

# Conditions générales d'utilisation de SIMAX CRM en mode SaaS

- Préambule ..... 3
- Article 1 – Lexique..... 3
- Article 2 – Objet..... 5
- Article 3 – Cocontractants..... 5
- Article 4 – Acceptation des CGUV..... 5
- Article 5 – Mise à disposition et Mise à jour des CGUV..... 5
- Article 6 – Description de SIMAX CRM ..... 6
  - 6.1 Description générale ..... 6
  - 6.2 Imports et exports des Données Client..... 6
  - 6.3 Fonctionnalité d'Emailing ..... 6
  - 6.4 Exigences techniques minimales ..... 6
  - 6.5 Formation..... 7
- Article 7 – Description des Utilisateurs et des Superviseurs ..... 7
- Article 8 – Authentification ..... 7
- Article 9 – Hébergement de données ..... 8
  - 9.1 Mise à disposition d'un schéma de données..... 8
  - 9.2 Mise à disposition de jeux de données tests pour essais ..... 8
  - 9.3 Création d'un environnement de tests..... 8
  - 9.4 Conditions d'hébergement ..... 8
  - 9.5 Sauvegarde..... 8
- Article 10 – Tarifs des Services de SIMAX CRM ..... 9
  - 10.1 Prix de SIMAX CRM ..... 9
  - 10.2 Prix des espaces de stockage supplémentaire ..... 9
- Article 11 – Conditions de règlement et de facturation ..... 9
  - 11.1 Règlement par prélèvement..... 9
  - 11.2 Révision..... 10
  - 11.3 Pénalités de retard et indemnité..... 10
- Article 12 – Support technique..... 10
- Article 13 – Résiliation, annulation et suspension des Services ..... 11

13.1 Résiliation des Services SIMAX CRM par le Client .....	11
13.2 Résiliation des Services SIMAX CRM par l'Editeur .....	11
13.3 Annulation des Services SIMAX CRM .....	11
13.4 Suspension des Services SIMAX CRM .....	12
13.5 Effets de la fin des Services SIMAX CRM.....	12
Article 14 – Responsabilité.....	12
14.1 Responsabilité de l'Editeur .....	12
14.2 Responsabilité du Client .....	13
14.3 Force majeure .....	14
Article 15 – Garanties .....	14
Article 16 – Propriété intellectuelle .....	15
Article 17 – Confidentialité des données.....	15
17.1 Intégrité des Données Client .....	15
17.2 Traitements de Données à caractère personnel .....	16
Article 18 – Convention de preuve.....	17
Article 19 – Indépendance des clauses.....	17
Article 20 – Coordonnées de l'Editeur.....	18
Article 21 – Loi applicable et juridiction compétente .....	18

# Conditions générales d'utilisation et de vente de SIMAX CRM

## Préambule

*SIMAX CRM est une solution de gestion adaptable destinée aux entreprises, reposant sur la technologie No Code, qui est éditée par la société SIMAX (NOUT).*

*SIMAX CRM est adaptable par le client sans programmation. Le client peut modifier le module CRM pour traiter ses besoins spécifiques. Le client peut ajouter des champs et des formulaires pour y importer et traiter ses données. Le client peut aussi créer des traitements automatiques, des contrôles, des tableaux de bord... directement en ligne.*

*Tout client qui souhaite utiliser les fonctionnalités de SIMAX CRM doit lire attentivement les présentes conditions générales d'utilisation et de vente et les accepter sans réserve.*

## Article 1 – Lexique

Afin de simplifier les présentes conditions générales d'utilisation et de vente, les termes suivants commençant par une majuscule renvoient aux définitions ci-après :

- **Client** : désigne tout client professionnel, personne physique ou personne morale établie en France, qui s'abonne aux Services de SIMAX CRM pour son propre compte, dans le cadre de son activité professionnelle et pour les besoins de son activité ;
- **Compte Client** : désigne le compte en ligne ouvert par le Client lorsqu'il s'abonne aux Services SIMAX CRM. Le Compte Client est associé à un Compte Superviseur ;
- **Compte(s) Superviseur(s)** : Les Compte(s) Superviseur(s) permettent de sélectionner des Modules et de les utiliser, ou de les désélectionner. Les Compte(s) Superviseur(s) sont des compte utilisateurs avec un maximum de droits d'accès. Ils permettent de gérer les droits d'accès de(s) Compte(s) Utilisateur(s) et de réaliser des paramétrages en No Code ;
- **Compte(s) Utilisateur(s)** : Les Compte(s) Utilisateur(s) permettent aux Utilisateurs sélectionnés par les Superviseurs d'utiliser SIMAX CRM selon les droits d'accès qui ont été configurés par le(s) Superviseur(s) ;
- **Données à caractère personnel** : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable conformément à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel tirée du Règlement européen n°2016/679 (RGPD) et de la loi informatique et Libertés n°78-17 modifiée ;
- **Données à caractère personnel sensibles** : désigne les Données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique d'une personne, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que les données génétiques, les données biométriques, les données concernant la santé ou les données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.

