

Conditions Générales de Vente et de Services

01/01/2026

A.	Conditions Générales de Vente et/ou de Services.....	3
1.	Champ d'application et conclusion du contrat.....	3
2.	Principes de prestation de services.....	3
3.	Obligations de coopération du Client.....	3
4.	Durée d'exécution - Retards.....	3
5.	Modifications et extensions	4
6.	Droits d'auteur et droits d'utilisation	4
7.	Contacts Client, procès-verbaux des réunions	4
8.	Rémunération et modalités de paiement	4
9.	Dispositions générales sur les défauts matériels et juridiques.....	5
10.	Indemnisation des dommages et remboursement des dépenses inutiles	5
11.	Réserve de propriété	6
12.	Résiliation de la relation contractuelle.....	6
13.	Confidentialité, conservation et protection des données	6
14.	Audit du logiciel.....	6
15.	Dispositions générales sur la durée du contrat et la résiliation	7
16.	Forme écrite, lieu d'exécution, juridiction compétente, choix de la loi.....	7
B.	Conditions générales supplémentaires dans le cadre de la fourniture de licences de logiciels (achat et location) destinés à être utilisés dans l'environnement système du Client ("sur site" / "On Premise")	7
17.	Objet des conditions	7
18.	Mise à disposition du logiciel	7
19.	Droit d'auteur et concession de droits	7
C.	Conditions supplémentaires pour la vente de licences de logiciels pour une durée indéterminée (achat de logiciel) destinés à être utilisés dans l'environnement système du Client ("sur site" / "On Premise")	8
20.	Objet des conditions	8
21.	Rémunération pour la fourniture des licences de logiciels à durée indéterminée	8
22.	Droits accordés en cas de livraison de logiciel à durée indéterminée	8
23.	Conditions particulières pour les défauts liés aux achats de logiciels	8
D.	Conditions supplémentaires pour la location temporaire de logiciels destinés à être utilisés dans l'environnement système du Client ("sur site" / "On Premise")	8
24.	Objet des conditions	8
25.	Rémunération pour la location de logiciels	8
26.	Droits accordés pour la location de logiciels	8
27.	Dispositions particulières relatives aux défauts et à la responsabilité en matière de location de logiciels	8
28.	Durée et résiliation des accords de location de logiciels	9
29.	Retour, cessation d'utilisation	9
E.	Conditions supplémentaires pour les prestations de travail.....	9
30.	Objet des conditions	9
31.	Exécution du travail, période d'exécution	9
32.	Acceptation.....	9
F.	Conditions générales supplémentaires pour les services	9
33.	Objet des conditions	9

34. Objet du contrat	9
35. Perturbation des services	9
G. Conditions générales supplémentaires pour les services électroniques (e-services)	10
36. Objet des conditions	10
37. Objet du contrat	10
38. Réalisation et fourniture de services électroniques	10
39. Service d'assistance aux utilisateurs	10
40. Gestion des incidents, et des défauts	10
41. Délai d'exécution et disponibilité	11
42. Rémunération et paiement	11
43. Droits sur le logiciel CASedi	11
44. Responsabilité du contenu	11
45. Statut des parties impliquées dans le processus EDI	11
46. Durée du contrat, résiliation et conséquences de la résiliation	11
H. Dispositions supplémentaires pour la maintenance du logiciel	12
47. Objet des conditions	12
48. Objet du contrat, prestations	12
49. Délais d'exécution, temps de réponse	12
50. Dispositions supplémentaires relatives à la rémunération	13
51. Exigences techniques pour effectuer des services de maintenance	13
52. Durée du contrat, résiliation	13

A. Conditions Générales de Vente et/ou de Services

1. Champ d'application et conclusion du contrat

1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées « CGVS ») de CASedi s'appliquent exclusivement à toutes les livraisons et prestations de CASedi (ci-après dénommées « Services ») ainsi qu'aux contacts commerciaux précontractuels. D'autres conditions ne font pas partie du contrat, même si CASedi ne s'y oppose pas expressément.
2. Même si cela n'est pas à nouveau mentionné lors de la conclusion de contrats ultérieurs, les conditions générales de vente de CASedi s'appliquent aux transactions commerciales dans leur version actuellement en vigueur, à moins que les parties contractantes n'en conviennent autrement.
3. Sauf indication contraire écrite de CASedi, les offres de CASedi sont sujettes à modification et sans engagement. Le Client est lié à son offre pendant deux semaines.
4. Un contrat est conclu lorsque CASedi accepte la commande du Client par confirmation de commande écrite ou par l'exécution de la commande.
5. Les représentations dans les programmes de test, les descriptions de produits et de projets ne constituent pas des garanties. Celles-ci nécessitent la confirmation écrite du contractant.
6. Le Client doit préciser par écrit ses exigences en matière de services de CASedi, sous la forme d'une description des exigences ou d'une spécification. La mise en œuvre des exigences doit être convenue contractuellement par écrit.

2. Principes de prestation de services

1. Sauf convention contraire, la planification de l'exécution des tâches sera déterminée par CASedi en fonction des besoins du Client. CASedi tiendra compte des souhaits du Client.
2. Le Client est responsable de s'assurer que les prestations commandées correspondent à ses souhaits et besoins. En cas de doutes ou de questions, le Client doit demander conseil à CASedi ou à un tiers qualifié en temps utile.
3. Le Client est conscient qu'il doit soutenir les processus qui peuvent être modifiés par les services fournis par CASedi avec tout l'engagement possible, notamment par une formation intensive de ses employés. Il est conscient de la charge que représente pour les opérations l'introduction de nouveaux processus.
4. Si CASedi découvre au cours de l'exécution des prestations que les exigences du Client doivent être modifiées en raison des faits qu'elle a constatés, elle en informera le Client par écrit et, si possible, fera des suggestions alternatives. Le Client décidera immédiatement de toute modification du contenu du service qui pourrait survenir à la suite de ces informations. Le Client informera CASedi s'il a connaissance d'écart par rapport à la procédure convenue entre les parties contractantes.
5. CASedi peut engager des sous-traitants pour exécuter le contrat. Dans la mesure où CASedi fait appel à des sous-traitants pour traiter les données personnelles du Client, les dispositions du chapitre A § 13 s'appliquent.

3. Obligations de coopération du Client

1. Le Client doit garantir que CASedi a accès aux documents, informations et données nécessaires à l'exécution du contrat de manière complète, correcte, opportune, gratuite et à jour. Le Client devra prendre toutes les décisions nécessaires à la fourniture des services dans un délai raisonnable et participer aux spécifications, aux tests et au dépannage.
2. Dans la mesure où cela est utile à l'exécution du contrat, le Client doit assister gratuitement CASedi dans l'exécution du contrat, par exemple en fournissant des employés, des espaces de travail, du matériel, un système d'exploitation et des logiciels de base, des données et des installations de télécommunication.

3. Le Client doit prendre les précautions appropriées dans le cas où les éléments contractuels ne fonctionneraient pas correctement en tout ou en partie, par exemple : en diagnostiquant les pannes, en vérifiant régulièrement les résultats, etc. À moins que CASedi n'ait assumé la sauvegarde des données comme une obligation de service, le Client doit assurer une sauvegarde appropriée des données. Si CASedi doit intervenir dans le système informatique du Client pour fournir le service, le Client sauvegardera d'abord les données ; CASedi informera le Client en temps utile avant de telles interventions.
4. Si CASedi effectue des travaux en tout ou en partie sur les ordinateurs du Client, cela sera convenu au préalable. Le Client doit fournir à CASedi suffisamment d'ordinateurs et de postes de travail pour ce travail, indépendamment des opérations commerciales du Client, et doit fournir du matériel informatique, un environnement technique et un support système.
5. Le Client doit maintenir en état de fonctionnement tous les équipements techniques (système d'accès, connexion de télécommunication) nécessaires à la fourniture des services qui doivent être fournis par le Client ou qui sont intégrés dans le réseau technique du Client par CASedi.
6. Dans la mesure nécessaire à la fourniture du service, le Client accordera à CASedi l'accès au matériel et aux logiciels directement et via la transmission de données à distance. CASedi protégera les intérêts du Client à cet égard.
7. Certains services fournis par CASedi nécessitent la coopération d'autres prestataires de services du Client (par exemple, fourniture d'informations d'interface, d'informations d'infrastructure, etc.) ou de partenaires commerciaux du Client (par exemple, informations provenant des partenaires commerciaux du Client qui doivent être connectés au service EDI par CASedi à la demande du Client). CASedi informera le Client de toute coopération et de toute prestation de services que le Client doit obtenir auprès de tiers. Dans la mesure où la prestation de services requiert de telles obligations de fourniture ou de coopération, que le Client doit obtenir auprès de tiers, les tiers seront considérés comme des agents d'exécution du Client en ce qui concerne les obligations de coopération.
8. Si le Client ne respecte pas l'obligation de coopération, CASedi ne sera pas en défaut à condition que la coopération ait été nécessaire pour que CASedi puisse fournir le service. Si le Client ne respecte pas ses obligations de coopération et de prestation de services malgré un délai raisonnable fixé par CASedi, et en particulier s'il ne se procure pas les services nécessaires auprès de tiers conformément au chapitre A, section 3, paragraphe 7, CASedi est en droit de fournir au Client la prestation en guise d'exécution sous la forme qui lui est alors possible. CASedi peut facturer au Client toute collaboration non fournie, incomplète, incorrecte ou corrigée ultérieurement malgré une demande en bonne et due forme de CASedi ou malgré un accord en bonne et due forme entre les parties contractantes, ayant entraînée des dépenses supplémentaires pour CASedi. Les autres demandes de CASedi restent inchangées.

