

CONDITIONS GENERALES DES SERVICES UNOOC

1. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société DIGITICA S.A.S., RCS 809 022 643, dont le siège social est situé 16 avenue Barbot – 31200 Toulouse (ci-après : « Unooc »), fournit au client identifié dans le bon de commande (ci-après : le « Client ») une licence de logiciel en mode software as a service (SaaS), associée à diverses autres prestations complémentaires décrites à l'article 3 (ci-après ensemble : les « Services »). Les présentes conditions générales constituent, avec le(s) bon(s) de commande signé(s) par le Client (ci-après : le « Bon de Commande ») un ensemble contractuel indissociable (ci-après le « Contrat »). En cas de contradiction, le(s) Bon(s) de Commande prévaut (prévalent) sur les conditions générales.

2. Acceptation des conditions générales

La signature, par le Client, d'un Bon de Commande entraîne l'acceptation pleine et entière des dispositions du Contrat par le Client. Celui-ci sera en tout état de cause réputé les avoir tacitement et pleinement acceptées au plus tard lors du début de l'exécution des Services. L'acceptation du Contrat par le Client ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue.

3. Description des Services

Les Services ont pour objet la mise en œuvre d'une solution logicielle permettant au Client d'informer le public (ci-après les « Utilisateurs ») de son activité de commercialisation de produits pharmaceutiques et parapharmaceutiques (ci-après : « Activité ») par l'intermédiaire d'une application mobile et d'un site web mis à la disposition des Utilisateurs par Unooc (ci-après : la « Solution »). Les Services sont exclusivement réservés aux professionnels agissant dans le cadre de leur Activité. Ils sont mis en œuvre sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques que Unooc juge les plus appropriés. Le Client choisit les fonctionnalités de la Solution et les Services auxquels il souscrit dans le(s) Bon(s) de Commande.

3.1 Licence de logiciel en mode SaaS

Pour utiliser la Solution, Unooc concède au Client une licence d'utilisation, non exclusive et non cessible (ci-après : la « Licence »). Cette Licence est consentie uniquement au Client et à l'usage exclusif de la pharmacie désignée dans le(s) Bon(s) de commande, ou avec l'accord préalable écrit d'Unooc de plusieurs pharmacies limitativement désignées. L'accès à la Solution est réalisé en mode SaaS, sans installation préalable de la Solution sur les matériels du Client ou de ses employés. La documentation technique relative à l'utilisation du Logiciel est remise au Client par voie électronique lors de l'installation de la Solution. Le Client dispose de droits d'administration qui lui permettent d'utiliser et paramétriser la Solution en fonction des possibilités offertes par Unooc. Le Client veille à la confidentialité des identifiants d'accès à la Solution et s'oblige à informer sans délai Unooc si son compte a été utilisé à son insu.

3.2 Paramétrage de la Solution

Préalablement à la mise en exploitation de la Solution, Unooc s'engage à fournir au Client, à partir des éléments communiqués par ce dernier, une proposition destinée à adapter la Solution à la personne du Client, en fonction de paramètres individualisables qui sont seuls définis par Unooc. Le Client pourra tester la Solution avec la proposition d'adaptation pendant une période de huit jours calendaires à compter de sa remise par Unooc. Pendant cette période, Unooc pourra réviser sa proposition en fonction des observations qui lui seront faites par le Client. Dès l'accord du Client sur la proposition définitive ou en l'absence de réponse du Client indiquant renoncer à l'accès aux Services dans le délai de huit jours, Unooc prendra acte de la validation définitive du paramétrage de la Solution. Une fois le paramétrage réalisé, le

Client pourra faire évoluer celui-ci par l'intermédiaire de l'interface d'administration, selon les possibilités offertes par la Solution. Le Client déclare être informé que la marque Unooc sera reproduite sur les représentations visuelles de la Solution, à un endroit qui sera laissé à la libre appréciation de Unooc.

