

*Votre temps est
précieux*



**Simple
CRM**
— SIMPL

CONTRAT D'HÉBERGEMENT D'APPLICATION CRM

Service proposé sur le site internet <https://crm-pour-pme.fr>

Entre

La société immatriculée TVA,
dont le siège social est situé
Représentée par représentant légal. Ci-après
dénommée le « **Client** », d'une part,

ET

La société Simple Group SA, numéro d'entreprise 0715800612, capital de 177.800 €, TVA
BE0715800612, dont le siège social est situé au 48 rue des Martyrs, 4800 Verviers, Belgique.

Représentée par Monsieur Brice Cornet, représentant légal. Ci-après dénommée le « **Prestataire** »,
d'autre part,

Ci-après collectivement désignées sous l'expression « **les Parties** ».

Dans le cadre de l'abonnement au service d'hébergement du ou des applications logicielles, propriétés
de Simple Group SA.

Il est convenu ce qui suit :

- 1) Le Prestataire est éditeur d'une ligne de produits appelée SIMPLE CRM.
- 2) Le Client a souhaité souscrire auprès du Prestataire, à l'hébergement d'un SIMPLE CRM et de facto, à son accès en droit d'utilisation, pour une durée déterminée.
- 3) Le Client reconnaît avoir eu l'opportunité de solliciter, auprès du Prestataire, une présentation détaillée de SIMPLE CRM, et toutes informations nécessaires décrivant les fonctionnalités de la ligne de produits SIMPLE CRM.
- 4) En possession des informations utiles pour prendre une décision en connaissance de cause, le Client accepte les termes qui régissent le présent contrat et qui lui ont été communiquées préalablement à la signature des présentes.
- 5) Le Client a choisi le produit SIMPLE CRM identifiés dans ce contrat et adressé au Prestataire.

A		A
Le		Le
(Client : nom et qualité du signataire et de l'Entreprise)		Brice Cornet, administrateur <i>Lu et accepté</i>

Fait en 2 exemplaires originaux, signatures précédées de la mention « *Lu et accepté* ».

Table des matières

Définitions.....	6
1.1 Hébergement.....	6
1.2 Données.....	6
1.3 Serveur.....	6
1.4 Réseau	6
1.5 Application CRM ou ligne de produits SIMPLE CRM	6
1.6 Simple CRM Starter	6
1.7 Simple CRM Classic.....	6
1.8 Simple CRM Entreprise.....	6
1.9 Simple CRM Business +.....	6
1.10 Simple ERP	7
1.11 Autres définitions	7
2 Objet	7
3 Durée du contrat.....	9
3.1 Entrée en vigueur	9
3.2 Renouvellement et résiliation	9
4 Obligations du Prestataire	9
4.1 Mise en ligne.....	9
4.2 Disponibilité du service	9
4.3 Sécurité.....	9
4.4 Respect des obligations légales et réglementaires	10
4.5 Maintenance de l'infrastructure d'hébergement	10

4.6	Qualité de service	10
4.7	Dysfonctionnement du service.....	10
4.8	Limites techniques.....	10
5	Obligations du Client.....	11
5.1	Obligation de collaboration.....	11
5.2	Autorisations administratives.....	11
5.3	Confidentialité des identifiants	11
5.4	Obligation d'information	11
6	Collaboration entre les Parties	11
6.1	Personne de contact.....	11
6.2	Moyens de communication.....	12
7	Propriété intellectuelle	12
8	FOURNISSEURS TIERS.....	12
9	Conditions financières	13
9.1	Coût de la prestation d'hébergement.....	13
9.2	Modalités de paiement	14
10	Indexation.....	16
11	Responsabilités.....	16
11.1	Limitation de responsabilité du Prestataire	16
11.2	Responsabilités du Client.....	17
12	Référence.....	18
13	Confidentialité	18
14	Documents confiés au Prestataire.....	20
15	Suspension des obligations	20

16	Résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations.....	21
17	Fin du contrat	21
18	Conciliation préalable.....	21
19	Circulation du contrat.....	22
20	Modification	22
21	Invalidité partielle.....	22
22	Non sollicitation réciproque de personnel.....	22
23	Clauses diverses.....	22
24	Annexe	23
24.1	Gestionnaire de compte chez le Prestataire :	23
24.2	Utilisateur Clé du Client :	23
24.3	Suppléant(s) de l'Utilisateur Clé du Client :	23
24.4	Date de mise en œuvre de l'hébergement.....	23
24.5	Caractéristiques techniques	23
24.6	Tarif de l'hébergement.....	24
24.7	Tarif option de stockage	25
24.8	Adresse email de réception des factures	26
24.9	Indice d'origine retenu	26
24.10	Plages horaires d'accès au support pour le Client	26
24.1	Accès au support et tarification complémentaire	26

Définitions

1.1 Hébergement

Le terme Hébergement désigne la prestation de stockage et traitement des données permettant de les rendre accessibles au Client, au travers du réseau Internet, connecté au serveur du Prestataire.

1.2 Données

Le terme Données désigne l'ensemble des informations collectées et saisies par le Client et destinées à être consultées dans l'application CRM hébergées sur le serveur du Prestataire.

1.3 Serveur

Le terme Serveur désigne le matériel informatique connecté au réseau Internet sur lequel l'application CRM du Client a vocation à être installé et hébergé, pour pouvoir être visité, édité et consulté par les utilisateurs.

1.4 Réseau

Le terme Réseau désigne le réseau de routeurs, commutateurs et canaux de communication, de serveurs et d'ordinateurs interconnectés qui sont la propriété du Prestataire ou contrôlés par lui et exploités.

1.5 Application CRM ou ligne de produits SIMPLE CRM

L'application CRM est un logiciel applicatif constitué de données, permettant le suivi de relation client, manipulable grâce à un navigateur web, décrit sur le site internet <http://crm-pour-pme.fr/>, dont le nom commercial est SIMPLE CRM, nom déposé sous protection de copyright.