4. Durée d'exécution- Retards

1. Sauf convention contraire dans un contrat individuel, CASedi fournit ses services du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 (hors jours fériés). Les délais d'exploitation et de performance, les délais de maintenance et la disponibilité des services électroniques convenus (par exemple, les services de centre de données) ou d'autres services à fournir en continu sont déterminés par le contrat individuel respectif.
2. Les informations sur d'autres dates d'exécution et de livraison ne sont pas contraignantes, sauf si CASedi a confirmé par écrit une date de livraison contraignante. Les livraisons partielles sont autorisées à condition que les pièces livrées puissent être utilisées de manière judicieuse de manière isolée. En ce qui concerne les services fournis par des tiers, CASedi est uniquement responsable de s'assurer que la commande a été

correctement exécutée et que la non-livraison n'est pas due à des raisons dont CASedi est responsable.

3. Dans la mesure et aussi longtemps que CASedi n'est pas en mesure de fournir les services, ne peut pas les fournir à temps ou ne peut pas les fournir avec la disponibilité convenue en raison d'un empêchement causé par une action industrielle, des catastrophes naturelles, un cas de force majeure, des pannes de courant, une défaillance des réseaux de lignes tiers ou des services de fournisseurs de télécommunications, ou en raison d'autres circonstances dont CASedi n'est pas responsable, CASedi ne sera pas responsable des retards qui en résultent. Les circonstances dont CASedi n'est pas responsable comprennent également les défaillances à court terme, imprévues et irréconciliables des sous-traitants tenus de fournir les services. Ceci ne s'applique pas si la panne a été causée par des actions de CASedi.

4. Les délais d'exécution sont prolongés de la période pendant laquelle CASedi est empêché de fournir le service en raison de circonstances visées au paragraphe 3 et d'une période de démarrage raisonnable suivant l'empêchement. Il en va de même pour la période pendant laquelle CASedi attend des informations et une coopération de la part du Client.

5. CASedi ne sera en défaut qu'après mise en demeure et fixation d'un délai raisonnable. Pour être considérés valides, tous les rappels et délais fixés par le Client doivent être formulés par écrit.

6. Si le Client provoque une perturbation dans l'exécution des prestations de CASedi (par exemple en saisissant des données incorrectes), CASedi est en droit de facturer les frais supplémentaires qui en résultent conformément à la liste de prix applicable. Ceci s'applique en conséquence si l'interruption de service a été causée par un tiers qui participe aux services de CASedi conformément à la volonté et du côté du Client (par exemple un partenaire commercial du Client à connecter aux services EDI). CASedi informera le Client de la cause de l'interruption de service dès que CASedi en aura connaissance.

5. Modifications et extensions

1. Le Client peut demander par écrit des modifications ou des extensions (ci-après dénommées « modifications ») des services convenus. CASedi peut refuser de mettre en œuvre la demande de modification par écrit si la mise en œuvre est déraisonnable dans le cadre de ses capacités opérationnelles, si les modifications ne sont pas réalisables ou entraîneraient une réduction de la rémunération convenue ou un report de la date d'échéance de paiement qui serait préjudiciable à CASedi.

2. CASedi est en droit de subordonner l'examen d'une demande de modification à la prise en charge par le Client des frais qui en découlent.

3. Dans la mesure où la mise en œuvre effective des modifications a un impact sur la structure des prestations contractuelles (rémunération, délais, etc.), les parties contractantes apporteront un ajustement écrit aux dispositions contractuelles. A cet effet, CASedi fournira au Client, dans un délai raisonnable, une offre détaillant les coûts supplémentaires engagés et les modifications nécessaires au calendrier. La rémunération est basée sur la liste de prix actuelle de CASedi.

4. Les services continueront d'être fournis sans changement pendant que CASedi examine la demande de modification. Si le Client demande que les services soient suspendus jusqu'à ce qu'une décision soit prise concernant la demande de modification, CASedi sera en droit de facturer les frais d'arrêt qui en résultent.

5. Si les parties contractantes ne parviennent pas à s'entendre sur une modification du contrat dans les quatre semaines suivant la réception de l'offre de CASedi, CASedi exécutera le contrat sans tenir compte de la modification demandée.

6. Droits d'auteur et droits d'utilisation

1. Dans la relation entre le Client et CASedi, tous les droits d'auteur, droits d'utilisation et autres droits de propriété intellectuelle sur les services

fournis par CASedi appartiennent à CASedi. Ceci s'applique également si les services ont été fournis par CASedi en coopération avec le Client ou sont basés sur les spécifications du Client.

2. Dans la mesure où les prestations de CASedi produisent des résultats de travail qui sont susceptibles d'être protégés de manière indépendante par des droits de propriété intellectuelle, CASedi accorde au Client, sous la condition suspensive du paiement de la rémunération convenue, le droit non exclusif, illimité dans le temps et dans l'espace, d'utiliser les résultats à ses propres fins commerciales. Le Client est autorisé à reproduire et à traiter les résultats des travaux à cette fin. Si le Client souhaite distribuer, reproduire publiquement, exploiter commercialement ou rendre compte publiquement des résultats du travail ou de tout traitement de ceux-ci, cela nécessite le consentement écrit préalable de CASedi.

3. Si les résultats du travail sont des services fournis en relation avec des logiciels fournis par CASedi (par exemple, personnalisation, adaptations de logiciels standard), le Client recevra, par dérogation au Chapitre A, Section 6, Paragraphe 2, les droits d'utilisation de ces services que CASedi a accordés au Client sur la base du contrat de licence de logiciel pour le logiciel sous-jacent.

7. Contacts Client, procès-verbaux des réunions

1. Le Client désigne une personne de contact et un mandataire pour l'exécution des prestations. La personne de contact dispose d'un pouvoir de décision lié au projet et est disponible en tant qu'interlocuteur. La personne de contact fournira à CASedi toutes les informations utiles à l'exécution des travaux et veillera à ce que le Client fournit la coopération nécessaire.

2. CASedi doit préparer les procès-verbaux des réunions de projet, qui deviennent contraignants pour les deux parties si CASedi fournit les procès-verbaux au Client et que le Client ne s'y oppose pas par écrit dans un délai d'une semaine, en indiquant les raisons. CASedi indiquera cette conséquence dans le protocole.

8. Rémunération et modalités de paiement

1. À moins que les parties contractantes n'aient convenu individuellement des prix des prestations, la liste de prix en vigueur de CASedi au moment de la commande s'applique. Si CASedi fournit des services en dehors des heures normales de travail à la demande du Client, CASedi est toujours en droit d'exiger des taux de rémunération plus élevés pour ce temps conformément à la liste de prix en vigueur. Sauf convention contraire, CASedi est en droit de facturer les frais de déplacement, le temps de déplacement, les frais d'hébergement et les dépenses pour les prestations effectuées dans les locaux du Client ou pour son compte.

2. La TVA est ajoutée à tous les prix.

3. Sauf convention contraire, les prestations seront facturées sur la base du temps et du matériel. Le temps passé est enregistré par CASedi dans des fiches de prestations, qui sont présentées au Client avec la facture. Le Client ne peut contester les stipulations qui y sont formulées que par écrit dans un délai de 4 semaines à compter de leur réception. Pour les paiements effectués sous réserve, les prétentions fondées sur l'enrichissement sans cause restent inchangées, de même que les prétentions pour inexécution ou défauts.

4. Les prestations seront facturées en fonction du moment où elles sont réalisées. Dans le cas de contrats à prix fixe, CASedi est en droit d'exiger des acomptes appropriés.

5. Les paiements sont exigibles à réception de la facture et payables sous trente (30) jours. CASedi n'applique pas d'escompte en cas de paiement anticipé. En cas de retards de paiement, CASedi appliquera une pénalité de 3 fois le taux d'intérêt légal (Article L 441-10, al. 12 du Code de Commerce).

Pour tout professionnel, en sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement (Art. 441-6, I al. 12 du Code de commerce et D. 441-5 ibidem).

6. Si le Client a plus de deux semaines de retard dans son paiement, CASedi est en droit de cesser toute prestation de service supplémentaire jusqu'à ce que le paiement soit effectué. CASedi en informera le Client.

7. Le Client ne peut compenser que des créances contestées ou légalement constatées. Sauf dans les cas visés à la phrase 1, le Client ne peut faire valoir un droit de rétention que si le droit de rétention est fondé sur une violation par négligence grave des obligations contractuelles de CASedi. En outre, le Client ne peut fonder un droit de rétention que sur des créances découlant du contrat en question. Le Client ne peut céder ses créances à l'encontre de CASedi qu'avec le consentement écrit et préalable de CASedi.

8. CASedi peut modifier les prix convenus, dans la mesure où ils affectent les services à fournir de manière continue, en donnant un préavis écrit six semaines avant la fin du trimestre. Toutefois, une telle modification ne peut être autorisée que 12 mois après la conclusion du contrat en question et ne peut dépasser de plus de 10 % la rémunération de la période de 12 mois précédente. Si la rémunération est augmentée de plus de 5 % par rapport à la période de 12 mois précédente, le Client peut résilier le contrat par écrit avec un préavis de trois semaines à compter de la date de l'augmentation. CASedi souligne cette conséquence dans la lettre d'augmentation. CASedi se réserve le droit d'augmenter les prix même pendant une période contractuelle minimale convenue, sauf accord contraire.

