

**Conditions Générales de vente et de services - 2023****CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICES CONVIVANCE****1. Définitions**

**Client** : personne physique ou morale, qui achète ou accepte d'acheter des produits et/ou des Services à Convivance.

**Conditions** : ces Conditions Générales de Vente et de Services.

**Confirmation de Commande** : acceptation écrite par Convivance de la commande du Client.

**Convivance** : Société par Actions Simplifiée dont le siège social est situé 49 Grande Rue – Hameau de Jouy – 91590 Guigneville sur Essonne et immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Evry sous le numéro E 491 190 450 R.C.S. EVRY.

**Devis** : document présentant la proposition de service, les conditions de paiement, le prix, les délais et services associés, répondant à une demande client

**MI** : "matériel intégré", produit tiers choisi ou fourni par le Client dans le cadre d'une intégration;

**DPI** : "droits de propriété intellectuelle", incluant notamment, les brevets, les marques, les dessins et modèles, toute application de ces droits de propriété, le droit d'auteur, le savoir-faire, les noms commerciaux et tout autre droit de propriété intellectuelle protégé quel que soit le pays;

**Logiciel** : système d'exploitation, logiciel intégré, logiciels applicatifs ou autres logiciels conçus par Convivance, ou propriété de Convivance ou, donné en licence par Convivance.

**Logiciel Tiers** : système d'exploitation, logiciel intégré, logiciels applicatifs ou tout autre logiciel d'éditeur tiers ou donné en licence par des tiers.

**Offre de Services** : services proposés par Convivance tel que décrit dans tout document en vigueur publié par Convivance et/ou sur son site Internet, ou dans la Confirmation de Commande.

**Prix** : prix total des Produits et/ou Services dû par le Client à Convivance.

**Produit** : bien (logiciel compris) décrit dans tout document publié par Convivance et/ou sur son site Internet ou dans toute confirmation de commande que le Client achète ou accepte d'acheter à Convivance.

**Produits Tiers** : produits non fabriqués, ou non assemblés ou non marqués Convivance, que Convivance commercialise.

**Services** : prestations de services et/ou support technique effectué par Convivance ou son sous-traitant conformément à l'Offre de Services.

**2. Champ d'application**

2.1 Ces Conditions s'appliquent à tous les contrats de vente de Produits et/ou Services par Convivance aux Clients.

2.2 Ces Conditions excluent l'application de toutes autres conditions générales sauf acceptation écrite de Convivance.

2.3 En passant sa commande de Produits et/ou Services, le Client accepte expressément les présentes Conditions.

2.4 L'acceptation de la commande du Client par Convivance est matérialisée par l'envoi d'une Confirmation de Commande au Client. Le Client doit vérifier la Confirmation de Commande et avertir immédiatement Convivance de toute erreur ou anomalie. Sinon, Convivance concevra et livrera le Produit conformément à la confirmation de Commande qui engagera le Client.

**3. Devis, Modifications**

3.1 Les devis Convivance sont uniquement valables par écrit, pendant une durée de 10 jours à compter de la date du devis, sauf autrement indiqué dans le devis.

3.2 La politique de Convivance étant d'améliorer constamment ses Produits et Services, et les Clients pouvant acheter des Produits Tiers, Convivance se réserve le droit de modifier les spécifications techniques des produits et Services indiqués dans la Confirmation de Commande. Convivance garantit cependant des fonctionnalités et des performances au moins équivalentes, et aucun changement significatif ne sera effectué sans l'accord du Client.

3.3 Le devis ou le bon de commande associé doit être retourné signé par un interlocuteur habilité représentant le client, avec le cachet de la société passant commande, pour valider la commande.

**4. Prix et conditions de paiement**

4.1 Le prix que doit payer le Client est indiqué sur la Confirmation de Commande Convivance et la facture.

4.2 Le paiement est effectué avant la livraison des Produits ou l'exécution des Services, ou, en cas d'acceptation de Convivance par écrit, dans les 30 jours nets suivant la date de facture. Convivance peut suspendre la livraison ou l'exécution des Services jusqu'au complet paiement de la facture.