1.6 Simple CRM Starter

Application CRM dont la liste des fonctionnalités est présentée sur la page Internet : <https://crm-pour-pme.fr/logiciel-crm-independant-crm-tpe.php>

1.7 Simple CRM Classic

Application CRM dont la liste des fonctionnalités est présentée sur la page Internet : <https://crm-pour-pme.fr/logiciel-crm-pour-tpe-et-pme.php>

1.8 Simple CRM Enterprise

Application CRM dont la liste des fonctionnalités est présentée sur la page Internet : <https://crm-pour-pme.fr/logiciel-crm-pour-pme-ETI-et-SMB.php>

1.9 Simple CRM Business +

Application CRM dont la liste des fonctionnalités est présentée sur la page Internet : <https://crm-pour-pme.fr/logiciel-crm-pour-grandes-entreprises.php>

1.10 Simple ERP

Module complémentaire à l'application CRM (Simple CRM), permettant la création de devis, bon de commande, facture et bon de livraison, dont la liste des fonctionnalités est présentée sur la page Internet : <https://crm-pour-pme.fr/index.php/logiciel-erp-en-ligne>

1.11 Autres définitions

« Adresse électronique de support du Prestataire » : désigne l'adresse électronique support@crm-pour-pme.fr

« Adresses électroniques alternatives de support » : désigne la liste des adresses suivantes : support@simpl.team

« Utilisateur Clé » : désigne la personne mandatée par le Client pour effectuer le suivi de l'exécution du Contrat. Cette personne pourra être assistée par un suppléant capable d'assumer cette tâche.

« Gestionnaire de Compte » : désigne la personne mandatée par le Prestataire pour effectuer le suivi de l'exécution du Contrat.

2 Objet

LE PRÉSENT CONTRAT-CADRE D'ABONNEMENT (« CONTRAT ») RÉGIT L'UTILISATION DE L'APPLICATION CRM, NOMMÉE SIMPLE CRM, PAR LE CLIENT, AINSI QUE L'UTILISATION OU LA NON UTILISATION PAR LE CLIENT DU MODULE COMPLÉMENTAIRE NOMMÉ SIMPLE ERP.

LE PRÉSENT CONTRAT NE RÉGIT PAS L'UTILISATION DES MODULES COMPLÉMENTAIRES OU DES SERVICES :

- SIMPLE CONSEIL CRM TEL QUE PRÉSENTÉ SUR <http://crm-pour-pme.fr/index.php/conseil-crm>
- SIMPLE FORMATION TEL QUE PRÉSENTÉ SUR <http://crm-pour-pme.fr/index.php/formation-simple-crm>
- SIMPLE WEB TEL QUE PRÉSENTÉ SUR <http://crm-pour-pme.fr/index.php/synchronisation-prestashop-drupal-joomla-wordpress-etc>
- SIMPLE NEWSLETTER TEL QUE PRÉSENTÉ SUR <http://crm-pour-pme.fr/index.php/campagne-email-crm-mass-mailing>
- SIMPLE SMS TEL QUE PRÉSENTÉ SUR <http://crm-pour-pme.fr/index.php/envoi-de-sms-en-masse-module-mass-sms>
- SIMPLE LEAD TEL QUE PRÉSENTÉ SUR <http://crm-pour-pme.fr/index.php/location-de-base-de-donnees-emails-sms-fax-etc>
- SIMPLE SIGN TEL QUE PRÉSENTÉ SUR <http://crm-pour-pme.fr/index.php/signature-electronique-des-bons-de-commande-et-contrats>

ET / OU DE TOUT AUTRE MODULE, ET / OU DE TOUT AUTRE SERVICE PROPOSES PAR L'ÉDITEUR ET / OU L'UN DE SES PARTENAIRES ET / OU DISTRIBUTEUR ET / OU PRESTATAIRE. CES MODULES ET / OU SERVICES COMPLÉMENTAIRES FERONT L'OBJET DE CONTRAT ET / OU BON DE COMMANDE SOIT INDÉPENDANT(S), SOIT ANNEXE(S) AU PRÉSENT CONTRAT.

EN ACCEPTANT LE PRÉSENT CONTRAT, SOIT EN COCHANT UNE CASE INDIQUANT L'ACCEPTATION, SOIT EN SIGNANT UN BON DE COMMANDE FAISANT RÉFÉRENCE AU PRÉSENT CONTRAT, SOIT EN CLIQUANT SUR UN BOUTON SIGNIFIANT LA VALIDATION DU PRÉSENT CONTRAT LORS DE SA PREMIÈRE CONNEXION A SIMPLE CRM, LE CLIENT EN ACCEPTE LES DISPOSITIONS.

CE CONTRAT EST UN CONTRAT EN ÉLECTRONIQUE RÉGÉ PAR LA LOI N°2004-575 DU 21 JUIN 2004 ET L'ARTICLE 1369-3 DU CODE CIVIL. LE FAIT DE SIGNER, DE SCANNER (OU PHOTOGRAPHER) ET DE TRANSMETTRE PAR E-MAIL LE PRÉSENT CONTRAT EN LIGNE AURA VALEUR DE SIGNATURE MANUSCRITE.

SI LE CLIENT ACHÈTE LES SERVICES D'APPLICATION CRM, LE PRÉSENT CONTRAT S'APPLIQUERA À L'UTILISATION QUE LE CLIENT FERA DE CES SERVICES.

SI LE CLIENT CONCLUE LE PRÉSENT CONTRAT AU NOM ET POUR LE COMPTE D'UNE SOCIÉTÉ OU D'UNE AUTRE ENTITÉ JURIDIQUE, LE CLIENT DÉCLARE ÊTRE HABILITÉ À ENGAGER CETTE ENTITÉ ET SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES CONFORMÉMENT À CES DISPOSITIONS, AUQUEL CAS LES TERMES « LE CLIENT », « SON » OU « SES » DÉSIGNERONT CETTE ENTITÉ ET SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES.

