



CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

1. Déclaration du Client

Le fait pour le Client de passer commande auprès de DRM Conseil vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de service et renonciation à l'application de toutes conditions générales d'achat du Client.

2. Préambule

Le Client a exprimé un besoin sur la base duquel DRM Conseil lui a adressé une proposition commerciale.

Le Client, qui déclare avoir étudié cette proposition commerciale avec soin, a estimé qu'elle répondait à son besoin aussi bien sur le plan de la démarche que sur le prix proposé.

Le Client déclare disposer des compétences nécessaires, en interne ou en externe, pour contrôler la bonne application de ses engagements par DRM Conseil.

DRM Conseil ne saurait être responsable d'une erreur dans l'expression de besoin du Client.

Le Client reconnaît avoir reçu de DRM Conseil toutes informations et conseils nécessaires préalablement à son engagement.

3. Définitions

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

- « CGS » : les présentes conditions générales de service ;
- « Client » : désigne la personne physique ou morale qui commande une prestation auprès de DRM Conseil ;

4. Objet

L'objet des présentes est de définir les droits et obligations des parties au regard de l'exécution de la proposition commerciale de DRM Conseil.

5. Documents contractuels

Les documents contractuels qui s'imposent aux parties sont, par ordre de priorité décroissant :

- la proposition commerciale ;
- les conditions particulières s'il y a lieu ;
- les présentes conditions générales ;
- la Politique de sous-traitance de DRM Conseil s'il y a lieu.

En cas de contradiction entre des documents de nature différente ou de rang différent, il est expressément convenu entre les parties que les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront pour les obligations se trouvant en conflit d'interprétation.

Les présentes annulent et remplacent l'ensemble des éléments, documents et informations de toute nature échangés entre les parties préalablement à l'engagement du Client.

Les différents documents que constituent le contrat ne pourront être modifiés que par voie d'avenant entre les parties.

6. Opposabilité

Les CGS et le cas échéant les conditions particulières sont opposables au Client dès l'acceptation par celui-ci de la proposition commerciale. Cette acceptation peut être formalisée par tout moyen : signature physique ou électronique, bon de commande, courrier postal, courrier électronique, ...

Dans tous les cas le début d'exécution des prestations vaut acceptation des présentes et des conditions particulières associées.

Le Client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des CGS, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entraînera l'application des nouvelles conditions mises à jour pour autant qu'elles aient été portées à la connaissance du Client par quelque moyen que ce soit.

7. Durée

Le contrat lie les parties pour toute la durée de l'exécution de sa prestation par DRM Conseil.

8. Calendrier et phasage

Les parties définissent ensemble un planning d'intervention. Sauf mention expresse dans la proposition commerciale, les dates sont indicatives. DRM Conseil ne saurait être tenue du non-respect du calendrier par la faute du Client.

DRM Conseil s'engage à :

- mettre en œuvre des prestations conformes à l'expression des besoins du Client et à sa proposition commerciale pour autant que le Client respecte ses propres engagements et notamment s'acquiesce des sommes dues ;
- mettre en œuvre, à sa seule discrétion, les moyens techniques, organisationnels ou humains, nécessaires afin de satisfaire à ses obligations ;
- conseiller le Client dans les limites de ses engagements et compétences, étant rappelé que DRM Conseil ne fournit pas de conseil juridique, ni de conseil ayant trait à la veille technologique ou à l'innovation. De même DRM Conseil n'est pas responsable de la mise en œuvre ou non par le Client des conseils qu'il lui aura été formulé.

9. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- communiquer à DRM Conseil tous les éléments et la documentation nécessaires à la réalisation des prestations ;
- mettre à la disposition de DRM Conseil des personnels internes ou externes compétents pour suivre et contrôler l'application des présentes ;
- s'acquiesce du prix conformément aux modalités de règlement définies dans la proposition commerciale.

Le Client s'engage ainsi à assurer à DRM Conseil, dans la mesure où ils lui sont nécessaires pour l'exécution de ses prestations, l'accès aux systèmes d'information, systèmes de communication électronique, configurations, et matériels nécessaires à la réalisation des prestations.

10. Mise en œuvre des préconisations

La mise en œuvre des préconisations de DRM Conseil est placée sous la responsabilité du Client qui décide ou non, en connaissance de cause, de mettre en œuvre totalement ou partiellement ou de ne pas mettre en œuvre les conseils et recommandations éventuellement prodigués par DRM Conseil.