Les Données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions constituent également des Données à caractère personnel sensibles ;

- **Données Client** : désigne toutes les informations et données que le Client saisit, importe et traite dans SIMAX CRM. Les Données Clients sont propres au Client et ne comprennent donc pas de données spécifiques de SIMAX CRM (tels que les contenus, informations, données, textes, images déjà présentes dans SIMAX CRM avant son utilisation par le Client). Les Données Client peuvent contenir des Données à caractère personnel.
- **Editeur** : désigne la société NOUT SAS, exerçant également sous le nom commercial SIMAX, société par actions simplifiée enregistrée sous le numéro 488 601 964 au R.C.S. de MONTPELLIER, dont le siège social est situé 22 rue Romani, 34170 CASTELNAU-LE-LEZ en France ;
- **Formulaire** : désigne un formulaire contenant plusieurs champs et destiné à organiser les Données Client dans SIMAX CRM. Les Formulaires sont soit préétablis par l'Editeur dans le Module de SIMAX CRM, soit créés par le Client ;
- **Mise à jour** : désigne les mises à jour ou les modifications de SIMAX CRM visant à maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités des Services de SIMAX CRM, y compris les mises à jour de sécurité ;
- **Module(s)** : désigne les modules de SIMAX CRM que le Client, – et plus précisément les Superviseurs – peu(ven)t sélectionner et désélectionner à leur discrétion, afin de bénéficier de fonctionnalités. La liste des Modules et leurs caractéristiques sont présentées sur le Site de l'Editeur ;
- **Schéma de données** : désigne le schéma de base de données mis à disposition du Client dans SIMAX CRM, dans lequel sont stockées les Données Client qu'il importe dans le Module et dans les Formulaires de SIMAX CRM, ainsi que les données liées aux paramètres de SIMAX CRM ;
- **Services** : désigne les différentes fonctionnalités disponibles dans SIMAX CRM telles que décrites sur le Site de l'Editeur et dans les CGUV, et notamment : la création de Formulaires, la fonctionnalité d'Emailing, etc. ;
- **SIMAX CRM** : désigne la solution logicielle de gestion adaptable éditée et commercialisée par l'Editeur sous le nom de « SIMAX CRM » et destinée aux entreprises, reposant sur la technologie No Code ;
- **Site** : désigne le site internet exploité par l'Editeur où le Client peut notamment passer commande de SIMAX CRM. Ce site est accessible à l'adresse : [www.simax.fr](http://www.simax.fr) ;
- **Superviseur** : désigne un utilisateur de SIMAX CRM auquel le Client a attribué un statut de d'administrateur afin de lui permettre de bénéficier de droits d'accès plus étendus que les Utilisateurs, conformément aux CGUV. Le Client bénéficie d'un compte Superviseur dans SIMAX CRM pour créer d'autres comptes utilisateur ou superviseur et réaliser des paramètres.

- **Utilisateur** : désigne un utilisateur de SIMAX CRM auquel le Client a attribué un statut de simple « utilisateur ». Les Utilisateurs bénéficient de droits d'accès restreints conformément aux CGUV.
- **Paramétrage** : terme désignant les descriptions fonctionnelles No Code de SIMAX (description des formulaires, des contrôles, des automatismes, des droits, des éditions, des statistiques, des imports, des exports et du système d'éditions...). Cette description est modifiable par le superviseur. Il est possible de changer le comportement du logiciel par ce biais ou d'ajouter des fonctionnalités.
- **Utilisateur** : désigne un utilisateur de SIMAX CRM auquel le Client a attribué un statut de simple « utilisateur ». Les Utilisateurs bénéficient de droits d'accès restreints conformément aux CGUV.

## Article 2 – Objet

Les présentes CGUV encadrent la commande et l'utilisation des Services de SIMAX CRM par le Client. Les CGUV s'appliquent de façon exclusive entre l'Editeur et le Client, à l'exclusion de tout autre document.

## Article 3 – Cocontractants

Les présentes CGUV sont conclues entre l'Editeur de SIMAX CRM et le Client.

L'Editeur est la société NOUT SAS, exerçant également sous le nom commercial SIMAX. NOUT est une société par actions simplifiée enregistrée sous le n°488 601 964 au R.C.S. de MONTPELLIER, dont le siège social est sis 22 rue Romani, 34170 CASTELNAU-LE-LEZ, France.

Le Client est une personne physique ou une personne morale qui commande pour son propre compte les Services de SIMAX CRM, dans le cadre de son activité professionnelle et pour les besoins de son activité.

Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter les présentes CGUV. A ce titre, lorsqu'une personne physique commande les Services de SIMAX CRM pour le compte d'une personne morale, cette personne doit avoir la capacité et la qualité pour représenter ladite personne morale lors de la commande.

## Article 4 – Acceptation des CGUV

Le Client manifeste son acceptation sans réserve des présentes CGUV en cochant la case prévue à cet effet au moment de finaliser la commande de SIMAX CRM. A défaut, le Client est dans l'impossibilité d'accéder à SIMAX CRM et de l'utiliser.

## Article 5 – Mise à disposition et Mise à jour des CGUV

Les présentes CGUV sont toujours accessibles à partir du Site internet. Le Client est en outre invité à imprimer une copie des CGUV et à la conserver.

L'Editeur est susceptible de modifier les présentes CGUV à tout moment, notamment pour modifier l'étendue des Services de SIMAX CRM et leurs conditions.

Dans ce cas, le Client est informé de cette mise à jour sur l'adresse email associée à son Compte Client. Si le Client refuse la mise à jour des CGUV, il doit résilier son abonnement conformément à l'article 13. A défaut, le Client est réputé accepter les nouvelles CGUV.

## **Article 6 – Description de SIMAX CRM**

### **6.1 Description générale**

SIMAX CRM est une solution logicielle de gestion adaptable reposant sur la technologie « No Code », laquelle permet de développer des fonctionnalités sans code.

Le logiciel SIMAX CRM est adaptable par le Client avec du paramétrage No Code, puisque celui-ci peut modifier lui-même en ligne les fonctionnalités de SIMAX CRM sans réaliser de programmation, notamment en créant ses propres Formulaires pour y traiter ses données, en créant ou en modifiant des traitements automatiques, des contrôles, des statistiques et tableaux de bord...