SI LE CLIENT NE DISPOSE PAS DE CETTE HABILITATION OU SI LE CLIENT N'EST PAS D'ACCORD AVEC CES DISPOSITIONS, LE CLIENT NE DEVRA PAS ACCEPTER LE PRÉSENT CONTRAT ET LE CLIENT NE POURRA PAS UTILISER LES SERVICES DE L'APPLICATION CRM.

LE CLIENT N'EST PAS AUTORISÉ À ACCÉDER À L'APPLICATION CRM S'IL EST LE CONCURRENT DIRECT DU PRESTATAIRE, SAUF AVEC LE CONSENTEMENT PRÉALABLE DU PRESTATAIRE. DE PLUS, LE CLIENT N'EST PAS AUTORISÉ À ACCÉDER À L'APPLICATION CRM AUX FINS DE SUIVRE LEUR DISPONIBILITÉ, LEURS PERFORMANCES OU LEURS FONCTIONNALITÉS, NI À TOUTE AUTRE FIN COMPARATIVE OU CONCURRENTIELLE.

REGLES APPLICABLES A LA FORMATION DE CE CONTRAT :

- 1° LE CLIENT DOIT COMPLÉTER TOUS LES CHAMPS PRÉSENTS ET ACCEPTER LE PRÉSENT CONTRAT ;
- 2° AVANT LA CONCLUSION DU CONTRAT, LE CLIENT PEUT IDENTIFIER LES ERREURS COMMISES DANS LA SAISIE DES DONNÉES ET EN DEMANDER LA CORRECTION PAR E-MAIL A COORDINATION@SIMPLE.TEAM ;
- 3° LA LANGUE PROPOSÉE POUR LA CONCLUSION DU CONTRAT EST LE FRANÇAIS ;
- 4° LE CONTRAT PEUT ÊTRE IMPRIMÉ APRÈS VALIDATION ;

3 Durée du contrat

3.1 Entrée en vigueur

Le présent contrat est conclu pour une durée de 12 mois et prend effet à compter de la date définie dans le point 24.4 de contrat.

3.2 Renouvellement et résiliation

Le présent contrat se renouvellera ensuite par tacite reconduction par périodes successives d'une année, sauf dénonciation de l'une des parties adressée aux deux autres par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire au moins 90 jours avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

4 Obligations du Prestataire

4.1 Mise en ligne

Le Prestataire s'engage à rendre l'application CRM accessible au plus tard 10 jours à compter de la date de signature du présent contrat.

4.2 Disponibilité du service

Le Prestataire s'engage à rendre l'application CRM disponible de la manière la plus permanente et la plus ininterrompue possible, à l'exception :

- d'un événement ressortant de la force majeure
- des opérations de maintenance et d'entretien de l'infrastructure d'hébergement

Le Prestataire se réserve le droit de fermer l'accès au Serveur afin d'assurer la maintenance des matériels et logiciels nécessaires à l'Hébergement l'application CRM, sous réserve que la fermeture n'excède pas 14 heures par mois sur base d'une moyenne annuelle.

Le Prestataire s'engage à informer le Client au moins 8 heures à l'avance de toute interruption d'accès au Serveur de plus d'une heure, de son fait ou dont il peut avoir connaissance.

Le Prestataire a une obligation de moyen, mais non de résultat

4.3 Sécurité

Le Prestataire s'engage à mettre en place les procédures de sécurité nécessaires pour limiter les accès à ses installations et les intrusions dans le Serveur.

Si tout ou partie l'application CRM n'est accessible qu'à certaines catégories d'utilisateurs disposant d'un mot de passe attribué par le Client, le Prestataire mettra en œuvre les moyens techniques

nécessaires pour empêcher les intrusions par des utilisateurs non autorisés, et pour préserver la confidentialité des mots de passe.

Le Prestataire procédera aux sauvegardes de l'application CRM sur des supports sécurisés tels que décrit dans le point 24.5.

4.4 Respect des obligations légales et réglementaires

Le Prestataire est tenu de veiller à respecter ses obligations légales en sa qualité d'éditeur d'applications CRM.

Le Client est informé et accepte que le Prestataire conserve, pendant la durée et dans les conditions réglementaires, les données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu de l'application CRM, et ce, en vue de leur communication éventuelle en justice. Sous cette réserve, le Prestataire est tenu de respecter le plus strict secret professionnel concernant ces données.

4.5 Maintenance de l'infrastructure d'hébergement

Le Prestataire procédera régulièrement à des contrôles de conformité du Serveur, dont il vérifiera les accès logiques.

Les prestations de maintenance dont le Prestataire a la charge ne doivent pas perturber le service fourni au Client. Les plages horaires dont le Client souhaite disposer sont indiquées au point 24.10. Lorsque ces Prestations ne peuvent pas s'effectuer hors des plages horaires, le Prestataire doit informer le Client de l'heure de la maintenance.

4.6 Qualité de service

Le Prestataire procédera à l'installation de l'application CRM sur de(s) serveur(s) disposant de capacités adaptées, suffisamment dimensionnés et performants de telle sorte que les données qui le composent soient aisément exploitables par le Client.

4.7 Dysfonctionnement du service

En cas d'inaccessibilité du service due à des dysfonctionnements techniques mineurs de son ressort ou de ses sous-traitants, le Prestataire s'engage à remédier dans les 48h ouvrées aux défauts de fonctionnement et à procéder aux corrections qui s'imposent. Le Client accepte comme solution la possibilité de se connecter au logiciel CRM via une adresse (url) alternative.

4.8 Limites techniques

Le Prestataire s'engage à délivrer le service conformément aux performances et caractéristiques techniques définies au point 24.5. Après analyse des besoins du Client, le Prestataire assure que ces caractéristiques techniques sont suffisantes pour assurer un service de qualité.

