exaperf

C G V

Conditions générales de vente

Version 1.4 · 11 novembre 2026

ENTREPRISE	EXAPERF SAS
INTERLOCUTEUR	Clients professionnels
DATE DU DOCUMENT	Novembre 2026
REFERENCE	CGV-v1.4

EXAPERF protège et infogère l'informatique des TPE et PME.
Pour que la cybersécurité ne soit plus un sujet



SOMMAIRE

1 OBJET – CHAMP D'APPLICATION 3
2 QUI SOMMES-NOUS ? 3
3 A QUOI SERVENT CES CONDITIONS GENERALES ? 3
4 COMMENT PASSER COMMANDE DES PRESTATIONS ? 3
5 QUEL EST LE PRIX DES PRESTATIONS ? 4
6 COMMENT SONT FACTURÉES LES INTERVENTIONS PONCTUELLES ? 5
7 QUELLE EST LA DURÉE DES PRESTATIONS ? 5
8 COMMENT SONT GÉRÉS LES PRODUITS, LICENCES ET SERVICES TIERS ? 5
9 COMMENT SONT VENDUS LES MATÉRIELS ET LES LICENCES ? 6
10 QU'EST-CE QUI EST INCLUS OU EXCLU DU PÉRIMÈTRE ? 6
11 QUELLES SONT LES CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS ? 7
12 QUELLES SONT LES MODALITÉS DE PAIEMENT ? 8
13 QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE DÉFAUT DE PAIEMENT ? 8
14 COMMENT SUSPENDRE OU RÉSILIER LE BON DE COMMANDE EN CAS DE PROBLÈME ? 9
15 COMMENT PEUT-ON RÉSILIER LE BON DE COMMANDE DE MANIÈRE ANTICIPÉE ? 9
16 DANS QUELS CAS UNE COMMANDE PEUT-ELLE ÊTRE ANNULÉE ? 9
17 QUE SE PASSE-T-IL A LA CESSATION DU BON DE COMMANDE ? 9
18 COMMENT EST ENCADRÉE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ? 10
19 COMMENT EXAPERF TRAITE-T-ELLE LES DONNÉES PERSONNELLES ? 11
20 QUELLES SONT LES OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ ? 11
21 EST-IL AUTORISE DE SOLLICITER LE PERSONNEL DE L'AUTRE PARTIE ? 11
22 COMMENT ENGAGER LA RESPONSABILITÉ D'UNE PARTIE ? 12
23 COMMENT SONT COUVERTES LES PRESTATIONS PAR UNE ASSURANCE ? 12
24 COMMENT EST PRISE EN COMPTE LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION ? 12
25 COMMENT SONT GÉRÉS LES INCIDENTS DE SÉCURITÉ ? 13
26 QUEL EST LE RÔLE DES PRESTATAIRES TIERS, ÉDITEURS ET FOURNISSEURS CLOUD ? 13
27 QUI EST RESPONSABLE DE LA SAUVEGARDE DES DONNÉES ? 13
28 QUELLES SONT LES AUTRES DISPOSITIONS APPLICABLES ? 14
29 QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE ? 14
ANNEXE · FORMULAIRE DE RÉTRACTATION 16

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

Version 1.4 · 11 novembre 2026

1 OBJET – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente ont vocation à régir les ventes de prestations de services, de matériels, de licences et d'abonnements conclues exclusivement avec des clients agissant à des fins professionnelles.

Les prestations destinées à des personnes physiques agissant en qualité de consommateurs sont exclues du champ d'application des présentes et font l'objet, le cas échéant, de conditions particulières et/ou d'un cadre contractuel distinct.

2 QUI SOMMES-NOUS ?

Exaperf est une Société par Actions Simplifiée au capital de 10 000 euros, dont le siège social est situé 13 Rue de Pont-à-Marcq, 59710 Avelin et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Lille-Métropole sous le numéro 928 858 976 (« **Exaperf** »).

3 A QUOI SERVENT CES CONDITIONS GENERALES ?

Les présentes Conditions Générales (les « **Conditions Générales** ») ont pour but de régir les conditions et modalités applicables entre Exaperf et le Client.