9. Dispositions générales sur les défauts matériels et juridiques

1. CASedi garantit que les services qu'elle fournit sont conformes à l'accord de qualité du contrat respectif ou, en l'absence d'un tel accord, que les services sont adaptés à l'usage stipulé dans le contrat. Si les prestations de CASedi ne s'écartent que de manière insignifiante de la qualité contractuelle, aucune réclamation pour défauts matériels n'existe.

2. CASedi garantit que les services qu'elle fournit sont exempts de droits de tiers qui entravent ou excluent l'utilisation par le Client conformément aux règles des présentes conditions générales et du contrat respectif. Si des tiers font valoir des droits de propriété intellectuelle (en particulier des droits d'auteur/de brevet) à l'encontre du Client, ce dernier doit en informer immédiatement CASedi par écrit. CASedi peut demander que nous assumions la responsabilité de la défense contre les réclamations de tiers. Si CASedi assume la défense, le Client ne peut pas, de sa propre initiative, reconnaître les prétentions de tiers sans le consentement écrit du Client. Le Client assistera CASedi dans la défense contre les réclamations. La condition préalable à la responsabilité de CASedi est que l'infraction ne soit pas fondée sur un manquement à une obligation du Client.

3. En cas de défauts matériels ou juridiques, CASedi garantit dans un premier temps les défauts avérés des prestations fournies par elle, dans la mesure où cela est techniquement possible et raisonnable pour les deux parties contractantes, au moyen d'une exécution ultérieure gratuite.

4. L'exécution ultérieure sera effectuée à la discrétion de CASedi en répétant le service ou en corrigeant le défaut (par exemple en fournissant une nouvelle version du programme) ou en démontrant à CASedi des options acceptables pour le Client afin d'éviter les effets du défaut. L'exécution ultérieure des vices juridiques peut également être obtenue en défendant ou en satisfaisant les prétentions de tiers ou en remplaçant la prestation concernée par une prestation équivalente répondant aux exigences contractuelles. Une version du programme fournie dans le cadre de la prestation ultérieure doit être acceptée par le Client même si cela entraîne des coûts d'adaptation ou de conversion acceptables pour le

Client. Sauf disposition contraire dans les chapitres suivants, en cas d'échec définitif de l'exécution ultérieure, le Client sera en droit de résilier le contrat ou de réduire la rémunération. Le chapitre A § 10 s'applique à l'indemnisation des dommages ou au remboursement des dépenses inutiles en raison d'un défaut. Les dispositions du chapitre A § 12 restent inchangées.

5. La condition préalable à la garantie est toujours une notification des défauts et la preuve par le Client que le défaut est imputable au service de CASedi. Le Client signalera immédiatement tout défaut dont il aurait connaissance. S'il ne notifie pas la plainte, les conséquences juridiques s'appliquent. Si, après avoir reçu un rapport de défaut ou une réclamation et l'avoir analysé, CASedi arrive à la conclusion qu'il n'y a eu aucun défaut dans le service de CASedi, elle facturera au Client les frais engagés. Ceci ne s'applique pas si le Client prouve que la perturbation ou le défaut du service résulte du service de CASedi.

6. Le Client doit prendre toutes les mesures raisonnables pour identifier, isoler et documenter le défaut. Cela comprend la préparation d'un rapport de défaut, des journaux système et des vidages de mémoire, la fourniture des données d'entrée et de sortie affectées, des résultats intermédiaires et de test et d'autres documents appropriés pour illustrer le défaut. En cas de réclamation au titre de la garantie, le Client doit fournir à CASedi toutes les informations disponibles et soutenir la rectification des défauts conformément au Chapitre A § 3.

7. La garantie suppose que le Client n'a pas modifié les services fournis par CASedi (y compris les logiciels) ou ne les a pas utilisés contrairement aux spécifications contractuelles et a formé ses employés à l'utilisation du logiciel, à moins que le Client ne prouve que le défaut soit indépendant de cela.

8. Les réclamations pour défauts matériels et juridiques se prescrivent après un an dans le cas de contrats d'achat et de travaux. Ce délai s'applique également aux demandes de retrait ou de réduction. En cas d'intention, de négligence grave, de dommages corporels, d'intention frauduleuse, de présomption d'une garantie de qualité ou d'existence d'un défaut juridique sur la base duquel un tiers peut exiger la restitution des articles livrés sur la base d'un droit de propriété, le délai de prescription légal s'applique. Les règles légales s'appliquent au début du délai de prescription.

10. Indemnisation des dommages et remboursement des dépenses inutiles

1. CASedi n'est responsable qu'en cas d'intention et de négligence, sauf si un risque de garantie ou d'approvisionnement a été assumé et sauf convention contraire expresse. La prise en charge d'une garantie ou la prise en charge du risque d'approvisionnement doit être expressément convenue par écrit entre les parties contractantes.

2. Sauf convention contraire, CASedi est responsable des dommages et intérêts ou du remboursement des dépenses inutiles (collectivement dénommés « dommages et intérêts »), quelle que soit la base juridique, uniquement dans la mesure suivante :

- a. En cas d'intention, d'intention frauduleuse et en l'absence de garantie ou de prise en charge du risque d'approvisionnement conformément au paragraphe 1, CASedi est entièrement responsable,
- b. En cas de négligence grave, CASedi est responsable dans la mesure du dommage prévisible que le devoir de diligence vise à prévenir,
- c. En cas de négligence simple, CASedi n'est responsable que des dommages qui étaient typiques et prévisibles en cas de violation d'une obligation essentielle (obligation cardinale) ou d'une obligation si essentielle que la réalisation de l'objectif du contrat est compromise, mais au total, même en cas de dommages multiples, la responsabilité est limitée à un quart de la valeur de la commande du contrat dont résulte la violation de l'obligation. Si la violation d'une obligation donnant lieu à indemnisation résulte d'une obligation continue, la

responsabilité pour tous les dommages survenus au cours d'une année contractuelle est limitée à un quart de la rémunération annuelle due par le Client pour ce contrat. La responsabilité pour perte de bénéfices est toujours exclue en cas de simple négligence.

3. La responsabilité légale en cas d'atteinte à la vie, au corps et à la santé ainsi que la responsabilité du fait des produits ne sont pas affectées.

4. CASedi n'est responsable de la récupération des données que si le Client a assuré que ces données peuvent être reproduites à partir d'ensembles de données conservés sous une forme lisible par machine avec un effort raisonnable. Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas en cas d'intention ou de négligence grave de la part de CASedi, ni si la sauvegarde des données est une obligation de service de CASedi.

5. L'objection de négligence contributive reste ouverte.

6. Les demandes de dommages et intérêts ou de remboursement de dépenses inutiles en cas de responsabilité contractuelle ou extracontractuelle se prescrivent par un an. Le délai de prescription légal s'applique aux créances visées au chapitre A, article 10, paragraphe 2, lettres a et b et article 10, paragraphe 3. Le délai commence à courir à la fin de l'année au cours de laquelle la créance est née et au cours de laquelle le créancier a eu connaissance des faits donnant naissance à la créance et de l'identité du débiteur ou aurait pu en avoir connaissance sans négligence grave. Le délai de prescription commence au plus tard à l'expiration des délais spécifiés dans l'article 2224 du Code civil Français. Les dispositions relatives au délai de prescription des réclamations pour défauts matériels et juridiques conformément au chapitre A, section 9, paragraphe 8, restent inchangées.

11. Réserve de propriété

1. CASedi se réserve la propriété des articles livrés jusqu'au règlement complet de toutes les créances existantes et futures découlant de la relation commerciale avec le Client.
2. CASedi libérera les garanties à sa discrétion si la garantie fournie par la réserve de propriété dépasse de 20 % les créances à garantir.

12. Résiliation de la relation contractuelle

1. Avant toute interruption prévue de l'échange ultérieur de prestations résultant d'une violation d'une obligation de la part de CASedi (par résiliation, résiliation pour motif grave, demande de dommages et intérêts au lieu de la prestation), le Client doit identifier spécifiquement la violation d'obligation à CASedi et demander à CASedi de remédier à la perturbation dans un délai raisonnable, à moins que la fixation d'un délai ne soit pas possible dans le cas particulier en vertu de la loi. En outre, le Client doit menacer CASedi qu'après l'expiration du délai sans succès, il n'acceptera plus aucune autre prestation de la part de CASedi et qu'il exercera l'un des droits décrits ci-dessus.
2. Si CASedi répond à la demande du Client de remédier à la perturbation, CASedi est en droit, afin d'éviter toute incertitude juridique après l'expiration du délai fixé, de demander au Client de déclarer définitivement dans les deux semaines suivant la réception de la demande s'il s'en tiendra au contrat existant. Si le Client ne répond pas, son droit de résilier le contrat concernant le fait faisant l'objet de la réclamation est exclu à ce moment-là. CASedi informera le Client de cette conséquence juridique dans sa demande. Le Client n'a pas le droit de résilier le contrat si CASedi a fourni les services dus.
3. La prétention du Client à l'exécution du contrat reste en vigueur jusqu'à ce que le Client exige une indemnisation au lieu de l'exécution et/ou déclare le retrait ou la résiliation pour un motif valable.
4. La résiliation du contrat en raison de la non-exécution d'une prestation due exige que le CASedi soit responsable de la non-exécution ou qu'un cas d'impossibilité existe.