5 Obligations du Client

5.1 Obligation de collaboration

Le Client s'engage à collaborer de bonne foi avec le Prestataire, et s'engage à fournir l'ensemble des informations que ces derniers seraient en droit d'attendre pour délivrer le service le plus performant possible. Le Client fournira à cet égard toute contrainte et/ou information technique relative à l'application CRM dont il aura connaissance.

5.2 Autorisations administratives

Le Client fait son affaire personnelle de toutes les autorisations légales, réglementaires ou administratives nécessaires à l'ouverture et à l'exploitation de l'application CRM.

Le Client s'engage à respecter dans le cadre de l'exploitation de l'application CRM les règles légales et déontologiques pouvant régir l'exercice de sa profession.

5.3 Confidentialité des identifiants

Le Client s'engage à ne pas divulguer à un tiers les identifiants de connexion à l'Application CRM fournis au Client par le Prestataire.

5.4 Obligation d'information

Le Client s'engage à informer le Prestataire par écrit, via l'adresse de courrier électronique sales@simpl.team, de toute modification concernant sa situation utile à la gestion de suivi comptable et administratif, notamment changement d'adresse mail, modification de sa domiciliation bancaire, changement de RIB, SEPA, de numéro de téléphone, etc.

6 Collaboration entre les Parties

6.1 Personne de contact

Le Client désignera un responsable de coordination pour l'opération. Ce responsable, appelé Utilisateur Clé a pour mission de s'assurer :

- de la communication des informations nécessaires au Prestataire pour l'exécution de sa mission
- de la résolution des différents problèmes rencontrés lors de l'exécution du Contrat

Le Client désignera une seconde personne suppléante de l'Utilisateur Clé, qui sera contactée si l'Utilisateur Clé est injoignable.

6.2 Moyens de communication

Le Client s'engage, sauf impossibilité technique ou cas de force majeure à communiquer par écrit par l'un des moyens suivants :

- « Adresse électronique de support du Prestataire »
- « Adresses électroniques alternatives de support »

Suite à la réception d'une demande du Client, l'utilisateur émetteur de cette demande recevra par mail un accusé de réception de la demande. En l'absence d'accusé de réception, le Client devra essayer les « Adresses électroniques alternatives de support » dans l'ordre jusqu'à la première opérationnelle.

7 Propriété intellectuelle

Le Prestataire est le seul propriétaire de l'application CRM. Le Prestataire se réserve tous les droits, titres et intérêts sur l'application CRM, en ce compris tous les droits de propriété intellectuelle.

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur les logiciels mis à sa disposition par le Prestataire dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Le Client s'engage à n'autoriser aucun tiers à accéder à l'application CRM excepté dans les conditions prévues aux présentes, à ne pas créer d'œuvres dérivées de l'application CRM, à ne copier ou reproduire dans des cadres ou sur des sites miroirs aucune partie ni aucun contenu de l'application CRM, à ne pas effectuer d'ingénierie inverse de l'application CRM et à ne pas accéder à l'application CRM pour construire un produit ou service concurrent ou copier toutes fonctionnalités, fonctions ou tout attribut graphique de l'application CRM.

Dans la relation contractuelle qui lie le Client au Prestataire, le Client détient de manière exclusive tous les droits, titres et intérêts sur l'ensemble de ses Données.

Le Prestataire dispose d'une licence mondiale, perpétuelle, irrévocable, cessible, avec droit de sous-licence pour utiliser ou incorporer dans l'application CRM toutes suggestions, demandes d'améliorations, recommandations ou tout autre retour d'information émanant du Client, y compris les Utilisateurs, relativement au fonctionnement de l'application CRM.

8 FOURNISSEURS TIERS

Le Prestataire peut proposer à la vente des Applications tierces. Tout autre achat de produits ou services tiers effectué par le Client, notamment d'Applications tierces et de services de déploiement, de personnalisation et d'autres services de conseil, et tout échange de données entre le Client et un fournisseur tiers sont exclusivement conclus entre le Client et le fournisseur tiers concerné. Le

Prestataire ne garantit pas les produits ou services tiers et n'en assure pas le support, qu'ils soient ou non désignés par le Prestataire comme « certifiés ». Aucun achat de produits ou services tiers n'est requis pour utiliser le CRM.

Dans l'hypothèse où le Client installera ou activera des Applications tierces en vue de les utiliser avec l'application CRM, le Client admet que le Prestataire pourra autoriser les fournisseurs de ces Applications tierces à accéder aux données du Client si cela est nécessaire à leur fonctionnement avec l'application CRM. Le Prestataire décline toute responsabilité relative à la divulgation, la modification ou la suppression des Données résultant d'un tel accès par des fournisseurs d'Applications tierces. L'application CRM permettra au Client de restreindre ces accès en limitant les droits des Utilisateurs d'installer ou d'activer des Applications tierces en vue de les utiliser avec l'application CRM.

Les fonctionnalités de l'application CRM qui fonctionnent et communiquent avec les services de Google™ dépendent de la disponibilité continue de l'API ou du programme de Google™ à utiliser avec les Services. Si Google™ Inc. cesse de mettre à disposition l'API ou le programme de Google™ à des conditions raisonnables pour l'application CRM, le Prestataire pourrait cesser de fournir ces fonctionnalités sans que le Client ait droit à un remboursement, un avoir ou toute autre contrepartie.

Google™ est une marque déposée, propriété de Google Inc., capital 409.46 milliards de \$ US (02/2014), 1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043 États-Unis.

9 Conditions financières

9.1 Coût de la prestation d'hébergement

Les prestations objet du présent contrat seront facturées au Client conformément au tarif en vigueur définis dans le point 24.6.

Il est entendu que les prix indiqués comprennent :

- location au Client de la capacité de stockage nécessaire au bon fonctionnement du logiciel ;
- mise en ligne de l'application CRM ;
- fourniture de l'énergie informatique nécessaire à la réalisation des prestations et la maintenance de l'application CRM ;
- fourniture du nom de domaine permettant l'accès à l'application CRM ;
- la sauvegarde de sécurité assurant la pérennité des données ;
- mise à jour de l'application CRM.

