage.

Lorsque le Client souhaite que Sequoiasoft réalise l'un ou l'autre de ces services chaque demande doit faire l'objet d'une proposition commerciale de

la part de Sequoiasoft et d'un bon de commande de la part du Client.

La nature de chacun des services ainsi que les délais d'intervention sont précisés dans la proposition commerciale acceptée par la signature du bon de commande.

4.1 Cas particulier des services de formation

Sequoiasoft dispose d'une structure et des compétences nécessaires pour dispenser au Client, une formation correspondant à ses besoins.

En outre, Sequoiasoft est autorisé par la Préfecture de la Région Languedoc Roussillon conformément à la loi n° 75-1 du 31 décembre 1975 et au décret n° 76-451 du 18 mai 1976 à dispenser des cours de formation sous le n° 91-30-02377-30.

Le Client s'engage à mettre à la disposition de Sequoiasoft un personnel ayant des connaissances suffisantes et un niveau de compétences compatibles avec la formation définie dans la proposition commerciale.

Pour une meilleure efficacité de la formation, le Client s'engage à n'affecter aux sessions de formation que le nombre de participants convenus.

Il appartient au Client de mettre en œuvre les formalités nécessaires pour obtenir le remboursement des formations par les organismes de formation agréés, tel que l'OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé).

4.2 Cas particulier des développements spécifiques

Les développements spécifiques sont soit des éléments intégrés aux progiciels commercialisés par Sequoiasoft, soit des éléments spécifiques développés pour les besoins propres du client et ce, conformément à la proposition commerciale.

Il appartient au Client de définir précisément ses besoins au moyen d'un cahier des charges.

Sequoiasoft peut assister le client, si celui-ci en exprime le besoin, pour la rédaction du cahier des charges. Les parties conviennent que l'assistance fournie de Sequoiasoft pour la rédaction du cahier des charges est exclusive de toute expertise dans le domaine de l'hôtellerie de plein air.

La proposition commerciale soumise au Client par Sequoiasoft sera rédigée sur la base de ce cahier des charges,

Le démarrage des travaux est subordonné à l'acceptation de la proposition commerciale par le Client et à la signature du bon de commande correspondant.

Les travaux donnent lieu à :

- la réalisation des spécifications fonctionnelles qui seront également soumises à l'approbation du client ;
- la réalisation des développements spécifiques selon les principes et les méthodes de Sequoiasoft.

La livraison est effectuée conformément aux dispositions prévues par les Conditions générales.

Il appartient au client de procéder à l'installation des développements et aux tests de fonctionnement, préalables à la mise en exploitation.

Le client est seul responsable de la mise en exploitation des développements spécifiques.

Les « conditions particulières de support progiciel » ne sont pas applicables aux développements spécifiques, objet des présentes, dès lors qu'ils ne sont pas intégrés aux progiciels commercialisés par Sequoiasoft.

Les prestations de développements spécifiques génèrent une revalorisation du contrat de support spécifiée dans le bon de commande.

Sequoiasoft est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les développements spécifiques. Le Client dispose des mêmes droits d'utilisation sur les développements spécifiques que ceux qui lui sont accordés au titre des « conditions particulières de licence progiciel » de Sequoiasoft. Aucune dérogation n'est accordée au Client.

4.3. Conseil et Assistance à la mise en œuvre des services

Ce service consiste, selon les termes de la proposition commerciale, à procurer une assistance au Client, à l'aide de ressources de Sequoiasoft allouées à cette activité et en mesure d'accompagner le Client dans la mise en œuvre des services acquis auprès de Sequoiasoft et visés dans la proposition commerciale.

5. Maîtrise d'œuvre

Le Client est maître d'œuvre des services. Sequoiasoft n'assume en aucun cas une quelconque fonction de maîtrise d'œuvre déléguée.

6. Réalisation des services

6.1. Relevé d'intervention

Chaque intervention sur site devra obligatoirement faire l'objet d'un relevé d'intervention signé des deux parties et mentionnant les informations suivantes :

- le nom et les coordonnées du Client pour le compte de qui l'intervention a été réalisée ;
- le nom et la qualité de l'intervenant ;
- la nature de l'intervention ;
- la date et l'heure de l'intervention ;

Le relevé d'intervention est rédigé par Sequoiasoft ; en l'absence de toute remarque formulée par le Client, le service est réputé accepté.

6.2 Report ou annulation

Le Client a la possibilité de demander le report de l'intervention, à condition d'en informer Sequoiasoft par lettre recommandée accusé de réception, au plus tard, quinze (15) jours avant la date prévue de l'intervention.