5. Toutes les déclarations dans ce contexte doivent être faites par écrit et transmis par lettre recommandée avec accusé de réception.
6. Si le Client exerce son droit de résilier le contrat et est conjointement responsable de la circonstance qui lui donne le droit de résilier le contrat, les droits à dommages et intérêts qui en résultent pour CASedi restent inchangés.
7. Le droit du Client à la résiliation ordinaire des obligations continues, dans la mesure où la résiliation est prévue par la loi ou le contrat, ne sont pas affectés par les dispositions du chapitre A, section 12.

13. Confidentialité, conservation et protection des données

1. Les parties contractantes s'engagent à traiter de manière confidentielle toutes les informations et tous les documents désignés comme confidentiels ou contenant des secrets commerciaux ou d'affaires et qu'elles reçoivent ou dont elles prennent connaissance de l'autre partie contractante au cours de l'exécution du contrat. Ceci s'applique en particulier à tout logiciel et à la documentation associée fournis par CASedi. Les informations soumises à confidentialité ne peuvent être utilisées que pour atteindre l'objectif contractuel respectif. Elles ne peuvent être rendues accessibles à des tiers non impliqués dans l'exécution du contrat. Les parties contractantes doivent stocker et sécuriser ces objets de manière à exclure toute utilisation abusive par des tiers.
2. Les employés des parties contractantes et les tiers impliqués dans l'exécution du contrat qui ont un accès officiel aux éléments visés au paragraphe 1 sont informés par écrit de l'obligation de confidentialité. À cet effet, il suffit de prouver l'obligation de confidentialité dans les contrats de travail ou autres contrats respectifs. Cette obligation d'information s'applique également aux employés du Client en ce qui concerne les relations juridiques relatives aux logiciels fournis par CASedi et les pouvoirs contractuellement convenus du Client.
3. CASedi respecte les réglementations en matière de protection des données. Si CASedi traite des données personnelles pour le compte du Client en tant que sous-traitant, les partenaires contractuels concluront un accord de traitement des données conformément à l'article 28 du RGPD. Le Client est responsable de la légalité du traitement des données vis-à-vis des propriétaires des données personnelles.
4. CASedi oblige par écrit ses employés chargés du traitement des données personnelles, notamment à traiter les données personnelles auxquelles l'employé a accès exclusivement conformément aux instructions de CASedi et à traiter les données obtenues dans ce processus de manière confidentielle.

14. Audit du logiciel

CASedi est autorisé à effectuer des audits logiciels dans les locaux du Client à intervalles réguliers pour vérifier le respect des conditions d'utilisation convenues (y compris le champ d'utilisation) en ce qui concerne les produits logiciels fournis. La procédure suivante s'applique :

- a) CASedi peut effectuer des audits au maximum tous les 12 mois, à moins que CASedi n'ait connaissance d'indications objectives d'une violation des Conditions d'utilisation (y compris le champ d'utilisation) par le Client. L'audit doit être annoncé par écrit deux semaines à l'avance. Le test peut être effectué à la discrétion du CASedi soit par
 - (aa) la demande au Client de répondre à un questionnaire d'audit (formulaire de rapport) ou
 - (bb) en utilisant un outil logiciel installé avec le logiciel pour enregistrer l'utilisation des programmes à des fins d'audit ou
 - (cc) une inspection sur place (lieu d'installation du logiciel) doit être effectuée par un auditeur indépendant tenu à la confidentialité, également au bénéfice du Client.
- Si CASedi choisit des mesures conformément à la lit. (aa) ou lit. (bb) et si ces mesures ne produisent pas de résultats significatifs

ou ne fournissent pas d'indications objectives d'une violation de la loi, CASedi peut demander une inspection sur place par un expert.

b) Lors de l'audit, les intérêts du Client en matière de confidentialité, la protection de ses activités commerciales contre toute interférence et les préoccupations du Client en matière de protection des données doivent être pris en compte de manière appropriée en concluant des accords appropriés avec l'auditeur.

Le Client devra coopérer de manière appropriée à la conduite de cet audit, notamment en donnant accès aux systèmes sur lesquels le Logiciel est installé dans la mesure nécessaire.

c) Les frais raisonnables de l'audit de l'expert sont à la charge du Client si les résultats de l'audit démontrent une utilisation non contractuelle.

d) CASedi informera le Client des résultats de l'audit.

e) S'il apparaît lors de l'examen ou de toute autre manière que l'utilisation du logiciel contractuel par le Client dépasse l'accord contractuel, le Client est tenu soit de cesser immédiatement l'utilisation en violation du contrat, soit d'acquérir les droits d'utilisation nécessaires auprès de CASedi.

CASedi se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts dans tous les cas.

15. Dispositions générales sur la durée du contrat et la résiliation

1. Sauf si une durée contractuelle a été convenue, un contrat prend fin après que les services convenus ont été fournis.
2. Les deux parties se réservent le droit de résilier tous les contrats pour un motif valable, à l'exception des contrats d'achat de logiciels. Un motif important existe notamment si l'autre partie contractante viole une obligation essentielle du contrat en question et ne remédie pas à cette violation dans un délai raisonnable, même après une demande écrite en ce sens. Les demandes de dommages et intérêts ne sont pas affectées par le droit de résilier le contrat pour motif valable.
3. Un motif valable de résiliation par CASedi existe notamment si le Client est en défaut de paiement de deux échéances de paiement (par exemple deux mensualités) ou si un montant important de la rémunération due est retardé pendant une période de plus de deux mois.
4. Toute résiliation doit être faite par écrit et transmise par lettre recommandée avec accusé de réception, pour être effective.

16. Forme écrite, lieu d'exécution, juridiction compétente, choix de la loi

1. Tous les changements et ajouts aux présentes conditions générales ainsi qu'aux futurs contrats individuels doivent être effectués par écrit pour être effectifs. Ceci s'applique également à la suppression de l'exigence de forme écrite. A cet effet, ainsi que pour garantir le respect de la forme écrite des déclarations qui doivent être faites par écrit en vertu des présentes conditions contractuelles, la transmission sous forme de texte, notamment par fax ou par courrier électronique, est suffisante, sauf mention contraire dans les présentes conditions générales. Le chapitre A, section 7, paragraphe 2 reste inchangé.
2. Le lieu d'exécution de toutes les obligations découlant du présent contrat est le siège social de CASedi.
3. Le lieu de juridiction pour tous les litiges liés à cette relation contractuelle est le Tribunal de Commerce de Nantes, si le Client est un commerçant enregistré ou équivalent.
4. Le droit de la République Française s'applique exclusivement.

B. Conditions générales supplémentaires dans le cadre de la fourniture de licences de logiciels (achat et location) destinés à être utilisés dans l'environnement système du Client ("sur site" / "On Premise")

17. Objet des conditions

1. L'objet des conditions suivantes est la fourniture de logiciels destinés à être installés et utilisés dans l'environnement système du Client.
2. Les règles du chapitre B s'appliquent en complément des règles du chapitre A et, dans la mesure où elles sont en conflit avec les règles du chapitre A, elles prévalent sur les règles du chapitre A.

18. Mise à disposition du logiciel

1. Le Client reçoit le logiciel sur un support de données adapté aux besoins du Client, ainsi que du manuel d'utilisation. Au lieu de fournir un support de stockage de données, le logiciel (y compris le manuel d'utilisation) peut également être fourni par voie électronique en le rendant disponible pour consultation sur Internet.
2. Le Client n'a aucun droit à la divulgation du code source et de la documentation de développement, sauf si cela a été expressément convenu par écrit.
3. Le Client est conscient des caractéristiques fonctionnelles essentielles du logiciel. Il a vérifié que la spécification des éléments contractuels correspond à ses souhaits et besoins. En cas de doute, il doit demander l'avis d'un expert avant de conclure le contrat.
4. Le Client doit tester minutieusement chaque programme livré par CASedi pour détecter d'éventuels défauts avant de commencer son utilisation en production. Il s'assure que du personnel compétent et formé au fonctionnement du logiciel est disponible au moment de la remise du programme.