9.2 Modalités de paiement

Toutes les factures seront transmises au Client, uniquement en format PDF, via un e-mail émanant d'un compte e-mail du nom de domaine @crm-pour-pme.fr et/ou @scrm-group.eu

Aucune facture ou ses copies ne seront adressées par courrier papier postal.

Toutes les factures seront payables par virement au plus tard à 10 jours à compter de leur réception.

En cas de retard ou défaut de paiement, même partiel, à l'échéance de la facture, le Prestataire peut adresser un ou plusieurs rappels au Client. Un maximum de 4 rappels par facture impayée en tout ou en partie ou payée avec retard sera facturé au client au prix unitaire de 10 €. Toute somme impayée à son échéance portera de plein droit et sans mise en demeure intérêts au taux légal, tout mois entamé étant dû en entier. Le Client sera en outre redevable d'une indemnité forfaitaire égale à 15% des sommes impayées à leur échéance avec un minimum de 50 €. Cette indemnité forfaitaire couvre le coût administratif du traitement des factures impayées, hors frais de récupération générés par l'intervention de tiers.

Par ailleurs, tout retard de paiement d'une facture ou d'une mensualité, lorsqu'un plan de paiement a été conclu, rendra exigibles automatiquement et sans mise en demeure toutes sommes dues au Prestataire, y compris celles pour lesquelles des facilités de paiement avaient été octroyées.

Si des sommes demeurent impayées au Prestataire, le Prestataire peut confier la récupération de celles-ci, avant toute décision judiciaire, à un huissier de justice, à un avocat ou à un tiers. En sus des sommes dues au Prestataire, le Client devra alors s'acquitter du coût des actes et interventions accomplis par l'huissier de justice, l'avocat ou le tiers en vue de leur récupération et des droits d'acompte et/ou de recette. Ces actes et interventions (rappel, mise en demeure, frais de recherche, droits d'acompte et de recette,...) seront comptabilisés aux tarifs fixés par l'Arrêté royal du 30 novembre 1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations.

Ces tarifs sont les suivants :

EXTRAITS DU TARIF 2018			
		HTVA	TVAC
MIDE/RAPPEL + TIMBRE (0,76) (ART. 7)	125,00 et plus	18,78€	22,72€
DROIT DE RECETTE (ART. 8)	1% principal et intérêts MINIMUM	12,18€	14,74€
DROIT DE RECETTE (ART. 8)	1% principal et intérêts MAXIMUM	120,79€	146,16€
DROIT DE RECETTE SUR ACOMPTE (ART. 8)		HTVA	TVAC
	Jusqu'à 24,99€	2,51€	3,04€
	De 25,00€	à 124,99€	4,20€
	De 125,00€	à 249,99€	6,94€
	De 250,00€	à 494,99€	12,18€
	De 495,00€	à 744,99€	26,05€
	+ de 745,00€	34,51€	41,76€
	DROIT DE RECHERCHE (art. 13 1°)	7,48€	9,05€
	DROIT DE RECHERCHE + EXTRAIT REGISTRE NATIONAL	12,48€	15,10€

Au-delà d'un retard de paiement de 30 jours, à compter d'une date d'échéance, le Prestataire pourra demander la résiliation du Contrat aux torts du Client, nonobstant le droit de demander indemnisation du préjudice subi. Les sommes déjà versées par le Client demeureront acquises au Prestataire. En cas de trois non-paiements consécutifs, le Client devra payer la totalité de la valeur du contrat restante. Exemple : si le Client a payé un mois sur le contrat en cours et qu'il n'a pas payé les trois mois suivants, il se verra immédiatement facturé les huit mois restants du contrat et se devra de payer ces montants, sur base des engagements pris dans le présent contrat.

Chaque facture sera considérée comme acceptée dans les 30 jours de son envoi, à défaut de contestation écrite formulée par lettre recommandée.

En cas de paiement tardif, ne couvrant pas les intérêts ou les majorations, le client ne peut imputer le paiement qu'il effectue sur le capital par préférence aux arrérages et aux intérêts et ce conformément à l'article 1254 du Code Civil.

Le paiement qui ne couvre que le principal et les intérêts, mais pas la totalité de la dette, sera d'abord imputable sur les intérêts et les arrérages.

Le Client libérera les sommes dues en exécution du présent contrat :

- soit en réglant par Paypal à réception de l'email de demande de paiement Paypal,
- soit en faisant porter leur montant au compte suivant, ouvert au nom du Prestataire.

IBAN	RIB
IBAN : BE02 3631 8252 4940 Code Swift (ou BIC): BBRUBEBB	Banque : ING Belgium - Zone Centre - Région Uccle N°compte : BE02 3631 8252 4940 Code Swift (ou BIC): BBRUBEBB

10 Indexation

Le prix de la prestation pourra être révisé, si nécessaire, chaque année à la date anniversaire du contrat par application de la formule ci-après :

$$P = PO \times S/S0$$

Dans laquelle :

P représente le prix hors taxes de la prestation après la révision.

PO représente le prix hors taxes de la prestation à la date de signature du présent contrat ou à la date de la précédente révision.

S représente la valeur du dernier indice SYNTEC.

S0 représente la valeur du dernier indice SYNTEC publié à la date de signature du présent contrat ou à la date de la précédente révision.

Les parties conviennent que l'indice d'origine retenu est défini dans le point 24.9

Cette possibilité n'induit nullement une indexation automatique annuelle.

11 Responsabilités

11.1 Limitation de responsabilité du Prestataire

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens pour atteindre les obligations décrites au point 4. Cependant, la responsabilité du Prestataire ne saurait être recherchée dans les cas suivants.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des difficultés d'accès ou impossibilité momentanée d'accès à l'application CRM du Client dues aux perturbations du réseau de télécommunication, le Client étant informé de la complexité des réseaux mondiaux, et de l'afflux, à certaines heures, des utilisateurs d'Internet.