3.3 Accompagnement et formation

Unooc peut fournir au Client, sur sa demande, des Services spécifiques d'accompagnement et de formation de ses employés sur la Solution. Les modalités en sont définies dans le(s) Bon(s) de Commande. Les prestations d'accompagnement et de formation peuvent donner lieu, le cas échéant, à la facturation de frais de déplacement mentionnés au bon de commande.

3.4 Maintenance

3.4.1 Maintenance évolutive

Unooc s'engage à faire bénéficier le Client, pendant la durée du Contrat, des évolutions et mises à jour de la Solution, dont la nature et la régularité seront laissées à la libre appréciation de Unooc, qui en informera le Client dans les meilleurs délais.

3.4.2 Maintenance corrective

La maintenance corrective a pour objet de corriger, pendant la durée du Contrat, les anomalies relevées sur la Solution, entendues comme des dysfonctionnements de celle-ci (ci-après : les « Anomalies »). Les Anomalies se répartissent en deux catégories : « Anomalie Bloquante » : Anomalie rendant impossible l'utilisation totale de la Solution ; « Anomalie Non Bloquante » : Anomalie dégradant l'utilisation de la Solution, sans pour autant empêcher totalement son utilisation. Le Client pourra signaler à Unooc toutes Anomalies en envoyant un email à l'adresse email suivante : support@unooc.fr en s'efforçant de donner le maximum d'informations utiles. L'envoi d'un tel email vaut signalement d'une Anomalie. Unooc procédera alors à la qualification de l'Anomalie en Anomalie Bloquante ou Non Bloquante et en informera le Client dans les meilleurs délais. Si Unooc constate que l'Anomalie n'a pas pour origine la Solution ou que le fonctionnement de la Solution est normal et qu'il ne s'agit pas d'une Anomalie, il en informera immédiatement le Client. Dans le cas contraire, il s'engage à engager les moyens nécessaires pour corriger l'Anomalie dans les délais suivants : Anomalie Bloquante : dans les 3 jours ouvrés suivant le signalement; Anomalie Non Bloquante : dans les 30 jours ouvrés suivant le signalement. Ces délais courrent à compter de la date d'envoi de l'Anomalie à l'adresse email support@unooc.fr si cet envoi a lieu un jour ouvré, entre 10 heures et 18 heures (heure française) ou, à défaut, à compter du premier jour ouvré suivant cette réception à 10 heures (heure française). Un jour ouvré s'entend d'une période ininterrompue de 8 heures, du lundi au vendredi, entre 10 heures et 18 heures (heure française). Tout délai ayant débuté au cours de cette tranche horaire expirera à la même heure le dernier jour ouvré du délai.

3.5 Support technique

En dehors des Anomalies et pour toute question liée à l'utilisation de la Solution, Unooc offre au Client et aux employés de celui-ci, à l'exclusion des Utilisateurs, un support technique consistant en une assistance et un conseil. Le support technique est accessible en envoyant un email à l'adresse support@unooc.fr. En fonction du besoin identifié, Unooc estimera le délai de sa réponse et la nature de celle-ci.

3.6 Hébergement

Unooc assure l'hébergement de la Solution ainsi que des contenus produits et échangés par le Client et les Utilisateurs via la Solution, dans le respect des règles de l'art de sa profession. Il s'efforce de garantir une disponibilité optimale de l'infrastructure serveur, sous réserve de périodes de maintenance et mise à jour.

3.7 Autres Services

Unooc se réserve le droit de proposer tout autre Services ou fonctionnalités de la Solution qu'elle jugera utile, sous une forme selon les fonctionnalités et moyens techniques qu'elle estimera

les plus appropriés pour rendre lesdits Services. Aucune prestation supplémentaire n'aura lieu sans que le Client n'en ait accepté le prix et les conditions de mise en œuvre de façon préalable et par écrit.