En cas de non-respect de ce délai par le Client, le service lui sera intégralement facturé aux tarifs en vigueur et définis au bon de commande selon le service concerné.

Sequoiasoft s'efforcera, si son organisation le lui permet, de répondre favorablement à la demande du Client et les parties conviendront de nouvelles dates.

En tout état de cause, le Client supporte intégralement tous les frais relatifs au report, tels que par exemple, la réservation des locaux, de matériels, des repas, ...etc.

De son côté, Sequoiasoft pourra être amenée à reporter une demande d'intervention préalablement acceptée dans l'hypothèse où des informations et documents du Client nécessaires pour la réalisation de cette intervention, ne seraient pas communiqués à Sequoiasoft avec un préavis minimum de 15 jours.

Dans ce cas, le Client restera redevable du prix de l'intervention prévue et reportée de son fait, en sus du prix de l'intervention effective.

6.3 Réalisation des services à distance

Les prestations, objet des présentes conditions particulières, peuvent être réalisées en tout ou partie et conformément à la proposition commerciale, depuis le site de Sequoiasoft ou tout autre lieu désigné par Sequoiasoft. Dans ce cas, il appartient au Client de doter des moyens techniques, des moyens informatiques et de télécommunications à distance nécessaires à l'exécution des services, objet des présentes.

Le Client conserve, à sa charge, les coûts de mise en œuvre et d'utilisation de ces moyens.

Les services sont acceptés par le Client à défaut de remarque formulée par celui-ci dans les huit (8) jours à compter de la date d'intervention réalisée.

7. Responsabilités

7.1 Responsabilités de Sequoiasoft

La responsabilité de Sequoiasoft au titre des présentes est strictement et clairement limitée au service défini à l'article « Définition des services ».

Les conditions de mise en jeu de la responsabilité de Sequoiasoft sont celles prévues aux conditions générales.

7.2 Responsabilités du Client

Le Client s'oblige à prendre toutes mesures utiles pour éviter qu'un dommage quelconque ne résulte pour lui d'une éventuelle atteinte aux fichiers, mémoires, documents ou autres éléments utilisés dans le cadre des services délivrés. Le Client se prémunira à cet effet contre les risques en constituant une sauvegarde des documents, fichiers et supports. Il lui appartient après l'intervention de restaurer ses fichiers et logiciels.

En vue d'effectuer les services, le Client accordera au personnel désigné par Sequoiasoft, le libre accès à ses locaux et équipements.

Si, lors d'une intervention, le technicien désigné par Sequoiasoft ne peut intervenir en raison de considérations impératives imposées par le Client, le temps supplémentaire passé sur le site sera facturé en sus.

Conformément aux conditions générales, le Client désigne un « cadre référent », interlocuteur privilégié de Sequoiasoft pour assurer le suivi des services, objet des présentes.

Il appartient au Client de :

- effectuer, préalablement à toute intervention de Sequoiasoft, que ce soit par télémaintenance ou par intervention sur site, toutes les sauvegardes nécessaires ;
- signaler tout incident de fonctionnement dès que celui-ci se produira et à fournir tout renseignement utile à Sequoiasoft pour permettre la résolution de ces incidents,
- fournir à Sequoiasoft les informations recueillies auprès des tiers dont l'intervention est nécessaire,
- mettre les matériels et logiciels à la disposition de Sequoiasoft pour les besoins de l'intervention.

Dans le cadre de son obligation de collaboration, il appartient au Client de fournir le maximum de précision sur la nature et les causes présumées des anomalies rencontrées et notamment sur les circonstances ayant entouré leur manifestation et les manipulations effectuées préalablement à leur apparition.

Il appartient également au Client d'informer Sequoiasoft par LRAR, au plus tard 6 semaines avant la date du changement, de toute modification devant intervenir dans l'environnement matériel ou logiciel, ou en cas de déménagement des locaux du Client. Sequoiasoft se réserve alors le droit de lui notifier, dans les quinze jours suivants, par lettre recommandée avec avis de réception, la résiliation des présentes conformément aux dispositions prévues aux conditions générales.

8. Résiliation

Les présentes conditions particulières pourront être résiliées dans les conditions définies aux conditions générales.

9. Conditions particulières

Les services seront facturés au Client, au fur et à mesure de leur réalisation.

10. Autres Conditions particulières

Les services et prestations ne figurant pas aux présentes feront l'objet d'un devis par Sequoiasoft et seront facturés au Client aux tarifs et conditions en vigueur, précisés dans la Charte Qualité en vigueur.