4.3 En cas de contrats ou de commandes à exécution successives d'un client, les prix peuvent être ajustés par Convivance en cas de fluctuation des taux de change, des frais de douane, d'assurance, coût d'achat des composants et/ou Services.

4.4 Si le règlement de la facture n'est pas effectué dans le délai imparti par Convivance, et après mise en demeure écrite, le Client se verra appliquer des pénalités sur le montant dû, calculées sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage (selon article L441-6 du code de commerce). Convivance peut suspendre la livraison en cas de retard de paiement. Les frais de recouvrement sont à la charge du Client.

**5. Livraison**

5.1 Le délai de livraison indiqué dans la Confirmation de Commande est indicatif. Le lieu de livraison est indiqué dans la Confirmation de Commande.

5.2 Pour des raisons pratiques, la livraison des Produits peut être échelonnée (exemple : livraison de Produits Tiers qui ne sont pas fabriqués en même temps ou au même endroit que les Produits fabriqués par Convivance).

5.3 Le Client doit indiquer sur le bon de livraison, avant toute signature, tout colis ou Produit manquant, endommagé ou non conforme.

5.4 chaque livraison est accompagnée d'un bon de livraison, qui doit être retourné accepté et signé chez Convivance, pour permettre l'activation de la licence définitive.

**6. Propriété et risques**

6.1 La propriété des Produits est transférée au Client après paiement intégral du Prix. En cas de non-respect par le Client des présentes Conditions et avant transfert de propriété, Convivance peut récupérer tous les produits fournis. Cette clause ne s'applique pas aux DPI. Tout acompte versé par le Client restera acquis à Convivance à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice de toutes autres actions qu'il serait en droit d'intenter de ce fait à l'encontre du Client.

6.2 Le transfert des risques au Client ou à ses représentants a lieu lors de la livraison.

**7. Garantie et Services** : Conditions d'exécution des Services et de la Garantie

7.1 A compter de la livraison, Convivance répare ou remplace les Produits défectueux, autres que les Produits Tiers, conformément à l'Offre de Services souscrite par le Client et à la durée de garantie souscrite. Toutes les Offres de Services sont disponibles sur le site Internet de Convivance et peuvent être consultés avant l'achat.

7.2 Convivance garantit les pièces de rechange pendant 90 jours à compter de la date de livraison ou pour la période de garantie restant à courir, si elle est plus longue. Convivance reste propriétaire des Produits ou pièces remplacées. Convivance facturera au Client lesdites pièces et Produits s'ils ne sont pas retournés sur simple demande de Convivance.

7.3 Les Produits Tiers sont réparés conformément à la garantie de leurs fabricants ou éditeurs. Convivance ne garantit pas les Logiciels Tiers et MI, fournis par l'éditeur de Logiciel Tiers. Le Client accepte de s'adresser aux dits fabricants ou éditeurs pour l'exercice de la garantie des Produits Tiers.

7.4 Convivance fera ses meilleurs efforts pour intervenir dans les délais indiqués dans l'Offre de Service, lesquels peuvent varier compte tenu de l'éloignement, de l'accessibilité du Produit, et de la disponibilité des pièces. Convivance n'est pas responsable des pertes directes ou indirectes résultant du non-respect des délais d'intervention et Convivance ne saurait encourir aucune autre responsabilité contractuelle ou délictuelle pour défaut du Produit ou pour ne pas avoir solutionné les défauts dans un délai raisonnable, autre que celle prévue à l'article 9.