4. Conditions financières

4.1 Abonnement

Le Client souscrit à un abonnement annuel afin de bénéficier des Services décrits à l'article 3 (ci-après l'**« Abonnement »**), sauf conditions particulières inscrites au Bon de Commande. Le prix de l'Abonnement est exprimé par mois ou par an sur le Bon de Commande, sauf pour les services de paramétrage et de formation dont le prix est payable au démarrage et fait l'objet d'une facturation séparée. Les prix sont indiqués en euros et hors taxes, sauf mentions contraires. L'Abonnement est personnel au Client et ne peut pas être cédé, transféré ou utilisé par un tiers. L'Abonnement débute à la date prévue au Bon de Commande, pour une période contractuelle d'un an. Il sera ensuite renouvelé tacitement pour des périodes successives d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties à l'expiration de la période initiale d'Abonnement ou de toute période successive, moyennant notification à l'autre Partie, par lettre recommandée avec avis de réception, trois mois au moins avant l'expiration de ladite période. Toute période d'Abonnement entamée est due dans sa totalité, le Client ne pouvant prétendre à aucun remboursement de tout ou partie du prix correspondant à la période en cours, pour quelque motif que ce soit.

Le CLIENT reconnaît que seul le fait d'être adhérent à un réseau/groupement lui permet de bénéficier des conditions et/ou tarifs préférentiels applicables audit réseau. Dans l'hypothèse où le CLIENT n'est plus adhérent au réseau, quelle qu'en soit la cause, les conditions et/ou tarif catalogue en vigueur, que le CLIENT reconnaît avoir reçus, s'appliqueront automatiquement pour la durée du Contrat restant à courir. La perte de qualité d'adhérent n'ouvre pas droit à résiliation du Contrat par le CLIENT.

Lors du renouvellement tacite, les Services seront facturés au tarif catalogue - éventuellement remisé du fait de l'adhésion à un réseau - mais sans application de la remise initiale stipulée pour la période initiale de Contrat, telle qu'elle apparaît sur le Bon de commande. De plus, Unooc se réserve la possibilité de réviser le prix des Produits et Services dans la limite maximum de la variation de l'indice SYNTEC à la date anniversaire du Contrat, lors de ses renouvellements successifs.

4.2 Modalités de paiement

Le paiement de l'Abonnement est effectué selon les modalités prévues au Bon de Commande, à réception de la facture émise par Unooc. Sauf mention contraire dans le Bon de Commande, le Client s'engage à payer à Unooc toute facture émise par ce dernier dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'émission.

4.3 Facturation

Unooc établit des factures à chaque règlement dû, qu'elle adresse au Client par email.

4.4 Incidents de paiement

Le Client est informé et accepte expressément que tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à l'échéance entraînera automatiquement sans mise en demeure préalable :

- la déchéance du terme de l'ensemble des sommes dues par le Client et leur exigibilité immédiate,
- la suspension immédiate des Services jusqu'au complet paiement de l'intégralité des sommes dues,
- la facturation au profit de Unooc d'un intérêt de retard, dû par le seul fait de l'absence de paiement à l'échéance, au taux de 10 (dix) pourcents, assis sur le montant de la créance non réglée à l'échéance,
- le paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 (quarante) euros.

5. Responsabilité et garanties du Client

5.1 Le Client est seul responsable du respect des lois et règlements en vigueur applicables à son Activité. Il est ainsi notamment seul responsable du bon accomplissement de toutes les formalités administratives, fiscales et/ ou sociales qui lui incombent en relation avec son utilisation des Services.

5.2 Le Client s'engage à fournir à Unooc, sur sa demande, tous documents, éléments, données et informations nécessaires à la réalisation des Services. Plus généralement, le Client s'engage à coopérer activement avec Unooc en vue de la bonne exécution des présentes et à l'informer sans délai de toutes difficultés liées à cette exécution. Le CLIENT autorise expressément Unooc à géolocaliser le magasin du CLIENT.