19. Droit d'auteur et concession de droits

1. Le logiciel fourni par CASedi est soumis au droit d'auteur. Tous les droits sur le logiciel (programme et manuel) et sur les logiciels fournis dans le cadre de la maintenance ainsi que sur les autres documents fournis par CASedi dans le cadre de l'initiation et de la mise en œuvre du contrat ou dans le cadre de la formation sont la propriété exclusive de CASedi dans la relation entre les parties contractantes. Ceci s'applique également si le logiciel a été créé sur la base des spécifications ou de la coopération du Client. Dans la mesure où les droits appartiennent à des tiers, CASedi dispose des droits d'exploitation correspondants.
2. Lors de la fourniture d'un logiciel standard, le Client reçoit les autorisations non exclusives nécessaires pour utiliser le logiciel dans son entreprise à ses propres fins comme décrit dans les manuels fournis et dans litt. a. - c. décrits ci-dessous. La location, le prêt, toute autre distribution et l'exploitation d'un centre de données sont interdits.
 - a. Le Client peut charger les programmes sur la RAM et les disques durs du type et du nombre d'ordinateurs spécifiés dans le contrat individuel et les utiliser sur le nombre et le type de postes de travail spécifiés dans celui-ci ou selon le mode d'utilisation spécifié autrement dans le contrat (par exemple, les classes de performance et d'utilisation). Il peut également créer des copies de sauvegarde des programmes nécessaires à un fonctionnement sûr. Le Client ne peut reproduire les programmes qu'à ces fins. Les manuels ne peuvent être copiés qu'à des fins internes à l'entreprise. Le chapitre A § 13 s'applique à toutes les copies.
 - b. La décompilation du programme informatique pour assurer l'interopérabilité du logiciel avec d'autres programmes est autorisée dans le cadre des dispositions de la loi sur le droit d'auteur si CASedi, malgré une demande écrite du Client, ne fournit pas les informations et documents nécessaires dans un délai raisonnable et contre une compensation appropriée des frais.
 - c. Tous les autres types d'exploitation du logiciel, notamment la reproduction au-delà du cadre spécifié à la lettre a, ainsi que la traduction, l'édition, l'arrangement et autres modifications sont interdits, à moins que les actions ne soient nécessaires pour maintenir

l'utilisation prévue et pour corriger les erreurs et ne soient pas proposées par CASedi à des conditions raisonnables suite à une demande écrite du Client.

3. Si CASedi crée un logiciel personnalisé pour le Client, le Client recevra les autorisations non exclusives nécessaires pour utiliser le logiciel dans son entreprise à ses propres fins après le paiement intégral de la rémunération convenue. L'utilisateur peut reproduire le logiciel et le modifier de toute autre manière pour maintenir son utilisation prévue et pour corriger les erreurs, et peut utiliser les résultats créés ainsi que les copies du logiciel de la même manière que la version originale du logiciel. CASedi n'est tenu de fournir un manuel d'utilisation du logiciel créé pour le Client que si la création d'un manuel a été expressément convenue par écrit.

C. Conditions supplémentaires pour la vente de licences de logiciels pour une durée indéterminée (achat de logiciel) destinés à être utilisés dans l'environnement système du Client ("sur site" / "On Premise")

20. Objet des conditions

1. L'objet des conditions suivantes est la fourniture (achat de logiciel) de logiciels à installer et à utiliser pour une durée indéterminée sur l'environnement système du Client.
2. Les règles du chapitre C s'appliquent en complément des règles des chapitres A et B et, dans la mesure où elles sont en conflit avec les règles des chapitres A et B, elles prévalent sur les règles de ces deux chapitres.

21. Rémunération pour la fourniture des licences de logiciels à durée indéterminée

CASedi est en droit de facturer la redevance dès la mise à disposition du logiciel ou de sa mise à disposition sur le réseau et dès information du Client sur cette mise à disposition. Les prix des livraisons sont soumis aux frais de transport et d'emballage pour l'expédition physique. Si le logiciel est mis à disposition par transmission de données à distance ou pour consultation sur Internet, CASedi prend en charge les frais d'envoi du logiciel par transmission de données à distance ou de mise à disposition pour consultation sur Internet. Les frais de récupération sont à la charge du Client.

22. Droits accordés en cas de livraison de logiciel à durée indéterminée

1. Le Client reçoit les droits d'utilisation du logiciel sous la condition suspensive du paiement de la rémunération convenue.
2. Les droits d'utilisation sont concédés pour une durée indéterminée.
3. Le Client ne peut transmettre le logiciel que dans son intégralité à un tiers qui si :
 - le Client cesse définitivement d'utiliser le logiciel avant de le transférer et ne conserve aucune copie et
 - le tiers s'engage par écrit envers CASedi à respecter les règles contractuelles d'utilisation et de transfert.

Le Client doit fournir au tiers le support de stockage de données original ou un support de stockage de données contenant le logiciel portant une mention de droit d'auteur CASedi, ainsi que d'autres documents originaux. Le Client doit informer CASedi du transfert du logiciel au nouvel utilisateur, en indiquant le nom et l'adresse du nouvel utilisateur.

23. Conditions particulières pour les défauts liés aux achats de logiciels

1. Les réclamations pour défauts du Client nécessitent que le Client se conforme dûment aux obligations d'inspection et de réclamation conformément au droit Français. L'obligation dépend de la capacité du Client à identifier et à signaler ces défauts. Le rapport doit contenir des

informations sur la nature du défaut ou de la faute, ainsi que sur le contexte de l'activité dans laquelle le défaut est survenu.

2. Si l'exécution ultérieure échoue après plusieurs tentatives, au moins deux tentatives, concernant le même défaut, ou si CASedi refuse légitimement l'exécution ultérieure, ou si le type d'exécution ultérieure choisi par CASedi est déraisonnable pour le Client, le Client est en droit, à son choix, d'exiger le retrait ou une réduction de prix. Le chapitre A § 10 s'applique aux demandes de dommages et intérêts et au remboursement des dépenses inutiles. Le chapitre A § 12 reste inchangé.

D. Conditions supplémentaires pour la location temporaire de logiciels destinés à être utilisés dans l'environnement système du Client ("sur site" / "On Premise")

24. Objet des conditions

1. L'objet des présentes conditions générales est la mise à disposition temporaire de logiciels et la fourniture de services pour maintenir l'état contractuellement convenu (location de logiciels).
2. Les règles du chapitre D s'appliquent en complément des règles des chapitres A et B et, dans la mesure où elles sont en conflit avec les règles des chapitres A et B, prévalent sur les règles de ces deux chapitres.

25. Rémunération pour la location de logiciels

La rémunération est convenue dans chaque contrat individuel et doit être versée mensuellement à l'avance au plus tard le cinquième jour ouvrable de chaque mois.

26. Droits accordés pour la location de logiciels

1. CASedi accorde au Client le droit simple et non transférable d'utiliser le logiciel pour l'utilisation contractuelle stipulée conformément aux conditions générales convenues pour la période convenue à ses propres fins.
- 2 Si l'utilisation du logiciel sur l'environnement système convenu du Client n'est temporairement pas possible ou seulement possible dans une mesure limitée, notamment en raison de dysfonctionnements ou de travaux de réparation ou de maintenance, le Client est autorisé à utiliser temporairement le logiciel sur un autre environnement système. En cas de changement permanent, l'utilisation du logiciel sur l'environnement système nouvellement déployé est autorisée ; Le logiciel doit être complètement supprimé de l'environnement système précédemment utilisé. Le Client doit informer immédiatement CASedi de tout changement dans l'environnement du système.

27. Dispositions particulières relatives aux défauts et à la responsabilité en matière de location de logiciels

1. CASedi garantit que le logiciel est exempt de défauts qui le rendraient impropre à l'utilisation contractuelle ou réduiraient considérablement son adéquation, ou que le logiciel manque ou cesse ultérieurement de posséder des fonctionnalités garanties par CASedi.
2. En cas de défauts ou d'absence ou d'omission d'une qualité garantie, le Client ne pourra pas exercer son droit de réduction en réduisant la rémunération à payer de manière continue. Si les conditions sont remplies, le droit de réclamer la rémunération versée sous réserve reste inchangé.
3. Si le Client exerce effectivement son droit de recours conformément au droit Français, les prestations doivent être exécutées de manière professionnelle et documentées.
4. Un motif important qui autorise le Client à exercer son droit de résiliation extraordinaire sans préavis en cas de bien locatif défectueux existe si la réparation du défaut a échoué. Il y a échec si la réparation du défaut n'a pas abouti après au moins deux tentatives concernant le même défaut, si la réparation du défaut est impossible, a été refusée par CASedi

ou si la méthode de réparation du défaut choisie par CASedi est déraisonnable pour le Client.

5. Les dispositions de responsabilité du chapitre A § 10 s'appliquent aux demandes de dommages et intérêts et au remboursement des dépenses inutiles. Toutefois, CASedi n'est responsable des défauts initiaux que s'il y a négligence conformément au chapitre A § 10.

28. Durée et résiliation des accords de location de logiciels

1. Le contrat débute à la date convenue et peut être résilié par l'une ou l'autre des parties avec un préavis de trois mois avant la fin de l'année contractuelle, pour la première fois à l'expiration de la durée minimale convenue du contrat. Si aucune durée minimale de contrat n'a été convenue, la résiliation n'est possible qu'à la fin de la deuxième année de contrat.

2. Le droit des deux parties contractantes de résilier le présent contrat sans préavis pour un motif valable conformément au droit Français reste inchangé ; Toutefois, le chapitre D, article 27, paragraphe 4, aura priorité pour la résiliation en cas de défaut. Le chapitre A § 12 reste inchangé. Les paragraphes 2 et suivants du Chapitre A, article 15, s'appliquent à la résiliation pour motif valable.

29. Retour, cessation d'utilisation

1. À la résiliation d'un contrat de location de logiciel, le droit du Client d'utiliser le logiciel prend fin. Si CASedi a fourni des supports de stockage de données, le Client doit les restituer, y compris tous les autres documents reçus. Il doit supprimer complètement et irrémédiablement le logiciel des ordinateurs ainsi que toutes les autres copies du logiciel. Le Client doit assurer par écrit à CASedi que les obligations de suppression ont été remplies.

2. Toute utilisation du logiciel après la fin de la relation contractuelle est interdite.

E. Conditions supplémentaires pour les prestations de travail

30. Objet des conditions

1. L'objet des conditions suivantes est la fourniture de prestations de travail.

2. Les règles du chapitre E s'appliquent en plus des règles du chapitre A et, dans la mesure où ces règles sont en conflit avec les règles du chapitre A, prévalent sur les règles du chapitre A.