Le Client reconnaît que les aléas de l'accès au réseau Internet constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques ne permettent de fournir aucune garantie quant à la permanence du service et le maintien de ses performances. Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou d'une éventuelle défaillance des opérateurs des réseaux de télécommunication vers l'Internet ou de ses fournisseurs d'accès.

Par ailleurs, les prestations fournies par le Prestataire sont indépendantes d'autres opérateurs techniques et par conséquent sa responsabilité ne peut être engagée par leur défaillance.

Si l'utilisation des Services par le Client ou son interaction avec l'Internet ou ses tiers nuit ou risque de nuire au Réseau du Prestataire ou à ses activités, le Client autorise expressément le Prestataire à suspendre les Services et à ne la restaurer que dès qu'elle estimera raisonnablement qu'il n'y a plus de danger ni de risque de danger pour le Réseau du Prestataire ou ses activités.

Il en va de même si l'utilisation des Services par le Client ou son interaction avec l'Internet ou ces tiers nuit aux performances du ou des Serveurs du Prestataire en le ou les surchargeant, c'est-à-dire en le ou les rendant incapable(s) de faire face à toutes les requêtes qui lui sont présentées.

Le Prestataire et/ou Prestataire ne sont pas responsables de préjudices tels que préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande, ou perte d'image de marque due à l'utilisation directe ou indirecte de l'application CRM.

En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts auquel le Prestataire pourrait être condamné est limité à un quart du montant annuel du présent contrat.

11.2 Responsabilités du Client

Le Client se porte garant du respect du présent Contrat par les Utilisateurs, assume l'entière responsabilité de l'exactitude, de la qualité, de l'intégrité et de la légalité de ses Données et des moyens par lesquels le Client les a acquises.

Le Client s'engage à prendre toutes mesures commercialement raisonnables pour prévenir l'accès non autorisé ou l'utilisation non autorisée de l'application CRM et à informer rapidement le Prestataire en cas d'accès non autorisé ou d'utilisation non autorisée.

Le Client s'engage à n'utiliser l'application CRM que conformément au Guide utilisateur, disponible en ligne sous format électronique de type PDF à l'adresse http://crm-pour-pme.fr/pdf/DocumentationSimpleCRMv2_0.pdf et aux législations et réglementations applicables.

Le Client s'engage à limiter l'accès à l'application CRM exclusivement aux Utilisateurs, à ne pas vendre, revendre ou louer l'application CRM, à ne pas utiliser l'application CRM pour enregistrer ou transmettre des éléments illicites, diffamatoires ou autrement illégaux ou délictueux ou pour enregistrer ou transmettre des éléments en violation du droit d'un tiers au respect de sa vie privée, à ne pas utiliser

l'application CRM pour enregistrer ou transmettre un Code malveillant, à ne pas altérer ou perturber l'intégrité ou l'exécution de l'application CRM ou des données tierces qui y sont contenues, et à ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé à l'application CRM ou aux systèmes ou réseaux qui leur sont associés.

12 Référence

Le Prestataire pourra être autorisé à faire figurer le nom du client sur une liste de références pendant la durée du contrat, après lui avoir soumis les documents et le cadre dans lequel cette citation aura lieu. En vue de l'obtention de cet agrément, le projet de citation doit être notifié au client, le client disposant d'un mois à compter de la réception des dits documents pour donner ou refuser son agrément sans avoir à se justifier. A défaut de réponse de la part du client au terme de ce délai, l'agrément est réputé accepté.

13 Confidentialité

Pendant la durée du présent accord et 50 ans à compter de sa cessation, le Prestataire s'engage à préserver le caractère confidentiel des informations qu'ils auront reçues au titre de l'exécution des présentes, à ne pas les communiquer, les divulguer ou les diffuser sauf aux membres de leur personnel qui seront amenés à intervenir au titre du présent accord et dans la mesure où ces derniers sont soumis à la même obligation de confidentialité.

Le Prestataire s'engage à appliquer et à faire appliquer le secret professionnel affectant l'ensemble des informations communiquées au titre de l'exécution des présentes et notamment les informations nominatives que le Client pourra lui communiquer pour les besoins de sa mission, ainsi que celles dont les préposés du Prestataire pourront avoir connaissance lors de l'exécution des présentes.

Le Prestataire réalise des collectes d'information uniquement techniques et anonymes. Les informations qu'il collecte servent à améliorer les services proposés à tous les utilisateurs. Il peut s'agir d'informations de base, telles que le positionnement géographique, ou plus complexes, comme par exemple la vitesse de chargement d'une page ou les pages les plus utilisées.

Le Prestataire n'a accès à aucune des données du Client : fiches sociétés, contacts, etc. Les données que le Prestataire collecte sont UNIQUEMENT des données relatives aux performances de ses systèmes, ainsi que des données nécessaires à la sécurité et à l'intégrité du logiciel CRM et de ses options.

Le Prestataire collecte des données de deux manières :

- Fichiers journaux : lorsque le Client utilise les services, le Prestataire peut automatiquement collecter et stocker des informations dans les fichiers journaux des serveurs. Cela peut inclure : la façon dont le Client utilise le service concerné, telles que les requêtes de recherche sur base

des menus (soit un clic de menu, soit le choix d'une lettre dans les menus alphabétiques de recherche sociétés et/ou contacts).

- Données de localisation : lorsque le Client utilise un service de localisation Google, de par l'utilisation des cartes et où des services de géolocalisation, le Prestataire est susceptible de collecter et traiter des données relatives à la position exacte, comme par exemple des signaux GPS envoyés par un appareil mobile. Il peut également être amenés à utiliser différentes technologies permettant de localiser le Client, telles que les données du capteur de l'appareil permettant par exemple d'identifier les points d'accès WiFi et les antennes-relais se trouvant à proximité.