La prestation de services relative à la délivrance de constats, diagnostics ou préconisations ne saurait se substituer aux décisions stratégiques du Client.

Lorsque la prestation de DRM Conseil se limite à la fourniture de constats, diagnostics ou préconisations, le Client sera en droit de demander à DRM Conseil une prestation complémentaire d'assistance à la mise en œuvre des préconisations qui fera alors l'objet d'une prestation additionnelle.

Si DRM Conseil préconise des solutions technologiques (*hardware ou software*) auprès d'acteurs en particulier DRM Conseil ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces prestations par lesdits acteurs dans la mesure où DRM Conseil ne participera pas à leur réalisation. DRM Conseil pourra cependant, à la demande du Client, l'assister dans la supervision de ces prestations.

Le monde de l'informatique étant en perpétuelle évolution, la responsabilité de DRM Conseil est limitée à ses propres connaissances du secteur et au jour de la délivrance de ses préconisations. DRM Conseil ne saurait donc être engagée dans le temps pas ses préconisations et n'a pas d'obligation ni de mise à jour ni de veille technique sur les préconisations déjà émises.

Par conséquent, la responsabilité de DRM Conseil ne saurait être recherchée si le Client les met en œuvre dans un délai déraisonnable par rapport à la date de fin de la mission. Dans une telle hypothèse, DRM Conseil ne serait plus en mesure de garantir la pertinence de ses services.

11. Réclamations

À la réception des services, le Client doit immédiatement vérifier leur conformité par rapport à la commande.

Toutes les réclamations relatives à un défaut des services à réception, à toute inexactitude doivent être formulées par écrit à DRM Conseil dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à réception des services.

Passé ce délai, à défaut d'avoir respecté ces formalités, les services seront réputés conformes et aucune réclamation ne pourra être valablement étudiée par DRM Conseil.

12. Prix et délai de paiement

Le prix et les modalités de facturation sont prévus dans la proposition commerciale et sont indiqués hors taxes et en euros.

Les droits et taxes, supportés par le Client, sont ceux applicables au jour de la facturation en application de la législation française.

Les factures établies par DRM Conseil au titre de l'exécution des prestations seront payées par le Client trente jours (30) jours à compter de la date d'émission de la facture.

Tout retard de paiement peut entraîner la suspension immédiate de toute ou partie des prestations réalisées par DRM Conseil.

Par ailleurs, toute ristourne ou remise accordées aux termes de la facture impayée à son échéance sera automatiquement annulée. Le Client devra par conséquent s'acquitter du montant de la facture hors remise ou ristourne. Une facture régularisée sera émise à ce titre par DRM Conseil.

Tout retard peut également entraîner le versement d'une pénalité de retard dont le taux est égal à trois fois le taux d'intérêt légal, majoré d'une indemnité forfaitaire de 40 euros au titre d'une indemnité pour frais de recouvrement. En outre, les frais relatifs à un rejet de prélèvement s'élèvent à 20 euros.

Cette pénalité commence à courir à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture.

La pénalité est exigible de plein droit, sans rappel préalable, et est intégrée d'office à la facture suivante.

En l'absence de régularisation par le Client, DRM Conseil se réserve le droit de mettre le dossier litigieux au contentieux, l'ensemble des frais engagés étant dès lors à la charge du Client.

13. Confidentialité

Chaque Partie s'engage à traiter et garder de manière strictement confidentielle toutes informations commerciales, financières ou techniques, quelles qu'en soient la nature, la forme ou le support, dont elles pourraient avoir connaissance dans le cadre de l'exécution des présentes.

Les parties prendront à l'égard de leur personnel et sous-traitants éventuels toutes les mesures nécessaires pour assurer, sous leur responsabilité, la confidentialité.

Cet engagement est valable pendant la durée des présentes et de ses éventuels renouvellements, et pendant un délai de trois (3) ans suivant la fin des CGS.

Nonobstant ce qui précède, cet engagement ne s'applique pas aux informations :

- qui étaient du domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention aux stipulations des CGS ;
- dont la partie réceptrice peut prouver qu'elles étaient en sa possession antérieurement à leur communication par l'autre partie ;

- qui sont communiquées à l'autre partie par des tiers sans qu'il y ait contravention aux stipulations des CGS ;
- qui sont divulguées avec l'accord préalable et écrit de l'autre partie.