### **6.2 Imports et exports des Données Client**

SIMAX CRM contient une fonctionnalité d'import automatique que le Client peut utiliser pour importer ses Données Clients dans SIMAX CRM.

Pour bénéficier de cette fonctionnalité d'import automatique, le Client doit fournir ses données dans l'un des formats suivants : Excel ou Csv ou texte non délimité. Ces données doivent être dans un fichier à plat c'est à dire un fichier contenant une ligne d'entête (optionnelle) et des lignes de données de format identique.

De même, une fonctionnalité d'export des Données Client est disponible dans SIMAX CRM. Les Données Clients sont exportées dans l'un des formats suivants : Excel ou Csv ou texte non délimité.

### **6.3 Fonctionnalité d'Emailing**

SIMAX CRM est doté d'une fonctionnalité d'emailing permettant au Client, ainsi qu'à ses Superviseurs et Utilisateurs, d'envoyer des emails à partir de SIMAX CRM.

Pour activer cette fonctionnalité le Client devra utiliser son compte SMTP à paramétrer dans SIMAX CRM.

### **6.4 Exigences techniques minimales**

Les exigences techniques minimales de SIMAX CRM sont explicitées sur le Site de l'Editeur.

Il est souligné que l'accès à SIMAX CRM et son utilisation nécessitent une connexion internet ainsi que des matériels techniques compatibles (ordinateurs portables ou postes informatiques fixes, téléphones) et logiciels (Navigateur internet) qui demeurent à la charge du Client. Il est également précisé que l'utilisation de SIMAX CRM par un même utilisateur ne peut se faire sur plusieurs postes en même temps.

Il appartient au Client de s'assurer qu'il dispose des matériels suffisants et adaptés pour se connecter à SIMAX CRM.

## 6.5 Formation

La solution SIMAX CRM est conçue pour être prise en main et utilisée de manière autonome par le Client. Le Client peut également consulter les tutoriels et les conseils qui seraient publiés par l'Editeur sur son site, les réseaux sociaux et dans l'espace communauté de SIMAX ou passer commande de formations payantes.

Il est rappelé utilement que le Client doit consulter les caractéristiques techniques de SIMAX CRM et ses exigences techniques minimales sur le Site avant de s'abonner aux Services.

### Article 7 – Description des Utilisateurs et des Superviseurs

Le Client dispose d'un compte Utilisateur principal qui est un compte superviseur dans SIMAX CRM.

Le(s) Superviseur(s) peu(ven)t faire des paramétrages No Code comme indiqué à l'article 6.3.

Le(s) Superviseur(s) a (ont) en outre la faculté de créer des Comptes Utilisateurs et de gérer les droits d'accès des Utilisateurs.

Le Client peut choisir de nommer un seul Superviseur ou plusieurs Superviseurs.

Les Utilisateur(s), eux, utiliseront seulement les fonctionnalités auxquelles ils auront accès.

### Article 8 – Authentification

L'utilisation de SIMAX CRM implique de se connecter à son Compte Utilisateur. Ce compte peut être un Compte Utilisateur ou un Compte Superviseur.

Le Client crée son Compte Client lorsqu'il commande SIMAX CRM et accède pour la première fois aux Services. Il lui sera demandé de renseigner des données identifiantes lors de la création de son compte, telles que nom, prénom, coordonnées téléphoniques et électroniques.

A la suite de la création de son Compte-Client, le Client pourra créer des Comptes Superviseurs et Utilisateurs.

Les Comptes Superviseurs et les Comptes Utilisateurs sont tous sécurisés par des identifiants et des mots de passe. Le Client, les Superviseurs et Utilisateurs sont responsables de la confidentialité et de la sécurité de leurs identifiants et mots de passe.

En cas de perte d'un identifiant et/ou mot de passe, de vol, ou de soupçon d'une utilisation frauduleuse d'un compte, le Client doit en informer immédiatement le support technique de l'Editeur par mail à l'adresse [support@simax.com](mailto:support@simax.com).

L'utilisation de SIMAX CRM réalisée à partir d'un Compte Utilisateur ou Superviseur est réputée être celle de l'Utilisateur associé. Le Client répond des utilisations de SIMAX CRM faites par ses Utilisateurs à l'égard de l'Editeur.

## Article 9 – Hébergement de données

### 9.1 Mise à disposition d'un schéma de données

Le Client bénéficie d'un schéma de base de données dans SIMAX CRM, dans lequel sont stockées les données qu'il saisit et/ou importe dans la CRM et les Formulaires, ainsi que les données liées à ses paramétrages de SIMAX CRM.

Ce schéma de base de données est dédié au Client, et destiné à son usage uniquement.

### 9.2 Mise à disposition de jeux de données tests pour essais

Pour faciliter la prise en main de SIMAX CRM, des jeux de données fictives sont mises à disposition du Client afin de réaliser ses essais.

**IMPORTANT :** le Client doit veiller à retirer ces jeux de données fictives lorsqu'il entre ses Données Clients dans SIMAX CRM, afin de ne pas fausser son utilisation ultérieure des données de test initiales.

### 9.3 Création d'un environnement de tests

Si le Client souhaite effectuer des paramétrages importants dans SIMAX CRM tout en préservant l'intégrité de ses Données Clients déjà importées dans SIMAX CRM, il peut demander à l'Editeur de lui créer un environnement de test pour réaliser ces paramétrages.

La mise en place d'un environnement de tests s'effectue sur devis personnalisé et donne lieu à une facturation complémentaire et distincte par l'Editeur. Le Client est invité à contacter l'Editeur par mail sur [commercial@simax.com](mailto:commercial@simax.com).