31. Exécution du travail, période d'exécution

1. La fourniture de prestations de travail exige que le Client ait décris ses besoins de manière précise et claire et que ceux-ci fassent l'objet du contrat.

2. Si CASedi est chargé de fournir des prestations de service de conception (par exemple, préparation de spécifications, concepts techniques fonctionnels, etc.), CASedi les développera en étroite collaboration avec le Client. Une fois le projet terminé, CASedi remettra le résultat au Client pour examen. Le Client examinera le document en profondeur dans le délai convenu, notamment pour s'assurer que ses spécifications et ses besoins ont été pleinement pris en compte et mis en œuvre. Le Client informera immédiatement et par écrit CASedi de toute lacune, erreur ou incomplétude et lui donnera la possibilité de les compléter. Une fois les exigences du Client mises en œuvre, le Client déclarera son approbation par écrit. Le contenu du résultat publié est contraignant pour la fourniture ultérieure de services. Les exigences ultérieures du Client ne font partie de la prestation que si cela a été convenu par écrit par les parties contractantes conformément au chapitre A § 5.

3. Les parties contractantes conviennent d'un calendrier pour la réalisation des travaux. Sauf convention contraire dans des cas particuliers, il contient

un délai approximatif. Les horaires ne peuvent être mis à jour que d'un commun accord.

32. Acceptation

1. La réception n'est effectuée que si les parties contractantes ont convenu contractuellement de procéder à une réception ou si un contrat de travail et de services a été conclu. Conformément au droit Français, les dispositions relatives à l'achat s'appliquent essentiellement à un contrat qui implique la livraison de biens meubles à fabriquer ou à produire (par exemple, la livraison de logiciels personnalisés, de logiciels standard personnalisés ou la livraison de logiciels standard), de sorte que l'acceptation n'est pas légalement requise pour ces contrats. Les prestations ne sont pas non plus soumises à acceptation.

2. Si une réception est requise conformément au paragraphe 1, CASedi peut demander au Client une déclaration de réception écrite. Toutefois, les prestations sont réputées acceptées même sans déclaration écrite d'acceptation si le Client ne se plaint pas de défauts qui empêcheraient l'acceptation dans les quatre semaines suivant la livraison de la prestation ou exprime d'une autre manière son approbation de la prestation comme étant conforme au contrat (par exemple par paiement sans réclamation, utilisation, etc.). Le Client n'est autorisé à refuser la réception qu'en cas de défauts importants. Des détails supplémentaires sur la procédure d'acceptation peuvent être spécifiés par écrit dans le contrat individuel respectif.

3. Les règles de la présente section s'appliquent également à l'exécution partielle. CASedi peut demander une acceptation partielle. Toutefois, dans le cadre d'une réception partielle, l'approbation ne s'étend pas aux caractéristiques des prestations qui ne peuvent être vérifiées qu'en relation avec les prestations ultérieures.

F. Conditions générales supplémentaires pour les services

33. Objet des conditions

1. Les conditions du chapitre F ont pour objet les services.

2. Les règles du chapitre F s'appliquent en complément des règles du chapitre A et, dans la mesure où elles sont en conflit avec les règles du chapitre A, prévalent sur les règles du chapitre A.

34. Objet du contrat

1. Le contrat conclu entre les parties contractantes est déterminant pour le contenu, l'étendue et la nature des prestations.

3. Dans la mesure où des services sont fournis au Client, CASedi est seule habilitée à donner des instructions à ses employés. Les salariés ne sont pas intégrés à l'entreprise du Client. Le Client peut donner des instructions à la personne de contact chez CASedi, mais pas directement aux employés individuels de CASedi.

4. CASedi emploie des employés qualifiés pour réaliser les tâches à réaliser. Vous possédez les connaissances et l'expérience nécessaires pour exécuter correctement le contrat.

5. CASedi se réserve le droit de remplacer un employé par un autre employé possédant les qualifications nécessaires à tout moment.

35. Perturbation des services

Si un service soumis au droit des contrats de service n'est pas fourni conformément au contrat et que CASedi en est responsable, CASedi est en droit, à sa propre discrétion, de fournir le service en tout ou en partie conformément au contrat dans un délai raisonnable sans frais supplémentaires pour le Client. Si CASedi n'exerce pas ce droit ou si la répétition de la prestation échoue, le Client a le droit de résilier le contrat sans préavis pour motif valable. Le chapitre A § 10 s'applique aux

demandes de dommages et intérêts et au remboursement des dépenses inutiles. Le chapitre A § 12 reste inchangé.

Dans le cas où un Service Professionnel soumis à la Loi sur les Contrats de Service (droits des contrats de services) n'est pas fourni conformément au Contrat et si CASedi est responsable de cette faute, CASedi a le droit de fournir un Service conforme en tout ou en partie sans frais supplémentaires pour le Client dans un délai raisonnable. En cas de manquement de la part de CASedi à exercer ce droit ou en cas d'échec du Service répété, le Client a le droit de résilier le Contrat pour un motif valable et sans préavis. Le chapitre A § 10 régit les demandes de dommages-intérêts et le remboursement des dépenses inutiles. Le chapitre A § 12 reste inchangé.

G. Conditions générales supplémentaires pour les services électroniques (e-services)

36. Objet des conditions

1. L'objet des conditions suivantes est la fourniture de services électroniques.
2. Les règles du chapitre G s'appliquent en complément des règles du chapitre A et, dans la mesure où ces règles contredisent les règles du chapitre A, prennent sur les règles du chapitre A. Dans la mesure où des règlements d'autres chapitres s'appliquent, cela est précisé.

37. Objet du contrat

1. CASedi propose des services électroniques. Les services électroniques sont des services de traitement numérique des processus commerciaux par ou entre les entreprises, qui sont fournis en tout ou en partie non pas dans l'environnement système du Client (sur site), mais dans le centre de données de CASedi. Le Client reçoit l'accès à ce service. Les services électroniques (ci-après également dénommés « services ») peuvent notamment comprendre :

- Gestion de services partagés en EDI (EDI-SMS)
- Fourniture de services d'application (ASP)
- Logiciel en tant que service (SaaS)
- Plateforme en tant que service (PaaS)
- Hébergement (Hosting)

2. CASedi fournit les services nécessaires à la mise en œuvre et à la maintenance de ces services ainsi que d'autres services de traitement d'informations et de données. CASedi fournit l'infrastructure système et les logiciels nécessaires. En fonction du service convenu, cela comprend notamment les services suivants dans le centre de données :

- (1) Planification, approvisionnement, fourniture, support et maintenance du matériel et des logiciels nécessaires à la fourniture du service ;
- (2) Maintenance du logiciel, notamment par des mises à jour de versions, des corrections d'erreurs et la maintenance du matériel, notamment le maintien de l'état de préparation opérationnelle ;
- (3) Établissement, surveillance et maintenance des systèmes de stockage de données ;
- (4) Création de messages, établissement de connexions de communication, conversion de données, échange de données, conformément aux dispositions contractuelles individuelles ;
- (5) Archivage des données de communication conformément aux dispositions contractuelles individuelles ;
- (6) Planification, préparation, exécution et contrôle de la qualité de l'ensemble des travaux de préparation ;
- (7) Gestion du changement, de la capacité, de la performance et des perturbations ;
- (8) Utilisation de procédures de protection d'accès appropriées pour garantir l'identification et l'authentification des utilisateurs. Les droits

d'accès aux données du Client et de communication des données sont déterminés exclusivement par le Client.

3. Les prestations commandées par le Client sont régies par les dispositions contractuelles individuelles (ci-après également dénommées contrat individuel ou contrat).
4. L'archivage des données générées ou d'autres données est effectué par CASedi conformément à l'accord contractuel. Avec les services EDI managés, les données générées dans le cadre du service EDI sont stockées pendant 60 jours puis supprimées par CASedi. Ceci ne s'applique pas si les parties contractantes ont convenu d'une méthode d'archivage différente.
5. Le Client doit maintenir une connexion de télécommunication en état de fonctionnement. D'autres conditions environnementales, le matériel et les logiciels à fournir par le Client ainsi que la structure quantitative du Client sont définis dans le contrat respectif. Ces informations se réfèrent au moment de la conclusion du contrat. Les parties contractantes s'informeront mutuellement et sans délai par écrit de toute modification dans ces domaines.

38. Réalisation et fourniture de services électroniques

Pour la réalisation et la fourniture des prestations convenues, les parties contractantes procéderont comme suit, sauf convention contractuelle contraire :

(1) Phase de conception :

Lors de la phase de conception, le Client, avec le soutien de CASedi, définira les processus standards et, pour les services EDI managés, les partenaires commerciaux à connecter au Client. CASedi fournira au Client les documents nécessaires à cet effet.

(2) Préparation de l'accès au centre de données du Client :

Pour participer aux services du centre de données, CASedi mettra en place l'accès au centre de données pour le Client. Si des ajustements sont nécessaires selon les spécifications du Client, ceux-ci seront effectués par CASedi et facturés en fonction du temps et des efforts impliqués. Si des logiciels et du matériel sont fournis au Client à cette fin, cela sera convenu contractuellement.