5.3 Le Client déclare avoir connaissance des caractéristiques et des fonctionnalités offertes par la Solution, qu'il est informé de la configuration technique nécessaire à l'utilisation de la Solution et qu'il la détient, qu'il a reçu de Unooc tous les conseils, instructions et précisions qui lui sont nécessaires pour souscrire au Contrat en toute connaissance de cause, qu'il dispose ainsi d'une connaissance suffisante de la Solution et qu'il a, préalablement aux présentes, suffisamment échangé avec Unooc pour s'assurer que la Solution correspond à ses attentes, besoins et contraintes.

5.4 Le Client s'interdit de monnayer, vendre ou concéder tout ou partie de l'accès aux Services ou à la Solution, ainsi que tout ou partie des Contenus.

5.5 Le Client garantit Unooc contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou revendications quelconques que Unooc pourrait subir du fait de la violation, par le Client de l'une quelconque de ses obligations réglementaires et/ou contractuelles ou garanties aux termes des présentes. Il s'engage à indemniser Unooc de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges et/ou condamnations qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait. Le CLIENT est tenu d'assurer, auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable, toutes les responsabilités qu'il pourrait encourir au titre du Contrat.

6. Responsabilité et garanties de Unooc

6.1 Unooc s'engage à fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

6.2 L'intervention de Unooc est limitée à la seule fourniture des Services décrits à l'article 3, à l'exclusion de tout autre.

6.3 Unooc n'a pas connaissance des informations et contenus mis en ligne par le Client et les Utilisateurs, notamment leurs avis, questions ou réponses, sur lesquels elle n'effectue aucune modération, sélection, vérification ou contrôle d'aucune sorte et à l'égard desquels elle n'intervient qu'en tant que prestataire d'hébergement. Le Client s'oblige à informer sans délai Unooc de toutes plaintes qui lui parviendrait directement à ce sujet. Unooc sera seul juge des actions à mettre en œuvre dans ce cas, en sa qualité d'hébergeur.

6.4 Unooc ne garantit pas au Client que la Solution, soumise à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, sera totalement exempt d'erreurs, vices ou défauts ou qu'elle fonctionnera de manière ininterrompue, Unooc se réservant, en tout état de cause, la faculté d'interrompre momentanément l'accès à la Solution pour des raisons de maintenance et de mise à jour.

6.5 Dans le cas où Unooc fournit au Client des Contenus, elle s'engage à faire ses meilleurs efforts pour qu'ils soient de bonne qualité. Unooc ne garantit toutefois en aucun cas l'exhaustivité des Contenus proposés au Client, leur parfaite exactitude ou mise à jour, ni leur adéquation parfaite aux besoins spécifiques des Utilisateurs.

6.6 Unooc n'est aucunement partie aux relations contractuelles entre le Client et les Utilisateurs, ou entre le Client et tous tiers vers qui il dirigerait ses clients via la Solution. Unooc n'entretient

pas non plus de relations contractuelles avec ces derniers, de telle sorte que le Client s'oblige à mettre hors de cause Unooc dans tous différends ou litiges pouvant intervenir entre lesdites personnes et à faire son affaire personnelle de leur résolution.

6.7 La responsabilité d'Unooc au titre des présentes est limitée aux dommages directs causés par Unooc, et ne pourra en aucun cas excéder une somme égale à cinquante pourcents (50%) du montant des sommes payées par le Client au titre de la prestation considérée.

Il est par ailleurs convenu qu'Unooc ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage immatériel quel qu'il soit, y compris à titre indicatif et non limitatif, tout dommage pour perte de revenus, perte de chance, perte d'usage, perte d'image ou de réputation, interruption d'activité, perte d'informations, issus de l'utilisation ou de l'impossibilité à utiliser le Logiciel.

Toute action qui aurait pu être intentée contre Unooc mais qui ne l'a pas été dans les douze (12) mois à compter de l'évènement génératrice sera réputée prescrite.