### 9.4 Conditions d'hébergement

L'espace disque est limité à 30 Méga Octets de base de données par utilisateur.

Des fonctionnalités de nettoyage sont également disponibles dans le logiciel, et sont mises à disposition du Client.

En cas de dépassement, le Client se verra proposer de nouveaux espaces de 30 Méga Octets, lesquels seront facturés conformément à l'article 9.

Le Client est informé que SIMAX CRM est installé et hébergé sur un serveur de l'Editeur situé dans l'Union Européenne. Ce serveur est partagé entre plusieurs clients de SIMAX CRM. En cas de problème physique sur ce serveur, l'Editeur s'engage à mettre en place un nouveau serveur et à restaurer la situation en moins de douze (12) heures ouvrées.

Si le Client souhaite un hébergement en France ou dans un autre pays, Il est possible de souscrire une option d'hébergement différente en contactant le service commercial à [commercial@simax.fr](mailto:commercial@simax.fr).

L'Editeur s'engage à assurer la sécurité et la confidentialité des Données Client hébergées dans SIMAX CRM et à respecter l'Annexe sur la sous-traitance des Données à caractère personnel dans les conditions décrites à l'article 1.

### 9.5 Sauvegarde

L'Editeur s'engage à réaliser une sauvegarde quotidienne des Données Client stockées dans SIMAX CRM.

## Article 10 – Tarifs des Services de SIMAX CRM

### 10.1 Prix de SIMAX CRM

Le prix de SIMAX CRM en SaaS est de **24,99 € HT par mois et par utilisateur**.

En cas d'augmentation du nombre d'utilisateurs en cours de mois, le mois entier est dû pour cet utilisateur. En cas de diminution du nombre d'utilisateurs, celle-ci sera prise en compte au mois suivant.

Le Client a également la possibilité par la suite de faire évoluer sa solution SIMAX CRM vers notre solution SIMAX ERP-CRM disposant de multiples modules et fonctionnalités, en envoyant sa demande sur l'adresse [commercial@simax.fr](mailto:commercial@simax.fr).

### 10.2 Prix des espaces de stockage supplémentaire

Le Client dispose de 30 Méga Octets de base de données pour chaque utilisateur.

L'augmentation des espaces de stockage de 30 Méga Octets supplémentaires est facturée **9,90 € HT** par mois au Client.

La limite maximum de stockage par Module est fixée à 5 GO. Au-delà de ce seuil, le Client ne pourra plus acheter d'espace de stockage supplémentaire et devra contacter l'Editeur pour trouver une solution d'hébergement alternative.

## Article 11 – Conditions de règlement et de facturation

### 11.1 Règlement par prélèvement

Les tarifs des Services de SIMAX CRM sont indiqués Hors Taxes. Le Client doit s'acquitter de la TVA applicable au taux en vigueur.

Chaque mois l'Editeur enverra une facture sous format électronique au Client sur l'adresse email associée à son Compte Client. Le client peut librement mettre à jour cette adresse et ses coordonnées bancaires en envoyant un mail à [administratif@simax.fr](mailto:administratif@simax.fr).

Le règlement de SIMAX CRM s'effectue par prélèvement sur le compte bancaire du Client. Le Client s'engage ainsi à remplir le mandat d'autorisation de prélèvement qui lui est transmis par mail par l'Editeur suite à mise à jour de ses informations bancaires dans SIMAX CRM, et à le transmettre à sa banque pour autoriser les prélèvements dans un délai de 20 jours calendaires à compter de sa demande d'activation de SIMAX CRM sur le site.

Le règlement des factures de l'Editeur s'effectue cinq (5) jours calendaires après leur émission.

Dans l'hypothèse où le Client n'a pas correctement rempli le mandat d'autorisation de prélèvement et que celui-ci échoue, l'Editeur sera fondé à refacturer au Client les frais bancaires engendrés par l'échec de prélèvement. De même, si le Client ne tient pas à jour ses coordonnées bancaires et entraîne un échec de prélèvement, l'Editeur sera fondé à refacturer au Client les frais bancaires engendrés par l'échec de prélèvement.

Si l'Editeur constate des échecs de prélèvement à répétition (successifs ou non), il pourra mettre fin aux Services SIMAX CRM conformément à l'article 13 et facturer le Client d'une indemnité forfaitaire de 250 € HT.

## 11.2 Révision

L'Editeur est autorisé à revaloriser les tarifs des Services de SIMAX CRM conformément à l'évolution de l'indice SYNTEC une fois par an, selon la formule suivante :

$$P1 = P0 \times (S1 / S0)$$

P1 = Le prix des Services de SIMAX CRM révisé,

P0 = Le Prix de référence des Services de SIMAX CRM,

S0 = L'indice Syntec publié à la date de la précédente révision,

S1 = Le dernier indice Syntec publié à la date de la révision.

## 11.3 Pénalités de retard et indemnité

A défaut de régularisation sous huitaine des impayés du Client, les sommes restantes dues sont majorées, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, de pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités de retard s'appliquent sur le montant de la créance TTC de l'Editeur, et sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture, jusqu'à la date de réception des fonds par le Client à l'Editeur – tout mois commencé étant dû.

Le montant des pénalités de retard ne pourra être inférieur dans tous les cas à un minimum de 40 euros. Ces pénalités sont majorées des coûts induits des démarches, des taxes et impôts applicables, conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Pour tout dossier transmis au contentieux ou à un avocat pour recouvrement, les sommes dues, y compris les frais et intérêts de retard, seront majorées automatiquement de 20% que le Client défaillant s'engage à payer.

### Article 12 – Support technique

L'accès au support technique par mail ou depuis notre espace client est inclus dans l'abonnement à SIMAX CRM de 8h à 18H du lundi au Vendredi hors jours fériés et fermeture annuelle.