Lorsque le Client contacte le support technique, le Prestataire collecte et conserve une trace de votre communication afin de mieux résoudre les problèmes rencontrés. Le Prestataire utilise l'adresse e-mail du Client pour le tenir informé(e), par exemple, des modifications ou des améliorations à venir des services.

Le Prestataire conserve les données sur des serveurs situés dans de nombreux pays à travers l'Union Européenne. Les données personnelles sont donc susceptibles d'être traitées sur un serveur situé hors du pays de résidence du Client.

Le Prestataire ne partage pas les données de contact du Client avec des entreprises, des organisations ou des personnes tierces dans un but de partenariat commercial.

En total respect du RGPD, le Client a le droit de demander une copie des informations personnelles stockées via un e-mail adressé à : dpo@simpl.team pour le Prestataire.

Le Prestataire ne partage des données avec des entreprises, des organisations ou des personnes tierces que s'ils pensent, en toute bonne foi, que l'accès, l'utilisation, la protection ou la divulgation de ces données est raisonnablement justifiée pour :

- se conformer à des obligations légales, réglementaires, judiciaires ou administratives ;
- faire appliquer les conditions d'utilisation en vigueur, y compris pour constater d'éventuels manquements à celles-ci ;
- déceler, éviter ou traiter des activités frauduleuses, les atteintes à la sécurité ou tout problème d'ordre technique ;
- se prémunir contre toute atteinte aux droits, aux biens ou à la sécurité des logiciels hébergés, de ses utilisateurs ou du public, en application et dans le respect de la loi.

Le Prestataire est susceptible de partager publiquement des informations agrégées, qui ne permettent pas d'identifier personnellement le Client et ses employés, comme par exemple, partager publiquement des informations relatives aux tendances d'utilisation des services ou aux zones géographiques les plus utilisatrices de Simple CRM.

Dans le cas où le Prestataire prendrait part à une opération de fusion, d'acquisition ou à toute autre forme de cession d'actifs, ils s'engagent à garantir la confidentialité des données personnelles et à informer le Client avant que celles-ci ne soient transférées ou soumises à de nouvelles règles de confidentialité.

14 Documents confiés au Prestataire

Le Client s'engage à ne mettre à disposition du Prestataire que des copies sur tout support nécessaire à l'exécution des prestations définies aux présentes.

Par documents aux fins des présentes, il faut entendre notamment : plans, schémas, programmes, manuels, bandes, listes et autres documentations de spécifications préparés par le Client à l'attention du Prestataire dans le cadre des présentes, qu'ils soient sous forme écrite ou sous tout autre forme lisible par l'homme ou par la machine, qui sont la propriété du Client ou dont le Client est dépositaire.

Afin de protéger et conserver dans de bonnes conditions de sécurité les documents qui lui seront confiés, quel qu'en soit leur support, par le Client pour l'exécution des prestations, le Prestataire s'engage à prendre les mesures similaires à celles prises pour la protection et la conservation de ses propres documents.

Le Prestataire s'engage à restituer l'ensemble de la documentation confidentielle quel qu'en soit le support, remise par le Client à l'expiration du contrat et à détruire les copies qui auraient pu être faites par le Prestataire.

15 Suspension des obligations

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations des parties seront suspendues.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux belges, les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, blocage des télécommunications et tous les autres cas indépendants de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale de la présente convention.

Si le cas de force majeure persiste au-delà d'une durée de 30 jours, le présent contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties.

16 Résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties de ses obligations au titre du présent contrat, celui-ci pourra être résilié au gré de la partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résiliation aura lieu de plein droit 30 jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

17 Fin du contrat

A la fin du contrat, pour quelle que cause qu'elle survienne, le Prestataire s'engage à détruire les documents et bases de données fournies par le Client dans le cadre de l'exécution du présent contrat, ainsi que toutes les sauvegardes de l'application CRM qu'ils auraient effectuées.

18 Conciliation préalable

En cas de difficulté pour l'application des présentes ou l'un de ses avenants, les parties décident de se soumettre préalablement à une procédure amiable. A ce titre, toute partie qui souhaiterait mettre en jeu ladite procédure, (et ce, préalablement à la saisine de la formation arbitrale), devra notifier par lettre recommandée avec avis de réception une telle volonté en laissant un délai de quinze jours à l'autre partie. Les Parties désigneront un conciliateur d'un commun accord dans ledit délai de quinze jours ; le choix de ce conciliateur portera de préférence sur une personnalité qualifiée dans le domaine du litige : droit de l'informatique, techniques informatiques. A défaut de se mettre d'accord sur un choix commun, compétence expresse sera attribuée à Monsieur le Président du Tribunal de Commerce de Liège pour effectuer une telle désignation. Le conciliateur devra tenter de rapprocher les parties pour trouver un accord amiable, dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Il proposera un rapport en vue de concilier les vues de chacune des parties. Ce rapport a un caractère confidentiel et ne pourra servir dans le cas d'une procédure judiciaire ou arbitrale. De manière expresse, les parties s'interdisent, directement ou indirectement, d'utiliser les informations et données qui auraient pu être relevées durant la procédure devant le conciliateur. En cas de conciliation, les parties s'engagent à signer un accord transactionnel et confidentiel. L'accord transactionnel précisera de manière expresse si les présentes continueront à s'appliquer. A défaut d'accord amiable entre les parties, le conciliateur établira un procès-verbal de non-conciliation. Les frais et honoraires présentés par le conciliateur seront partagés, à part égales, entre les deux parties.

19 Circulation du contrat

Le présent contrat étant conclu «intuitu personae» les parties s'interdisent, d'une part de transférer, pour quelque cause et sous quelque forme que ce soit, à titre onéreux ou gratuit, le contrat ou l'un quelconque de leurs droits et obligations à un tiers et, d'autre part de confier à un tiers, l'exécution de tout ou partie de leurs obligations contractuelles.