> **Le Client désigne toute personne physique ou morale, de droit privé ou de droit public, agissant à des fins professionnelles et concluant un Bon de Commande avec Exaperf.**
>
> ***La ou les Partie(s)*** *désigne(nt) ensemble ou séparément Exaperf et/ou le Client.*

Elles constituent, conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les Parties. Le Client ne pourra en aucun cas appliquer ou faire prévaloir ses conditions générales d'achat. Cependant, les Parties peuvent déroger aux Conditions Générales ou les compléter dans le Bon de Commande, dans les Conditions Spécifiques du service concerné, ou dans des conditions particulières, un contrat ou un accord de protection des données signés par les Parties. En cas de contradiction, ces documents prévalent sur les Conditions Générales, dans l'ordre de priorité qu'ils définissent.

Lorsque le Client est une personne publique et que les Prestations sont réalisées dans le cadre d'un marché public ou d'un contrat administratif, les documents particuliers du marché (acte d'engagement, CCAP, CCTP, etc.) prévalent sur les présentes Conditions Générales en cas de contradiction.

Les Conditions Générales remplacent et annulent toutes déclarations, négociations préalables, engagements de toute nature, communications, orales ou écrites, acceptations et accords préalables intervenus entre les Parties sous réserve des documents contractuels signés visés ci-dessus.

Elles peuvent faire l'objet de modifications. Les conditions applicables sont celles en vigueur au moment de la signature du Bon de Commande par le Client, sous réserve des modalités d'évolution prévues par un contrat signé entre les Parties. Chaque version est datée et conservée par Exaperf, qui la communique au Client sur simple demande.

4 COMMENT PASSER COMMANDE DES PRESTATIONS ?

Exaperf établit, à partir des besoins exprimés par le Client, un Bon de Commande auquel sont attachées les Conditions Générales.

> ***Les Prestations*** *désignent l'ensemble des Prestations devant être fournies par Exaperf au Client, telles que décrites dans le Bon de Commande.*
>
> ***Le Bon de Commande*** *désigne le document remis par Exaperf au Client comprenant notamment la description des Prestations devant être fournies, la durée des Prestations, le prix des Prestations et les modalités particulières de paiement, le cas échéant. Le contenu propre à chaque service, notamment son périmètre, son socle inclus et ses prérequis, est précisé le cas échéant dans les conditions spécifiques de ce service (les « Conditions Spécifiques »), jointes au Bon de Commande ou accessibles par un lien qu'il mentionne.*

Si le Client valide le Bon de Commande envoyé, il doit le renvoyer signé et daté à Exaperf. Cette validation signifie également qu'il accepte entièrement et sans réserve les Conditions Générales.

> **L'annulation d'une commande après acceptation et signature du Bon de Commande est régie par l'article « Dans quels cas une commande peut-elle être annulée ? ».**

Au cours de l'exécution des Prestations, le Client pourra solliciter par écrit que des modifications soient apportées aux Prestations. Dans ce cas, Exaperf communiquera au Client un nouveau Bon de Commande où le prix des Prestations et la durée des Prestations seront modifiées. Il est précisé que Exaperf se réserve le droit de refuser, sans avoir à justifier d'un quelconque motif, toute modification des Prestations.

Lorsque le Bon de Commande est conclu hors établissement, au sens de l'article L. 221-1 du Code de la consommation, avec un Client qui emploie cinq (5) salariés au plus et dont l'activité principale n'a pas pour objet les Prestations commandées, le Client bénéficie des dispositions que l'article L. 221-3 de ce code lui étend. Il dispose notamment d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du Bon de Commande pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision, au moyen du formulaire figurant en annexe des Conditions Générales ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à Exaperf. Aucun paiement ne peut être exigé de lui avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de cette conclusion. Lorsque le Client a demandé expressément que l'exécution des Prestations commence avant la fin du délai de rétractation, il reste redevable, s'il se rétracte, d'un montant proportionnel aux Prestations fournies jusqu'à la communication de sa décision.

5 QUEL EST LE PRIX DES PRESTATIONS ?

Exaperf fournit les Prestations au Client aux prix indiqués dans le Bon de Commande. Les prix s'entendent hors taxes (HT) et hors frais éventuels (déplacements, achats tiers, licences, matériels), sauf mention au Bon de Commande.

> Les prix des Prestations de services réalisées par Exaperf indiqués au Bon de Commande, à l'exclusion des matériels, licences et abonnements fournis par des tiers, feront l'objet d'une révision une fois par an, à chaque date anniversaire de la date de démarrage de la Prestation concernée, en fonction de l'évolution, à la hausse comme à la baisse, de l'indice Syntec, selon la formule suivante :

P = P0 * (S / S0) dans laquelle :

P représente les prix des prestations après révision,
P0 représente les prix stipulés au Bon de Commande,
S représente le dernier indice Syntec publié à la date de révision,
S0 représente l'indice de référence : le dernier indice Syntec publié à la date de démarrage de la Prestation.