Si le Client contacte le support technique afin de signaler un dysfonctionnement de SIMAX CRM, il s'engage à faire une description précise du dysfonctionnement qu'il rencontre. Le Client autorise également le support technique à prendre en main son poste à distance et à consulter et traiter ses Données Client lorsque cela est nécessaire à la résolution du dysfonctionnement de SIMAX CRM. L'Editeur fera ses meilleurs efforts pour répondre et traiter le signalement du Client dans un délai de quatre (4) jours ouvrés.

**IMPORTANT** : le support technique n'a ni vocation à répondre à des questions du Client sur les paramétrages qu'il a réalisés sans programmation, ni à réaliser des paramétrages, ni à récupérer des données du Client, ni à les analyser ou les nettoyer. De même, le support technique n'a pas vocation à former le Client à la prise en main de SIMAX CRM.

En cas d'abus du Client dans la sollicitation du support technique, l'Editeur pourra refuser de répondre aux sollicitations du Client ou pourra facturer ses interventions au tarif habituel du support technique, soit 220 euros HT de l'heure.

Les réponses du support technique sont transmises par mail au Client.

## Article 13 – Résiliation, annulation et suspension des Services

### 13.1 Résiliation des Services SIMAX CRM par le Client

Le Client peut résilier ou réduire les Services SIMAX CRM à sa discrétion, avec un préavis d'un mois par toute trace écrite à sa convenance. Les Services prennent alors fin immédiatement. Tout mois entamé sera néanmoins facturé et dû par le client.

### 13.2 Résiliation des Services SIMAX CRM par l'Editeur

En cas d'inexécution par le Client de ses obligations, l'Editeur est fondé à mettre fin de plein droit aux Services SIMAX CRM sous réserve d'avoir envoyé une mise en demeure par mail au Client de s'exécuter dans un délai raisonnable, si cette mise en demeure est restée infructueuse.

Si l'inexécution est définitive et ne peut plus être régularisée, l'Editeur notifiera simplement au Client la fin des Services SIMAX CRM.

En toute hypothèse, l'Editeur se réserve la faculté de mettre fin aux Services SIMAX CRM : i) dans le cas où il arrêterait la commercialisation de SIMAX CRM pour une quelconque raison, ou ii) ou pour un motif légitime justifié par l'Editeur (tel que notamment le comportement préjudiciable du Client, la suspicion de fraude du Client, etc.).

**Dans tous les cas de résiliation des Services SIMAX CRM par l'Editeur, celui-ci informe le Client au moins trois (3) mois avant la fin effective des Services SIMAX CRM.**

### 13.3 Annulation des Services SIMAX CRM

Le Client commande les Services de SIMAX CRM dans le cadre de son activité professionnelle et pour les besoins de son activité. Il est ainsi réputé ne pas pouvoir bénéficier des dispositions du code de la consommation encadrant notamment le droit à rétractation.

Dans l'hypothèse extraordinaire où le Client pourrait néanmoins invoquer les dispositions du code de la consommation relatives au droit de rétractation, le Client reconnaît que la mise à disposition des Services SIMAX est une condition des Services SIMAX de sorte qu'il reconnaît avoir demandé à l'Editeur de lui mettre à disposition ces Services avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours. Le Client renonce en conséquence expressément à tout droit de rétractation qu'il pourrait exercer lorsqu'il commande des Services SIMAX CRM.

### 13.4 Suspension des Services SIMAX CRM

L'Editeur se réserve également la faculté de suspendre l'accès aux Services de SIMAX CRM en cas d'inexécution par le Client de ses obligations, et ce après en avoir avisé le Client. Les Services pourront alors être suspendus jusqu'à l'exécution par le Client de ses obligations.

Il est précisé que le paiement des Services SIMAX activés par le Client avant leur suspension par l'Editeur reste dû. Les Services ne pourront être suspendus pendant une période de plus de six (6) mois consécutifs. Dans ce cas, les Services sont résiliés de plein droit par l'Editeur.

### 13.5 Effets de la fin des Services SIMAX CRM

Le Client est expressément informé que la fin des Services, quelle qu'en soit la cause, entraîne la suppression de ses données stockées dans SIMAX CRM dans le délai d'un (1) mois maximum, et qu'elle entraîne en particulier la suppression de l'environnement d'utilisation de SIMAX CRM, du Schéma de base de données du Client et de toutes les sauvegardes automatiques réalisées par l'Editeur.

Il ne sera plus possible d'accéder aux Comptes Superviseurs et aux Comptes Utilisateurs. Ceux-ci seront supprimés en même temps que les données du Client stockées dans SIMAX CRM.

**Le Client doit ainsi veiller à récupérer ses données avant la fin des Services SIMAX CRM,** notamment en utilisant la fonctionnalité d'export mise à sa disposition conformément à l'article 6.4. Le Client ne pourra pas tenir l'Editeur pour responsable de la perte de ses Données Client s'il n'a pas veillé à récupérer celles-ci avant la fin effective des Services.

Par ailleurs, il est précisé que l'Editeur sera fondé à facturer les Services SIMAX CRM dus au titre du mois au cours duquel survient la fin des Services. Par exemple, si la fin des Services prend effet le 1<sup>er</sup> du mois (M), le Client sera facturé au titre dudit mois (M) sans pouvoir demander un remboursement au prorata de son utilisation effective de SIMAX CRM.

## Article 14 – Responsabilité

### 14.1 Responsabilité de l'Editeur

L'Editeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services de SIMAX CRM commandés par le Client, dans le cadre d'une obligation expresse de moyen, conformément à l'état de l'art et de la technique.