(3) Tests d'intégration et fonctionnement :

Une fois les exigences techniques satisfaites sur le site du Client, CASedi effectue un test fonctionnel. Cette opération de test vise à déterminer si la communication électronique des données se déroule sans erreur. Si la communication de données fonctionne de manière fiable, CASedi déclarera par écrit qu'elle est prête à fonctionner (« Déclaration de disponibilité opérationnelle »). Le Client peut ensuite terminer sa propre phase de test ou commencer une utilisation productive des services.

39. Service d'assistance aux utilisateurs

CASedi a mis en place un service d'assistance aux utilisateurs pendant les heures normales d'ouverture de CASedi. Le service d'assistance aux utilisateurs assiste le Client en cas de questions liées au fonctionnement, au système ou à d'autres problèmes que le Client peut rencontrer en rapport avec les services. Le service d'assistance aux utilisateurs fournira une assistance au Client dans les plus brefs délais. CASedi documente les services fournis et les factures au Client.

40. Gestion des incidents, et des défauts

1. Si des problèmes techniques surviennent lors de l'utilisation des services de CASedi, le Client doit les signaler immédiatement à CASedi par écrit. Il doit fournir à CASedi un rapport de défaut contenant une description aussi détaillée que possible du défaut et de ses effets. Il doit prendre toutes les mesures nécessaires, dans des limites raisonnables, pour identifier, définir et documenter le défaut. Il doit fournir à CASedi les données d'entrée et de sortie affectées, les résultats intermédiaires et de test et toute autre

documentation appropriée pour illustrer les perturbations. En outre, le chapitre A § 3 s'applique.

2. CASedi commencera immédiatement le dépannage. Dans le cas de processus de dépannage urgents, des simplifications procédurales peuvent être mises en œuvre d'un commun accord. CASedi peut toujours fournir des mesures de dépannage via la maintenance à distance.

3. Les services fournis par CASedi dans le cadre de l'analyse des pannes et du dépannage seront facturés par CASedi. Ceci ne s'applique pas si CASedi détermine ou si le Client prouve que la perturbation a été causée par les services de CASedi, c'est-à-dire qu'elle représente un défaut dans les services de CASedi.

4. Le chapitre A § 9 et le chapitre D § 27 s'appliquent en outre aux défauts, et le chapitre F § 35 s'applique en outre aux services.

41. Délai d'exécution et disponibilité

1. Les délais d'exploitation et de service des prestations convenues, y compris les délais de maintenance, sont précisés dans le contrat individuel.

2. Si la disponibilité du service est convenue dans le contrat individuel, cela décrit la procédure d'utilisation technique du service et/ou des données d'application au point de transfert du service pour utilisation par le Client. À moins que le point de transfert de service ne soit spécifié dans un contrat individuel, il s'agit de la sortie du routeur dans le centre de données de CASedi. Tous les détails concernant la disponibilité, en particulier les paramètres techniques et les procédures de mesure et de détermination de la disponibilité, sont définis dans les contrats individuels.

3. Sauf convention contraire dans un contrat individuel, CASedi garantit la fourniture des Services avec une disponibilité de 98 % par mois, dans chaque cas sur la base des heures de fonctionnement convenues dans le contrat individuel. Il est précisé que même si le quota de disponibilité est atteint, la responsabilité de CASedi en cas de défaillance de performance reste inchangée si CASedi en est responsable. L'engagement de disponibilité ne s'applique pas pendant la période où existent les circonstances prévues au chapitre G, article 41, paragraphe 4.

4. Sont exclues des heures de fonctionnement et de disponibilité accordées les périodes :

- dans lequel CASedi assure des travaux de maintenance programmée ; ces délais de maintenance fixes sont spécifiés dans les contrats individuels.

- dans lequel CASedi doit effectuer des mesures de maintenance extraordinaires (telles que le remplacement d'unités centrales ou l'installation de nouvelles versions) pour lesquelles le temps de maintenance convenu n'est pas suffisant. Dans ce cas, CASedi informera le Client dans les plus brefs délais de la durée de l'interruption supplémentaire et, dans la mesure du possible, tiendra compte des besoins du Client.

- dans lesquels CASedi n'est pas en mesure de fournir les services, ne peut pas les fournir à temps ou avec la disponibilité ou la qualité convenue en raison d'un cas de force majeure ou de circonstances indépendantes de la volonté de CASedi ou dont CASedi n'est pas responsable, notamment des événements naturels, des mesures gouvernementales, des pannes ou des retards dans les télécommunications, les fournisseurs d'accès Internet ou les installations d'hébergement en dehors de leur sphère de responsabilité ou des pannes liées au matériel, aux logiciels ou aux installations d'alimentation électrique, qui ne sont pas en possession ou sous le contrôle de CASedi.

5. Si le Client effectue un traitement urgent ou soumis à des délais (notamment le week-end ou à des heures précises) dont l'exécution programmée doit être assurée, CASedi est prête, dans les limites de ses capacités opérationnelles, à mettre en place un service d'urgence pour soutenir ce traitement. Le Client mandatera CASedi par écrit au moins quatre semaines avant le début du traitement critique. Le montant des

dépenses engagées par CASedi à ce titre sera convenu dans des contrats individuels.

42. Rémunération et paiement

1. L'obligation de payer une rémunération pour les services à fournir de manière permanente et à rémunérer régulièrement commence avec la déclaration de mise en service (chapitre G § 38 (3)) par CASedi. Sauf convention contraire, les factures seront émises mensuellement à terme échu. Les autres prestations seront facturées rapidement après leur fourniture conformément à la liste de prix applicable, sauf convention contraire.

2. CASedi documentera les services fournis et, dans le cadre des services EDI managés, les services de transaction et de communication de données, si convenus contractuellement, et fournira au Client les enregistrements correspondants avec la facture. Si la rémunération est basée sur le temps passé, CASedi enregistrera le temps passé dans des dossiers de performance, qui seront régulièrement présentés au Client.

43. Droits sur le logiciel CASedi

Dans la mesure où l'utilisation du logiciel est nécessaire à la fourniture des Services, CASedi accorde au Client les autorisations non exclusives nécessaires à l'utilisation du logiciel dans le centre de données de CASedi et les autres documents fournis à ses propres fins dans la mesure convenue contractuellement pour la durée du contrat individuel respectif. Le logiciel n'est pas fourni. Dans la mesure où la fourniture du logiciel est nécessaire à la fourniture du service, les dispositions du chapitre A § 6 et du chapitre B § 18, § 19, du chapitre C § 22 et du chapitre § 26 s'appliquent.

44. Responsabilité du contenu

Dans ses relations avec le Client ou des tiers, CASedi ne garantit pas la recevabilité juridique (loi sur le droit d'auteur, loi sur la concurrence déloyale, autres droits d'auteur accessoires, droits personnels, etc.) du contenu fourni par le Client. Le Client garantit CASedi contre tous les inconvénients qui pourraient survenir pour CASedi du fait que des tiers feraient valoir des réclamations contre CASedi en raison de violations de droits commises par le Client en rapport avec les services de CASedi.

45. Statut des parties impliquées dans le processus EDI

CASedi n'entretient pas de relation contractuelle avec le partenaire commercial du Client qui, à la demande du Client, est impliqué dans le service EDI managé. Le partenaire commercial n'a aucune prétention contractuelle à l'encontre de CASedi. Les réclamations découlant des présentes conditions générales et des contrats individuels ne sont accessibles qu'au Client contre CASedi. Le partenaire commercial ainsi intégré est, à son tour, l'agent d'exécution du Client dans la relation entre CASedi et le Client (par exemple en ce qui concerne les obligations de coopération ou les manquements aux devoirs).

46. Durée du contrat, résiliation et conséquences de la résiliation

1. La durée des contrats est déterminée à partir du contrat individuel. Le chapitre D § 28 s'applique en outre à la durée du contrat et à la résiliation.

2. À la résiliation du contrat, CASedi interrompra les services et l'accès aux services sera bloqué. Le Client est tenu de restituer tous les documents et logiciels reçus de CASedi ou de supprimer irrémédiablement toutes les copies sur ses ordinateurs.

3. Dès réception de l'avis de résiliation, les parties contractantes déterminent mutuellement le règlement du contrat. Afin d'assurer les opérations de traitement des données du Client, CASedi fournira les services convenus dans une mesure raisonnable pendant une durée maximale de six mois au-delà de la fin du contrat contre rémunération.

Cette obligation ne s'applique pas si CASedi a résilié le contrat pour un motif important dont le Client est responsable.

4. À la demande du Client, CASedi fournira au Client un dispositif de stockage de données contenant les données d'application disponibles au moment de la résiliation, en échange d'une indemnisation conformément à sa liste de prix en vigueur. En outre, les données applicatives seront supprimées 60 jours après la résiliation du contrat avec CASedi, sans autre préavis au Client. Dans la mesure où CASedi est soumis à des obligations de protection des données en ce qui concerne la divulgation ou la suppression des données, celles-ci restent inchangées et priment sur les règles du chapitre G § 46.

H. Dispositions supplémentaires pour la maintenance du logiciel

47. Objet des conditions

1. L'objet des conditions suivantes est la fourniture de services de maintenance de logiciels.

2. Les règles du chapitre H s'appliquent en complément des règles du chapitre A et, dans la mesure où ces règles contredisent les règles du chapitre A, priment sur les règles du chapitre A. Dans la mesure où des règles d'autres chapitres s'appliquent, cela est précisé.