7.5 Les obligations de Convivance en matière de garantie sont subordonnées à une utilisation adéquate des produits et ne couvrent pas les modifications ou réparations faites sans autorisation préalable et écrite de Convivance. La garantie Convivance ne couvre pas les dommages dus à une cause externe telle que : chocs, aléa, humidité, surtension électrique, conditions d'environnement du Produit ou toute cause indiquée dans l'Offre de Services souscrite. Nonobstant ce qui est indiqué ci-dessus, sont exclus du service les travaux effectués en dehors des heures ouvrées, modification ou déplacement de configuration ou de Produit, maintenance préventive, consommables, MI, les Produits répondant aux standards de l'industrie, dont notamment et sans que cela soit limitatif les pixels défectueux des écrans, le transfert de données ou Logiciels et virus.

7.6 Sauf comme expressément indiqué dans ces Conditions, aucune garantie, expresse ou implicite, de bon fonctionnement, de qualité, de performance, de valeur marchande ou de pérennité des Produits n'est assumée par Convivance et de telles garanties sont exclues. Le Client est responsable de la sauvegarde et de la confidentialité de ses données avant toute intervention de Convivance.

7.7 Le Service peut être fourni par téléphone ou Internet selon le cas. Les appels téléphoniques peuvent être enregistrés à des fins de formation. Le Client doit aux personnels Convivance toute la courtoisie raisonnable, les informations, la coopération propres à permettre à Convivance de fournir les services et le Client est responsable des frais téléphoniques et postaux lorsqu'il contacte Convivance.

7.8 Dans le cas d'une demande de renouvellement de licence, suite à un changement de machine physique ou virtuelle notamment, des frais de réactivation de licence feront l'objet d'une facturation spécifique suivant les tarifs en vigueur.

**8. Force Majeure.** Aucune partie n'est responsable d'une non-exécution de ses engagements en cas de circonstances causées par des événements échappant à son contrôle raisonnable dont notamment : grèves, actes terroristes, guerres, problèmes affectant les fournisseurs, les transports ou la production, fluctuations des taux de change, actes des autorités publiques, catastrophes naturelles. Chaque partie aura droit à un délai supplémentaire d'exécution. Si une telle situation dure plus de 60 jours, le contrat pourra être résolu par écrit par l'une ou l'autre partie, sans indemnité.

**9. Responsabilité.** Convivance accepte sa responsabilité pour les dommages corporels, et pour les dommages matériels prouvés causés à des biens privés par sa négligence ou sa faute intentionnelle ou celle de ses employés, agents ou sous-traitants. Hors les dommages corporels ou les décès, la responsabilité de Convivance est, de convention expresse, limitée à 125% du Prix. Convivance décline toute responsabilité pour :

(i) Les dommages résultant d'un défaut d'un Produit ou Service qui ont été réparés par Convivance dans un délai raisonnable;

(ii) Les préjudices indirects ou immatériels tel que les pertes de chiffres d'affaires, de profits, de salaires, de revenus, de données, ou manque à gagner ;

(iii) Les dommages que le Client pouvait éviter en respectant les conseils et instructions de Convivance ;

(iv) Les dommages commis par Convivance résultant de l'utilisation des matériels fournis ou choisis par le Client, ou du fait des instructions du Client ;

(v) Les dommages résultant de l'absence de copies de sauvegarde de données et/ou des programmes informatiques à jour par le Client.

**10. Propriété Intellectuelle et Logiciels.** Convivance mettra hors de cause le Client en cas de réclamation, de demande, d'action en justice (honoraires et frais d'avocat compris) si l'utilisation du Produit enfreint les droits de propriété intellectuelle de Tiers. Dans ce cas, Convivance pourra l'échanger, le modifier ou le rembourser déduction faite de sa valeur de dépréciation. Le Client indemnise Convivance pour tout MI contrefaisant ou toute contrefaçon de DPI intégré dans le Produit spécifié par le Client ou lui appartenant. Convivance est autorisé à négocier, conduire la procédure et le Client doit assister Convivance lorsque le litige est lié à son Produit. Convivance conserve tous ses droits de propriété intellectuelle dans les Produits. Le Client doit notifier immédiatement à Convivance toute réclamation pour contrefaçon ou usage non autorisé du Produit ou des droits de propriété intellectuelle qu'il contient. Convivance n'indemnise pas le Client pour (i) des Produits Tiers et les Logiciels Tiers, (ii) modifications ou utilisations non autorisées (iii) toute réclamation du fait de l'utilisation des Produits associée à des éléments non fournis par Convivance. Le Client doit se conformer aux conditions de licences des logiciels.