Il est rappelé à ce titre que le Client reconnaît avoir pris connaissance des prérequis et des caractéristiques techniques de SIMAX CRM avant d'utiliser ses Services. En conséquence, l'Editeur ne saurait être tenu pour responsable des éventuels dysfonctionnements de SIMAX CRM qui seraient imputables à son incompatibilité avec l'environnement numérique du Client. L'Editeur ne saurait non plus être tenu pour responsable en cas d'interruption de l'accès à SIMAX CRM résultant des équipements du Client ou de sa connexion internet.

En outre, l'Editeur ne pourra pas être déclaré responsable des dommages consécutifs à i) une inexécution par le Client de l'une de ses obligations prévues dans les CGUV, ii) ou à une faute ou à un comportement illicite du Client ou des Utilisateurs ou des Superviseurs.

En toutes hypothèses, l'Editeur ne pourra être responsable des dommages indirects, accessoires ou imprévisibles subis par le Client, tels que ses éventuels préjudices financiers, pertes de profits, pertes de chance, et pertes de données non stockées sur SIMAX CRM. En conséquence l'Editeur ne pourra être déclaré responsable que des dommages subis par le Client qui sont issus directement et exclusivement de ses inexécutions contractuelles et de ses fautes, étant expressément souligné que LA RESPONSABILITE DE L'EDITEUR NE SAURAIT EXCEDER LE MONTANT TOTAL DES FACTURES DE L'EDITEUR REGLEES PAR LE CLIENT AU TITRE DE SON UTILISATION DE SIMAX CRM SUR LES DOUZE (12) MOIS PRECEDANT L'INCIDENT, OU BIEN LA SOMME DE CINQ MILLE (5.000) EUROS, la somme la plus élevée entre les deux devant être retenue.

La présente clause limitative de responsabilité ne pourra être écartée qu'en cas de dol ou de faute lourde de l'Editeur, ou en cas de préjudice corporel.

#### **14.2 Responsabilité du Client**

Le Client doit s'être assuré que SIMAX CRM est adapté à son activité, en ayant pris connaissance des caractéristiques techniques de SIMAX CRM et des Services sur le Site.

En particulier, il est souligné que SIMAX CRM n'est pas adapté :

- Pour réaliser des traitements de Données à caractère personnel Sensibles ;
- Pour stocker des informations faisant l'objet de réglementations spécifiques et liées notamment à des prérogatives de puissance publique (tels que des informations de type militaire, défense, nucléaires) etc. ;
- Pour une utilisation en présence d'enjeux vitaux.

Le Client s'engage à utiliser les Services de SIMAX CRM conformément à leur destination. Le Client répond par ailleurs de l'utilisation de SIMAX CRM faite par les Superviseurs et les Utilisateurs auxquels il donne accès aux Services, comme s'il s'agissait de sa propre utilisation.

Le Client engage en particulier sa responsabilité en cas d'utilisation de SIMAX CRM :

- Pour stocker des contenus illicites, discriminants, à caractère sexuel,
- Pour porter atteinte aux droits de tiers, et notamment à leur vie privée et à leurs droits de propriété intellectuelle.

Sous réserve des dispositions légales, le Client est seul responsable des contenus illicites qu'il stocke dans SIMAX CRM, l'Editeur ne pouvant supporter qu'une responsabilité d'hébergeur.

Par ailleurs, SIMAX CRM se présentant comme une solution logicielle de gestion adaptable permettant de développer des fonctionnalités sans programmation, le Client est seul responsable des modifications de paramétrages qu'il réaliserait dans SIMAX CRM.

En conséquence, l'Editeur pourra appeler en garantie le Client dans l'hypothèse où la responsabilité de l'Editeur serait engagée par un tiers en raison des contenus et des Données Client stockées dans SIMAX CRM, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

### 14.3 Force majeure

L'Editeur ou le Client ne peuvent être tenus responsable de l'inexécution ou des retards dans l'exécution d'une de leurs obligations qui serait due à un cas de force majeure ou à une cause exonératoire de responsabilité tels que : intempéries, épidémies, dégâts des eaux, incendies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, catastrophes naturelles, actes des autorités publiques, interruption des réseaux électriques ou de télécommunications, etc.

Dans l'hypothèse d'un tel cas de force majeure ou de cause exonératoire, les obligations sont suspendues sous réserve que la partie victime en informe l'autre dans les trois (3) jours ouvrés de sa survenance. Si le cas de force majeure ou la cause exonératoire se poursuit au-delà d'une durée de deux (2) mois consécutifs, l'Editeur ou le Client pourront mettre fin aux Services SIMAX CRM.

#### Article 15 – Garanties

L'Editeur s'engage à mettre en œuvre les Mises à jour de SIMAX CRM nécessaires au maintien de la conformité de ses Services et réalise ses meilleurs efforts pour assurer la continuité des Services de SIMAX CRM. Le Client est toutefois informé que l'Editeur est susceptible de réaliser des opérations de maintenance et de Mises à jour susceptibles d'interrompre momentanément les Services. Dans ce cas, l'Editeur réalise ses meilleurs efforts pour en informer à l'avance le Client, afin de ne pas gêner significativement l'utilisation des Services.

Dans l'hypothèse où le Client signalerait à l'Editeur une non-conformité de la solution SIMAX CRM qui la rendrait impropre à son usage, l'Editeur s'engage à étudier la demande du Client, et, si la non-conformité est confirmée, à déployer des efforts raisonnables y remédier.