Cette obligation de confidentialité ne s'applique pas à l'égard des autorités administratives, judiciaires et fiscales, ainsi qu'à l'égard des experts comptables, des commissaires aux comptes et des avocats de chaque partie.

Les parties s'engagent à restituer ou à détruire, selon les instructions de l'autre partie, les documents ou leur reproduction contenant des informations confidentielles, immédiatement sur demande de la partie et au plus tard à l'expiration des présentes CGS.

14. Données à caractère personnel

La mise en œuvre des prestations implique que des données du Client soient collectées et traitées par le DRM Conseil en tant que responsable de traitement. Ces données sont traitées dans le respect du Règlement relatif à la protection des personnes physiques (RGPD).

Lorsque dans le cadre de sa prestation de service DRM Conseil intervient en qualité de sous-traitant il sera fait application de la « Politique de sous-traitance de DRM Conseil » communiquée au Client dès avant l'acceptation des présentes et annexée aux présentes.

15. Responsabilité et préjudices

D'un commun accord, les parties conviennent expressément que la responsabilité de DRM Conseil ne pourra être engagée par le Client qu'en cas de faute prouvée.

La responsabilité de DRM Conseil pourra être engagée, dans les conditions de droit commun, à raison des dommages directs et prévisibles subis par le Client.

Sont considérés comme dommages indirects notamment les pertes de données, de temps, de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, pertes de commandes, de Clients, d'exploitation, de revenus, d'actions commerciales ou encore l'atteinte à l'image de marque, les résultats escomptés et l'action de tiers.

Lorsque la mission confiée à DRM Conseil par le Client est considérée comme un tout indivisible, la responsabilité de DRM Conseil est, d'un commun accord et tous faits générateurs confondus, limitée aux sommes effectivement versées par le Client soit au titre de la prestation ; soit en cas d'intervention pluriannuelle sur le montant perçu les 12 (douze) derniers mois.

Lorsqu'à l'inverse la mission telle que décrite dans la proposition peut être décomposée en plusieurs missions distinctes, la responsabilité de DRM Conseil est limitée aux sommes effectivement versées par le Client au titre de la prestation ayant engagé de sa responsabilité, dans les mêmes conditions que précédemment (pour tous faits générateurs confondus, limitation au montant perçu les 12 derniers mois).

La responsabilité de DRM Conseil ne pourra en aucun cas être engagée si le Client n'a pas lui-même respecté l'intégralité de ses obligations, telles que prévues aux CGS et / ou conditions particulières.

Par ailleurs, le Client devra faire son possible pour prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la non-aggravation de son préjudice.

DRM Conseil décline toute responsabilité concernant le préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel, susceptible de résulter de l'intrusion dans le système du Client, ainsi que de l'utilisation dudit système, par des tiers non autorisés, causées par l'inexistence, l'insuffisance ou défaut de respect des procédures de sécurité et de contrôle de l'accès au système dont il préconise la mise en œuvre par le Client.

La présente clause répartit le risque entre les parties. Les prix convenus reflètent cette répartition du risque et la limitation de réparation qui en résulte.

La présente clause reste applicable en cas de nullité, de résolution ou de résiliation des CGS.

16. Assurance

Chaque partie déclare être assurée pour les conséquences liées à l'exécution des présentes auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et établie en France.

17. Propriété Intellectuelle

Les livrables et méthodologies qui pourraient être communiqués par DRM Conseil dans le cadre de ses prestations demeurent la seule et exclusive propriété de DRM Conseil.

Les outils et procédures mises en œuvre par DRM Conseil sont le fruit de son expertise et de son investissement. Elle constitue un savoir-faire protégé. Sauf disposition contractuelle contraire, les présentes n'emportent pas transfert de ce savoir-faire.

Les CGS ne constituent en aucun cas une licence ou un transfert de propriété sur les droits de propriété intellectuelle détenus par DRM Conseil à l'égard du Client.

Toutes les productions, documentations et autres éléments générateur d'un droit de propriété intellectuelle quelconque restent la propriété unique de DRM Conseil. Toute cession de droit devra être formalisée entre les parties en conformité avec le code de la propriété intellectuelle.