Convivance ne saurait être tenue pour responsable dans le cadre de l'utilisation de fichiers sonores fournis par le Client et chargés dans le Logiciel pour la diffusion de messages studio. Il appartient au Client de s'acquitter des droits de diffusion et de reproduction auprès de la Sacem et des différents fournisseurs concernés.

**11. Contrôle export.** Le Client est informé que les Produits peuvent contenir des technologies et Logiciels soumis aux lois sur le contrôle des exportations des États Unis et de l'Union européenne ainsi qu'aux lois du pays ou ils sont livrés ou utilisés. Conformément à ces lois, les Produits ne peuvent être vendus, loués ou transférés à des utilisateurs ou pays soumis à restriction. Le Client accepte de se conformer à ces lois.

**12. Protection des données.** Les données personnelles sont conservées et traitées conformément aux lois applicables sur la protection des données personnelles, et, le cas échéant, à la politique de confidentialité Convivance. Convivance peut partager ces données avec d'autres entités, des agents ou des sous-traitants agissant pour le compte de Convivance. Convivance peut transférer ces données personnelles à ses filiales, lesquelles peuvent être situées en dehors de l'Espace Economique européen, dans ce cas Convivance assurera une protection adéquate pour sauvegarder vos données personnelles. Pour obtenir une copie de la politique de confidentialité Convivance, merci de la consulter sur le site Internet de Convivance ou de contacter : CONVIVANCE Service Marketing, 49 Grande Rue – 91590 Guigneville sur Essonne. Le Client accepte que Convivance traite ses données conformément aux présentes.

**13. Confidentialité.** Chaque partie doit traiter les informations confidentielles reçues de l'autre avec la plus stricte confidentialité, de la même façon qu'elle traiterait ses propres informations confidentielles, et pas en deçà d'un niveau de protection adéquate. Convivance pourra faire référence au Client dans tous supports publicitaires ou sites internet.

**14. Résiliation.** Chaque partie peut résilier le contrat si l'autre : (i) commet un manquement grave ou persistant à ses obligations contractuelles et ne les répare pas dans les 30 jours suivant une mise en demeure écrite; ou (ii) devient insolvable ou incapable de payer ses dettes à leur date d'exigibilité. Convivance peut résilier ce contrat sans préavis si : (i) le Client ne paie pas à la date prévue ; ou (ii) le Client enfreint les lois sur le contrôle des exportations ou Convivance soupçonne le Client de les enfreindre. Les clauses suivantes survivront au terme ou à l'expiration de ces Conditions et continueront à lier les parties et leurs successeurs habilités : clauses 4.2, 4.4, 6.1, 6.2, 7.6, 9, 10, 11, 13 et 15.

**15. Loi applicable et Juridiction.** CES CONDITIONS SONT SOUMISES À LA LOI FRANCAISE ET, SI LE CLIENT EST COMMERÇANT À LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DU SIEGE SOCIAL DE CONVIVANCE.

Si une clause de ces Conditions est déclarée nulle par un tribunal, le reste s'applique. Les notifications doivent être adressées par écrit à un représentant légal de l'autre à l'adresse indiquée sur la facture. La Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises n'est pas applicable à ces Conditions.

**16. Cession.** Convivance peut céder, sous-traiter ou transférer ses droits ou obligations en tout ou en partie à un tiers. Le Client ne pourra céder, sous-traiter ou transférer ses droits qu'avec l'accord écrit de Convivance.

**17. Divers.** Le Client peut trouver des informations détaillées sur les politiques Convivance, Produits et Offres de services sur le site [www.Convivance.fr](http://www.Convivance.fr).