S'il s'avère que l'Editeur ne peut remédier à cette non-conformité dans les trente (30) jours suivant la réclamation du Client, alors le Client et l'Editeur pourront chacun mettre fin aux Services SIMAX, et le Client sera remboursé des sommes facturées et payées au titre des Services non-conformes à compter de la date de son signalement. Le Client ne pourra cependant qu'obtenir une réduction du prix si la non-conformité en cause est seulement mineure. En toute hypothèse, L'Editeur ne sera pas tenu de résoudre la non-conformité ou de rembourser le Client en cas de violation par ce dernier des présentes CGUV.

Il est souligné que le Client devra invoquer expressément une « non-conformité » de la solution SIMAX la rendant « impropre à son usage » pour demander l'application de la garantie de l'Editeur ci-dessus. A défaut, le problème signalé par le Client sera traité dans les conditions habituelles du support technique prévues aux stipulations de l'article 12.

Nonobstant ce qui précède, et dans les limites permises par la loi, le Client est informé que L'EDITEUR NE FAIT AUCUNE DECLARATION NI N'OFFRE AUCUNE GARANTIE SUR L'ADEQUATION DES SERVICES SIMAX CRM AUX BESOINS DU CLIENT, NI SUR L'ABSENCE D'EVENTUELS DYSFONCTIONNEMENTS DE SIMAX CRM. L'EDITEUR NE GARANTIT PAS LA FIABILITE DES RESULTATS OBTENUS A PARTIR DE SIMAX CRM, NI NE GARANTIT L'EXACTITUDE DES DONNEES CLIENTS IMPORTEES DANS SIMAX CRM OU EXPORTEES A PARTIR DE SIMAX CRM. A ce titre, il appartient au Client de vérifier ses imports et exports de données.

## Article 16 – Propriété intellectuelle

SIMAX CRM est protégée par des droits de propriété intellectuelle, dont l'Editeur est titulaire.

La mise à disposition des Services de SIMAX CRM au Client, aux Utilisateurs et Superviseurs n'infère aucune cession des droits de propriété intellectuelle de l'Editeur à ces derniers.

L'Editeur concède seulement au Client, aux Utilisateurs et Superviseurs, un droit d'utilisation à titre non exclusif, non transférable, révocable, pour une utilisation de SIMAX CRM dans le monde entier. Ce droit d'utilisation est concédé pour la durée des Services fixée à l'article 13, à titre onéreux par principe, et à titre gratuit par exception, si le Client bénéficie d'offres promotionnelles qui rendraient en effet l'usage des Services gratuits.

En raison notamment des droits de propriété intellectuelle de la solution SIMAX CRM, il est expressément interdit de :

(1) revendre, céder, louer, donner en crédit-bail, donner ou transférer SIMAX CRM à un tiers en violation des présentes CGUV ; (2) décompiler, désassembler, copier, déchiffrer ou chercher à découvrir ou obtenir le code source de SIMAX CRM, sauf dans la mesure où cela est expressément autorisé par la loi applicable (et alors uniquement sur demande préalable adressée à l'Editeur) ; (3) utiliser SIMAX CRM d'une manière incompatible avec les droits limités accordés par les présentes, et en particulier reproduire ou rendre SIMAX CRM accessible aux tiers ; (4) utiliser SIMAX CRM pour porter atteinte à la vie privée de tiers, obtenir leur identité ou des informations personnelles les concernant pour une autre fin que celles prévues aux CGUV ; (5) modifier, adapter ou créer des œuvres dérivées de SIMAX CRM ; (6) supprimer ou masquer tout avis de propriété ou autre de l'Editeur contenu dans SIMAX CRM ; (7) utiliser SIMAX CRM pour des sollicitations commerciales illicites ou du spamming, ou de manière générale à des fins illégales ; (8) réaliser des modifications ou des paramétrages dans SIMAX CRM visant à contourner le système de facturation de SIMAX CRM ; (9) Incorporer des produits logiciels de tiers dans SIMAX CRM.

TOUTE TENTATIVE DE FAIRE CE QUI PRÉCÈDE CONSTITUE UNE VIOLATION DES DROITS DE L'EDITEUR ET POURRA FAIRE L'OBJET DE POURSUITES ET DE DEMANDES INDEMNITAIRES.

## Article 17 – Confidentialité des données

### 17.1 Intégrité des Données Client

Les Données Clients stockées lors de l'utilisation de SIMAX CRM sont et demeurent la propriété du Client. L'Editeur s'interdit de réutiliser ces données pour son propre compte.

Nonobstant, le Client accepte que l'Editeur puisse accéder et traiter ses Données Clients : i) aux fins de maintenance de SIMAX CRM, ii) dans le cas où l'Editeur est tenu de traiter ces données afin de respecter une obligation légale ou pour répondre à une demande des autorités judiciaires, iii) dans le cadre de la convention de preuve formalisée à l'article 18.

Par ailleurs, l'Editeur s'engage à prendre des mesures physiques, logiques et organisationnelles raisonnables et conformes à l'état de l'art et de la technique afin d'empêcher les accès ou utilisations frauduleuses des données hébergées sur SIMAX CRM et à prévenir les pertes, altérations et destructions de ces données, sous les réserves prévues à l'article 8.

L'Editeur s'engage également à mettre en œuvre des mesures équivalentes pour préserver la confidentialité des Données Clients durant la durée de leur hébergement dans SIMAX CRM.

### 17.2 Traitements de Données à caractère personnel

L'Editeur s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, et en particulier le Règlement européen n°2016/679 (RGPD) et la loi informatique et Libertés n°78-17 modifiée.

A ce titre, l'Editeur revêt la qualité de responsable de traitement et la qualité de sous-traitant.

Lorsque l'Editeur agit en qualité de sous-traitant du Client, lequel agit en responsable de traitement, l'Editeur et le Client s'engagent à respecter les obligations prévues dans l'Annexe sur la sous-traitance des Données à caractère personnel.