Le Client peut faire un usage interne des préconisations, conseil et rapport communiqués par DRM Conseil. Toute communication externe au Client devra avoir été acceptée par DRM Conseil.

Le Client s'interdit dans toute communications, qu'elle soit interne ou externe, de supprimer les références et copyright © de DRM Conseil.

Le Client s'interdit de donner ou commercialiser le ou les rapports produits ainsi que les visuels créés par DRM Conseil.

18. Sous-traitance

Le Client autorise DRM Conseil à faire intervenir tout sous-traitant de son choix. Dans ce cas, le Client accepte que DRM Conseil divulgue auxdits sous-traitants les informations nécessaires à l'exécution des présentes.

DRM Conseil se réserve la possibilité d'utiliser tout sous-traitant qu'elle jugera utile, dès lors que ce dernier présente toutes les qualités requises de professionnalisme et de pérennité.

19. Suspension

En cas de manquement aux obligations des présentes CGS par le Client, DRM Conseil se réserve le droit, sans indemnité ni remboursement, 8 (huit) jours après l'envoi au Client d'une lettre recommandée avec avis de réception demeurée sans effet, lui demandant de se conformer aux présentes CGS, de suspendre son ou ses interventions jusqu'à ce que la cause de la suspension ait disparu.

Une suspension de plus de 30 (trente) jours non traitée par le Client entraîne la résiliation automatique du ou des prestations de service(s).

DRM Conseil ne saurait être tenue pour responsable ni d'une suspension ni d'un arrêt des prestations même si celle-ci impacte le bon fonctionnement du Client.

Le partenaire peut suspendre le(s) service(s) de manière immédiate et sans préavis en cas d'usage frauduleux et de mise en cause de sa responsabilité. Toute suspension du ou des service(s) sera notifiée au Client.

20. Résiliation

Le contrat peut être résilié de plein droit et sans préjudice de dommages et intérêts dans le cas de manquement par l'une ou l'autre des parties à l'une quelconque des obligations lui incombant aux termes du présent contrat.

La résiliation intervient dans un délai de dix (10) jours ouvrés après mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à la partie défaillante, indiquant l'intention de faire jouer la présente clause et restée en tout ou partie sans effet, sans préjudice des éventuels recours intentés par la partie lésée et notamment en dommages et intérêts.

Sont constitutif d'une résiliation du contrat :

- un manquement grave de DRM Conseil à ses obligations ;
- le non-paiement par le Client des sommes dues à DRM Conseil.

21. Force majeure

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution des CGS.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à 2 (deux) mois, les CGS seront résiliées automatiquement.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

22. Convention de preuve

Les parties conviennent que tout document ou correspondance sous forme électronique échangés entre les parties, ainsi que les journaux, registres et logs de connexion informatiques, seront valablement considérés comme les preuves des communications intervenues entre les parties.

Les parties conviennent d'informer leurs collaborateurs de la validité de ces preuves de communications.

23. Références commerciales

DRM Conseil pourra citer le nom du Client à titre de référence commerciale conformément aux usages commerciaux.

24. Non renonciation

Le fait pour DRM Conseil de ne pas se prévaloir d'un manquement par le Client à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

25. Cession du contrat

Les présentes ne pourront faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, par l'une des parties, sans l'accord écrit et préalable de l'autre partie.

26. Survivance

Les clauses déclarées comme survivantes après la fin du contrat, quelles que soient les modalités de cessation, telles qu'arrivée du terme ou rupture contractuelle, continuent à s'appliquer jusqu'au terme de leur objet particulier. Il en est ainsi notamment des clauses de responsabilité et de confidentialité.

27. Nullité

Si une ou plusieurs stipulations des présentes sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les parties conviennent qu'elles n'emporteront pas la nullité de l'acte tout entier.

Dans une telle hypothèse néanmoins, les parties conviennent de se concerter et de tout mettre en œuvre afin d'intégrer dans le contrat une nouvelle clause ayant pour effet de rétablir la volonté commune des parties telle qu'exprimée dans la clause initiale, et ce, dans le respect des dispositions légales et règlements applicables.

28. Loi applicable

Les CGS sont régies par la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires.

29. Jurisdiction compétente

EN CAS DE LITIGE, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MÊME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU POUR LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.