48. Objet du contrat, prestations

1. Sauf convention contraire dans un contrat individuel, CASedi fournit les services de maintenance suivants dans le cadre d'un contrat de maintenance pour le logiciel couvert par le contrat de maintenance :

a. information :

Le Client reçoit des informations sur les nouvelles versions et extensions du programme.

b. Nouveaux statuts de programme :

CASedi fournit au Client de nouvelles versions de programmes publiées. Le Client installe lui-même les nouvelles versions du programme.

c. Analyse des erreurs :

Le Client informera CASedi des erreurs de programme au moyen d'un message d'erreur écrit conformément au chapitre H, section 48, paragraphe 4. CASedi analyse les parties du programme affectées par l'erreur et fournit des informations indiquant s'il s'agit d'une erreur dans le logiciel maintenu.

d. Aide en cas d'erreurs :

Si l'analyse des erreurs révèle que l'erreur se trouve dans le logiciel, le Client recevra des informations sur la manière de corriger l'erreur ou des conseils sur la manière de contourner l'erreur. Une erreur se produit si le logiciel ne fonctionne pas comme convenu ou comme décrit dans la documentation ou produit des résultats de calcul incorrects. CASedi fournira au Client des versions de programme corrigées des erreurs. Il n'existe aucun droit à la correction d'erreurs en dehors d'une nouvelle version du programme ou à la correction d'erreurs mineures.

e. Service de téléphone

CASedi maintient un service téléphonique pendant les heures normales de travail, que le Client peut utiliser en cas d'erreur. Seules les demandes émanant de l'administrateur du système ou de son représentant (chapitre H § 51 al. 4) seront traitées.

2. Les services de maintenance de CASedi sont limités à la version actuelle du logiciel proposée par CASedi. Le Client est donc tenu d'installer la version logicielle livrée dans le cadre de la maintenance dans un délai raisonnable. CASedi conserve la version du logiciel précédent la version la plus récente du logiciel pendant une durée maximale de 24 mois. Les corrections de bogues ne seront pas effectuées dans une telle version si la version actuelle du logiciel contient le correctif de bugue.

3. Les services de maintenance ne s'étendent pas aux logiciels qui ont été adaptés ou modifiés individuellement par le Client, à moins que ces services ne soient commandés séparément par le Client.

4. Si des erreurs surviennent, le Client en informera CASedi par écrit. Le Client doit décrire l'erreur et ses effets aussi précisément que possible, en précisant les composants logiciels ou les fonctions logicielles concernés. À la demande de CASedi, le Client fournira les messages d'erreur du système, les journaux du système, les résultats des tests et d'autres documents appropriés pour illustrer le défaut et seront disponibles pour de plus amples informations. Dans tous les cas, les services de maintenance de CASedi exigent que l'erreur survenue puisse être reproduite ou expliquée à CASedi de manière compréhensible.

5. CASedi peut fournir le service de support via la transmission de données à distance. Le Client fournira gratuitement tous les éléments techniques (système d'accès, connexion de télécommunication) nécessaires à la télémaintenance.

6. CASedi propose au Client les services supplémentaires suivants moyennant des frais :

- Installation et préparation d'une nouvelle version du programme pour l'exploitation ;
- Services de maintenance des contrôles de processus/programmes qui ont été modifiés par le Client ou en son nom par CASedi ;
- Diagnostic et assistance en cas de dysfonctionnements causés par une mauvaise manipulation ou d'autres circonstances non imputables à CASedi ou au logiciel.
- Création de programmes complémentaires spécifiques au Client ;
- la reconstruction des programmes et, si possible, des données en cas de détérioration ou de perte des supports de stockage de données ;
- Modification du logiciel pour s'adapter à un environnement système nouveau ou modifié ou à d'autres exigences du Client.

49. Délais d'exécution, temps de réponse

1. CASedi fournit des services de support pendant les heures normales de travail conformément au chapitre A, section 4, paragraphe 1.

2. Pour les prestations de CASedi conformément au chapitre H § 48 para. 1 lit. c. et d. les délais de réponse suivants s'appliquent pour le début de la prestation de services :

- En cas d'erreurs empêchant le fonctionnement, CASedi commencera le dépannage par téléphone ou par télémaintenance dans les six heures suivant la réception du message d'erreur. Si l'erreur ne peut être résolue qu'en envoyant un employé chez le Client, cela sera fait dans un délai d'un jour après que l'erreur n'a pas pu être résolue via la maintenance à distance ou par téléphone.

Une erreur sera considérée comme empêchant le fonctionnement si le système ne peut pas être utilisé comme indiqué dans le Contrat. Il n'y a pas de solution de contournement. Les opérations quotidiennes ne peuvent pas être effectuées.

- En cas d'erreurs gênant le fonctionnement, CASedi commencera le dépannage par téléphone ou par télémaintenance dans les 12 heures suivant la réception du message d'erreur. Si l'erreur ne peut être résolue que par l'envoi d'un employé, cela aura lieu dans les trois jours suivant l'échec de la résolution de l'erreur par télémaintenance ou par téléphone.

Une erreur qui entrave le fonctionnement se produit lorsque des fonctionnalités individuelles du système ne sont pas disponibles ou ne le sont que dans une mesure limitée. Le problème a des répercussions importantes sur les opérations quotidiennes ; une solution de contournement peut être disponible.

- En cas d'autres erreurs, CASedi prendra des mesures dans un délai raisonnable.

3. Le délai de réponse commence à courir à compter de la réception d'un rapport d'erreur écrit en bonne et due forme conformément au chapitre H

§ 48 para. 4. Le temps de réponse est calculé dans le cadre des heures de travail habituelles de CASedi conformément au chapitre A § 4 al. 1. Si un rapport d'erreur est reçu en dehors de ce délai, il sera traité comme s'il avait été reçu au début de l'heure de travail suivante en ce qui concerne le délai de réponse à respecter par CASedi. Si la fin du délai d'intervention intervient en dehors des heures ouvrables, le délai d'intervention sera interrompu et reprendra au début de l'heure ouvrable suivante, sauf accord contraire des parties.

50. Dispositions supplémentaires relatives à la rémunération

1. CASedi perçoit une redevance annuelle pour les services de maintenance, dont le montant est déterminé par les parties contractantes dans le contrat de maintenance. Si aucune disposition de ce type n'est prévue, les frais de maintenance annuels seront de 20 % du montant de la licence payée par le Client pour le produit logiciel à maintenir. La maintenance est toujours due à l'avance pour l'année civile.
2. Si, lors de l'exécution des services de maintenance, il s'avère qu'un dysfonctionnement signalé n'est pas une erreur logicielle, c'est-à-dire qu'il n'a pas été causé par des circonstances imputables au logiciel de CASedi, CASedi facturera les services fournis séparément conformément à la liste de prix en vigueur (par exemple, erreurs dans l'environnement logiciel, force majeure, erreurs d'exploitation). Ceci s'applique également aux autres prestations commandées par le Client qui ne font pas partie des prestations de maintenance.
3. Si le Client achète des licences supplémentaires pour le logiciel, les frais à payer augmenteront conformément à la liste de prix actuelle de CASedi.
4. La rémunération des prestations de maintenance s'applique aux travaux effectués dans les locaux de CASedi. Pour les travaux effectués chez le Client, CASedi facturera des frais supplémentaires selon la liste de prix en vigueur.

51. Exigences techniques pour effectuer des services de maintenance

1. Le Client accorde à CASedi l'accès au matériel et aux logiciels nécessaires à la fourniture des services de maintenance, directement et/ou via une transmission de données à distance. CASedi protégera les intérêts du Client à cet égard. Dans la mesure nécessaire à l'exécution du contrat, le Client assistera également gratuitement CASedi dans la mise en œuvre du contrat.
2. Le Client doit s'assurer que toutes les données relatives au logiciel à maintenir sont conservées sous une forme lisible par machine ou peuvent être reproduites à partir d'ensembles de données avec un effort raisonnable.
3. Si les services de maintenance nécessitent des modifications techniques de l'environnement logiciel du Client, le Client doit s'assurer que l'environnement logiciel est adapté en conséquence, à moins que cela ne soit déraisonnable pour le Client. Dans ce cas, les deux parties contractantes peuvent résilier le contrat de manière extraordinaire, mais sous réserve du respect du délai de préavis convenu conformément au chapitre H, article 52, paragraphe 2, même si la durée minimale du contrat n'est pas ainsi atteinte.
4. Les services de maintenance ne peuvent être demandés par le Client qu'à l'administrateur du système ou à son représentant. Seul un employé du Client ayant reçu une formation intensive sur la manipulation du logiciel à maintenir peut être désigné comme gestionnaire du système ou son représentant. Tout changement de l'administrateur du système ou de son représentant doit être notifié immédiatement à CASedi par écrit.

52. Durée du contrat, résiliation

1. La date de début et la durée du contrat de maintenance du logiciel sont déterminées dans chaque contrat individuel. Si aucune durée n'a été

précisée, le contrat débute dès la signature mutuelle ou dès la mise en service par le Client et est conclu pour une durée indéterminée.

2. Sauf convention contraire dans le contrat de maintenance respectif, chaque partie contractante a le droit de résilier le contrat avec un préavis de trois mois avant la fin de l'année contractuelle, pour la première fois à la fin de la troisième année contractuelle complète. Chapitre A, article 15, paragraphe 2 et suivants, s'appliquera également à la résiliation.

CASedi
01 janvier 2026