Il est rappelé que les Services SIMAX CRM n'ont pas été conçus pour traiter des Données à caractère personnel Sensibles de sorte QUE L'EDITEUR N'EST EN AUCUN CAS RESPONSABLE ET REJETTE TOUTE RESPONSABILITÉ EN CAS D'UTILISATION PAR LE CLIENT DES SERVICES SIMAX CRM À DES FINS DE TRAITEMENT DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL SENSIBLES.

Afin de respecter les obligations légales de l'Editeur en sa qualité de responsable de traitement, le Client est expressément informé :

- Que des Données à caractère personnel qui identifient le Client peuvent être traitées par l'Editeur :
  - o Aux fins de gestion de leur relation clientèle ;
  - o Aux fins de l'exécution des présentes CGUV ;
  - o Afin de respecter des obligations légales imposées à l'Editeur ;
  - o A des fins de preuve en cas de différend impliquant l'Editeur.
  
- Que le type de Données à caractère personnel du Client correspond :
  - o Aux données d'identification du Client communiquées à l'Editeur (nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, coordonnées téléphoniques) ;
  - o Aux données de connexion et d'utilisation des Services de SIMAX CRM ;
  - o A des données bancaires.
  
- Que la non-communication des Données à caractère personnel du Client ci-dessus peut faire obstacle à l'exécution des CGUV et des Services de SIMAX CRM ;
  
- Que les Données à caractère personnel du Client sont conservées pendant les durées suivantes :
  - o Les données traitées aux fins de la gestion de la relation clientèle sont conservées pendant la durée d'utilisation des Services SIMAX CRM augmentée de trente-six (36) mois ;
  - o Les données bancaires communiquées par le Client dans SIMAX CRM sont conservées jusqu'à la fin des Services, à des fins de prélèvements ;
  - o La conservation des données de connexion et d'utilisation des Services SIMAX n'excède pas une durée de douze (12) mois suivant leur collecte ;

- Les données collectées qui présentent un intérêt probatoire peuvent être conservées pour une durée conforme aux règles de la prescription légale ;
  - Les données traitées afin de respecter des obligations légales sont conservées pendant tout le temps des durées légales. Ainsi les données qui présentent un intérêt comptable sont conservées pour une durée de dix (10) ans aux fins de la tenue du livre comptable de l'Editeur.
- Que ses Données à caractère personnel peuvent être communiquées à des éventuels co-traitants et sous-traitants de l'Editeur, et ce dans le cadre de la poursuite des finalités de traitement décrites ci-dessus. Ces données pourront également être communiquées aux autorités judiciaires et administratives si ces dernières en font la demande auprès de l'Editeur ou si cette communication est nécessaire pour préserver les intérêts de l'Editeur.
- Le Client peut obtenir les coordonnées des tiers auxquels l'Editeur communique ses Données à caractère personnel en exerçant notamment son droit d'accès auprès du représentant de l'Editeur identifié ci-dessous.
- Que le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition pour motif légitime, d'un droit de portabilité et d'effacement des données collectées par l'Editeur ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses Données à caractère personnel après sa mort. Ces droits s'exercent auprès du représentant de l'Editeur identifié ci-dessous ;
- Que le représentant de l'Editeur et ses coordonnées sont les suivantes : Mme Miren LAFOURCADE – [dpo@simax.fr](mailto:dpo@simax.fr).
- Que le Client conserve la faculté d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle s'il estimait que l'Editeur contrevenait à la réglementation sur la protection des données personnelles lors du traitement de ses données personnelles.

Cette autorité se présente en France comme la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), sis 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07, <https://www.cnil.fr/>.

#### **Article 18 – Convention de preuve**

Le Client accepte que les données d'utilisation des Services SIMAX enregistrées par l'Editeur puissent être utilisées par ce dernier devant les autorités et juridictions.

Le Client reconnaît expressément la force probante de ces données d'utilisation qui seraient obtenues à partir des connexions aux Services SIMAX CRM.

#### **Article 19 – Indépendance des clauses**

Toute clause des CGUV qui serait nulle au regard du droit applicable sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité des CGUV dans son intégralité.

## Article 20 – Coordonnées de l'Editeur

En cas de dysfonctionnement de SIMAX CRM ou d'interrogation du Client concernant les fonctionnalités et les caractéristiques de SIMAX CRM, le Client doit contacter le support technique de l'Editeur conformément à l'article 12.

Pour toute demande de renseignement commercial et toute demande préalable à l'achat de SIMAX CRM, l'Editeur peut être contacté de 9h à 12h et de 14h à 18H du lundi au vendredi, sauf jours fériés et jours chômés, aux coordonnées suivantes :

- Adresse électronique : [commercial@simax.fr](mailto:commercial@simax.fr)
- Numéro de téléphone : +33 (0)4 67 50 17 80

Pour toute demande concernant le traitement des Données à caractère personnel par l'Editeur, le Client peut adresser sa demande à [commercial@simax.fr](mailto:commercial@simax.fr).

## Article 21 – Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes CGUV sont soumises à la loi française.

Il est rappelé que le Client utilise les Services de SIMAX CRM dans le cadre de son activité professionnelle et pour les besoins de son activité, de sorte qu'il ne bénéficie pas des règles de compétence du code de la consommation prévues au profit des consommateurs.

Par conséquent, **tout litige ou toute contestation éventuelle relative aux présentes CGUV et aux Services de SIMAX CRM sera soumis aux juridictions compétentes dans le ressort de la cour d'appel de Montpellier**, en France, même en cas de pluralité de défendeurs et d'appels en garantie.