20 Modification

Le présent contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé par toutes les parties au contrat.

Il représente l'intégralité des engagements existant entre les parties. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du présent contrat.

21 Invalidité partielle

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations du présent contrat n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée.

Cependant, les parties pourront d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

22 Non sollicitation réciproque de personnel

Les parties au présent contrat s'engagent à ne pas débaucher ou embaucher de personnel de l'autre partie ayant participé à l'exécution du présent contrat, pendant toute la durée de cette exécution et pendant une année suivant l'expiration du présent Contrat. La partie qui ne respecterait pas la présente obligation devra payer à l'autre partie, à titre d'indemnité conventionnelle, une somme égale au montant de la rémunération brute annuelle, y compris primes et avantages en nature, de la personne débauchée avant son départ.

23 Clauses diverses

- Ce contrat exclut, à défaut d'acceptation écrite du Prestataire, toutes les conditions générales et particulières du client. Aucune dérogation à ces conditions générales ne sera admise sans confirmation écrite du Prestataire.
- Pour tout ce qui n'a pas été précisé explicitement dans les présentes conditions générales, les parties doivent se conformer aux dispositions légales et les principes de droit applicables en la matière. Le droit belge est d'application sauf convention contraire.

- Tout litige relatif à la formation, l'exécution, l'interprétation de ces conditions générales ainsi qu'à toutes conventions auxquelles elles s'appliquent et qui ne peut être résolu à l'amiable, est soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Liège en Belgique.

24 Annexe

24.1 Gestionnaire de compte chez le Prestataire :

Nom et Prénom : Brice Cornet

Email : administration@s-im.pl

Tel : 0032484550528

24.2 Utilisateur Clé du Client :

Nom et Prénom :

Email :

Tel :

24.3 Suppléant(s) de l'Utilisateur Clé du Client :

Nom et Prénom :

Email :

Tel :

Nom et Prénom :

Email :

Tel :

24.4 Date de mise en œuvre de l'hébergement

.....//

24.5 Caractéristiques techniques

Voir descriptif complet sur : <https://crm-pour-pme.fr/caracteristique-technique.php>

24.6 Tarif de l'hébergement

Cocher la case correspondante au pack SIMPLE CRM choisi :

- Simple CRM Starter : 15 € HTVA par mois et par utilisateur
- Simple CRM Classic : 25 € HTVA par mois et par utilisateur
- Simple CRM Entreprise : 40 € HTVA par mois et par utilisateur
- Simple CRM Business+ : 65 € HTVA par mois et par utilisateur

NOMBRE DE LICENCE(S) :

Activation du module complémentaire Simple ERP (attention le nombre de licences ERP doit être égal au nombre de licences CRM) :

- Non
- Oui pour Simple CRM Starter à 15 € HTVA par mois et par utilisateur
- Oui pour Simple CRM Classic à 10 € HTVA par mois et par utilisateur
- Oui pour Simple CRM Entreprise à 5 € HTVA par mois et par utilisateur
- Oui pour Simple CRM Business+ à 0 € HTVA par mois et par utilisateur

Activation du module complémentaire de synchronisation du site web :

- Non
- Oui pour Simple CRM Classic à 475 € HTVA d'activation et 150 € HTVA par an d'abonnement
- Oui pour Simple CRM Entreprise à 0 € HTVA d'activation et 150 € HTVA par an d'abonnement
- Oui pour Simple CRM Business+ à 0 € HTVA d'activation et 0 € HTVA par an d'abonnement

Activation du module complémentaire Simple Studio (attention le nombre de licences Studio doit être égal au nombre de licences CRM) :

- Non
- Oui pour Simple CRM Enterprise à 2 € HTVA par mois et par utilisateur
- Oui pour Simple CRM Business+ à 0 € HTVA par mois et par utilisateur

Méthode paiement pack choisi :

- Paiement en une fois
- Paiement par prélèvement bancaire mensuel automatique (avec supplément de frais de dossier mensuel de 10% du prix total des licences mensuelles HTVA)

24.7 Tarif option de stockage

OPTION STOCKAGE COMPLEMENTAIRE :

- 100 Giga : 24 € HTVA pour un an (paiement à l'année)
- 200 Giga : 48 € HTVA pour un an (paiement à l'année)
- 300 Giga : 72 € HTVA pour un an (paiement à l'année)
- 400 Giga : 96 € HTVA pour un an (paiement à l'année)
- 500 Giga : 120 € HTVA pour un an (paiement à l'année)
- 600 Giga : 144 € HTVA pour un an (paiement à l'année)
- 700 Giga : 168 € HTVA pour un an (paiement à l'année)
- 800 Giga : 144 € HTVA pour un an (paiement à l'année)
- 900 Giga : 216 € HTVA pour un an (paiement à l'année)
- 1 Terra : 240 € HTVA pour un an (paiement à l'année)
- 2 Terra : 480 € HTVA pour un an (paiement à l'année)

24.8 Adresse email de réception des factures

Adresse principale :

Adresse secondaire :

24.9 Indice d'origine retenu

Indice d'origine retenu publié le 1 janvier 2021 : 274,7

Lien : <http://www.syntec-numerique.fr/syntec-numerique-et-vous/indice-syntec>

24.10 Plages horaires d'accès au support pour le Client

Du Lundi au Vendredi de 9 heures à 17h00, fuseau horaire Europe/Paris.

24.1 Accès au support et tarification complémentaire

- Simple CRM Starter: 4 supports par an et par utilisateur. Au de-là, achat de package de 5 supports à 100 € HTVA.
- Simple CRM Classic: 8 supports par an et par utilisateur. Au de-là, achat de package de 5 supports à 100 € HTVA.
- Simple CRM Enterprise: 16 supports par an et par utilisateur. Au de-là, achat de package de 5 supports à 100 € HTVA.
- Simple CRM Business+ : Accès illimité.