7. Propriété intellectuelle

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur la Solution ou sur les Contenus, qui demeurent la propriété entière et exclusive d'Unooc. Le Client ne dispose que d'une licence d'utilisation dans les conditions définies aux présentes. En conséquence, le Client s'interdit formellement de reproduire de façon permanente ou provisoire la Solution ou les Contenus en tout ou en partie, par tout moyen et sous toutes formes ainsi que d'en imiter le concept ou d'effectuer tout acte d'exploitation non compris dans la licence qui lui est concédée.

8. Références commerciales

A moins qu'il ne manifeste expressément son refus à ce sujet dans le Bon de Commande, le Client autorise expressément Unooc à le citer et à utiliser, le cas échéant, la reproduction de sa marque ou de son logo à titre de références commerciales, notamment lors de manifestations ou d'événements, dans ses documents commerciaux et sur son site internet, sous quelque forme que ce soit.

9. Confidentialité

Toutes les informations communiquées dans le cadre du Contrat, soit tous documents, fichiers, données et/ou informations, écrites ou orales, de nature technique, scientifique, commerciale, financière, ou juridique, à l'exception des libellés produits, images et prix qui seront publiés, sont considérées comme étant des informations confidentielles. Unooc et le Client s'engagent à ce que les informations confidentielles : (a) soient protégées et gardées strictement secrètes et soient traitées avec le même degré de précaution et de protection que chacun accorde à ses propres informations confidentielles ; (b) ne soient divulguées de manière interne qu'aux seuls membres de son personnel ayant à les connaître ainsi qu'à ses conseils ou prestataires externes tenus aux mêmes obligations de confidentialité que celles prévues aux présentes et ne soient utilisées par ces derniers qu'aux seules fins des présentes ; (c) ne soient pas utilisées, totalement ou partiellement, à d'autres fins sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie ; (d) ne soient ni divulguées ni susceptibles d'être divulguées, soit directement, soit indirectement, à tout tiers ou à toutes personnes autres que celles mentionnées à l'alinéa (b) ci-dessus ; (e) ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées totalement ou partiellement lorsque de telles copies, reproductions ou duplications ne sont pas pour ses besoins propres ou n'ont pas été autorisées par l'autre Partie et ce, de manière expresse et par écrit. Unooc et le Client s'engagent, sur simple demande de l'autre Partie, à lui restituer tous documents contenant des informations confidentielles. Les informations confidentielles restent la propriété de la Partie qui les a fournies et la divulgation des informations confidentielles en application du présent Contrat ne peut en aucun cas être interprétée comme conférant de manière expresse ou implicite un droit quelconque à

l'autre Partie, notamment de propriété intellectuelle, sur celles-ci. Le présent article est applicable pendant toute la durée des présentes et son application se poursuivra pendant une durée de cinq (5) ans à compter de l'expiration ou de la cessation des présentes, pour quelque motif que ce soit.

10. Résiliation

En cas de manquement par l'une des Parties, à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes, le Contrat sera résilié de plein droit quinze (15) jours après réception par la partie défaillante, d'une mise en demeure restée sans effet, par lettre recommandée avec accusé de réception, mentionnant l'intention de faire application de la présente clause, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à la Partie défaillante.

11. Modification des conditions générales

Unooc se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Le Client sera informé de cette modification ainsi que de la date d'entrée en vigueur des conditions générales modifiées par tout moyen utile. Les nouvelles conditions générales s'appliqueront au Client à compter du renouvellement de son Abonnement suivant leur entrée en vigueur. Le Client qui n'accepte pas les conditions générales modifiées doit faire obstacle au renouvellement de son Abonnement, en dénonçant celui-ci par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Unooc, selon les modalités prévues à l'article 4.1. A défaut, il est réputé les avoir acceptées.

12. Divers

Si l'une quelconque des dispositions des présentes ou des conditions particulières inscrites au Bon de Commande ou des conditions générales d'utilisation venait à être nulle aux termes d'une disposition légale ou réglementaire ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions.

Le fait pour Unooc de ne pas invoquer un manquement du Client ne saurait valoir renonciation à invoquer ledit manquement. Toute renonciation ne sera opposable que si elle est exprimée par écrit et signée par le représentant légal d'Unooc.

13. Loi applicable et juridiction

Les présentes conditions générales sont régies par la loi française. En cas de contestation sur leur validité, leur interprétation et/ou leur exécution, les parties conviennent que les tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de Toulouse seront exclusivement compétents pour en juger.

Conditions particulières pour nom de domaine propre

- Unooc s'engage à réserver le nom de domaine choisi par le CLIENT, sous réserve de sa disponibilité et sous garantie de licéité de la part du CLIENT, sauf dans l'hypothèse où la structure du nom de domaine ou sous domaine est déjà définie dans les termes et conditions d'adhésion à un réseau (y inclus à une enseigne) ou à sa politique, auquel le CLIENT est adhérent ou si la réservation y contrevient.
- Dans le cas où le CLIENT n'est plus adhérent du réseau (y inclus de l'enseigne lors de la durée du Contrat, le nom de domaine pourra être changé par Unooc afin de respecter les droits du réseau (y inclus de l'enseigne) et notamment ses droits de propriété intellectuelle.
- Si le CLIENT dispose d'un nom de domaine existant et éventuellement d'un site internet existant sur ce dernier et qu'il souhaite rendre accessible son Site Internet du CLIENT sur ce nom de domaine en remplacement de son ancien site, Unooc s'engage à réaliser une procédure de transfert de nom de domaine en contrepartie du paiement de la somme forfaitaire de quatrevingts (80) euros hors taxes couvrant notamment les frais administratifs sauf dans l'hypothèse où la structure du nom de domaine est déjà définie dans les termes et conditions d'adhésion à un réseau (y inclus à une enseigne) et/ou définie dans sa politique, auquel le CLIENT est adhérent ou si la réservation y contrevient. Unooc n'effectue aucune sauvegarde de l'ancien site internet du CLIENT. Le CLIENT ne pourra donc pas récupérer son ancien site par le biais de Unooc.

Référencement :

La prestation de référencement du Site Internet du CLIENT consiste à faire indexer le Site Internet du CLIENT par les principaux moteurs de recherche (Google, Yahoo, Bing). Unooc s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances en matière de critères d'indexation des moteurs de recherche.

Unooc s'engage à mener les actions nécessaires pour que le Site Internet du CLIENT soit indexé par les outils de recherche et souscrit à ce titre une obligation de moyens. Néanmoins, Unooc ne peut garantir la prise en compte du Site Internet du CLIENT par l'ensemble des moteurs de recherche du fait de leur actualité, leur réactivité ou la mise en place d'offres payantes pour le référencement.

Compte tenu de l'évolution permanente des moteurs de recherche, Unooc ne peut pas s'engager sur le positionnement dans les moteurs de recherche du Site Internet du CLIENT sur une requête donnée.

Fin du Contrat

Le CLIENT n'est pas propriétaire du Site Internet du CLIENT. La prestation d'hébergement du Site Internet du CLIENT cessera au terme du Contrat ; le Site Internet du CLIENT ne sera plus accessible en ligne et le nom de domaine affecté au Site Internet du CLIENT ne sera pas renouvelé ou sera conservé par Unooc. Si le CLIENT le souhaite, le nom de domaine pourra lui être cédé en contrepartie du paiement de la somme forfaitaire de quatre-vingts (80) euros hors taxes, couvrant notamment les frais administratifs de transfert de nom de domaine. Unooc supprimera le(s) Contenu(s). Unooc n'effectue aucune sauvegarde du Site Internet du CLIENT et de son Contenu, ni des données statistiques et n'assure aucune réversibilité du Site Internet du CLIENT et de son Contenu. Le CLIENT ne pourra donc pas récupérer le Site Internet du CLIENT et son Contenu à l'issue du Contrat.