Les prix des matériels, licences et abonnements fournis par des tiers évoluent dans les conditions prévues à l'article « Comment sont gérés les produits, licences et services tiers ? ».

Au cas où l'indice Syntec viendrait à disparaître, les Parties conviendront du choix d'un nouvel indice. A défaut d'accord, le Président du Tribunal de commerce de Lille-Métropole sera compétent pour lui substituer l'indice qui lui paraîtra le plus approprié.

6 COMMENT SONT FACTURÉES LES INTERVENTIONS PONCTUELLES ?

Les interventions ponctuelles (assistance, dépannage, intervention sur site ou à distance) réalisées hors forfait et/ou en l'absence de contrat de maintenance en vigueur sont facturées au temps passé, sur la base du tarif horaire prévu par les Conditions Spécifiques applicables ou, à défaut, du tarif horaire en vigueur indiqué au Bon de Commande (devis accepté le cas échéant).

Sauf stipulation contraire au Bon de Commande, toute intervention est facturée avec un minimum d'une (1) heure. Au-delà, le temps est facturé par tranche de trente (30) minutes supplémentaires commencée.

Le volume horaire éventuellement indiqué au Bon de Commande est donné à titre estimatif et pourra être ajusté en fonction du temps réellement consacré à la prestation.

Les frais de déplacement sont inclus dans un rayon de vingt (20) kilomètres autour du siège social d'Exaperf. Au-delà, des frais complémentaires pourront être facturés, selon les conditions précisées au Bon de Commande.

La signature du Bon de Commande ou la validation écrite (courriel compris) par le Client vaut acceptation des conditions tarifaires applicables.

7 QUELLE EST LA DURÉE DES PRESTATIONS ?

La durée et la période d'engagement de chaque Prestation sont celles indiquées au Bon de Commande, le cas échéant ligne par ligne. Sauf mention contraire, elles courent à compter de la date de démarrage indiquée au Bon de Commande ou, à défaut, de la mise en service de la Prestation. Lorsque plusieurs Prestations figurent sur un même Bon de Commande, les stipulations du présent article et celles relatives à la résiliation s'appliquent à chacune d'elles séparément : la résiliation ou le non-renouvellement de l'une est sans effet sur la durée et la période d'engagement des autres.

> Une Prestation récurrente sans période d'engagement est conclue pour une durée indéterminée, ne fait pas l'objet d'une reconduction et peut être résiliée dans les conditions de l'article « Comment peut-on résilier le Bon de Commande de manière anticipée ? ». Une Prestation ponctuelle prend fin à sa réalisation, sous réserve des obligations qui survivent à son exécution, notamment de paiement, de confidentialité et de garantie. Sauf mention contraire, le Bon de Commande comportant une période d'engagement **se renouvellera automatiquement à l'échéance de sa période initiale, par périodes successives d'une durée égale à celle-ci dans la limite de douze (12) mois**. Cependant, l'une ou l'autre des Parties pourra dénoncer le renouvellement au plus tard deux mois avant son terme, par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception.

8 COMMENT SONT GÉRÉS LES PRODUITS, LICENCES ET SERVICES TIERS ?

Lorsque l'exécution des Prestations implique l'acquisition ou l'utilisation de matériels, licences, abonnements ou services fournis par des tiers, ceux-ci sont commandés et/ou souscrits selon les modalités prévues au Bon de Commande.

Le Client reconnaît que les conditions des éditeurs et fournisseurs tiers (tarifs, disponibilité, évolutions, fin de support, conditions de renouvellement) peuvent évoluer indépendamment d'Exaperf.

Sauf stipulation contraire, toute hausse de prix imposée par un tiers pourra être répercutée au Client à compter de sa date d'entrée en vigueur, après information préalable.

9 COMMENT SONT VENDUS LES MATÉRIELS ET LES LICENCES ?

Lorsque le Bon de Commande porte sur la fourniture de matériels, de licences ou d'abonnements (les « Fournitures »), les stipulations suivantes s'appliquent en complément des autres articles des présentes Conditions Générales.

9.1 Commande et paiement

Exaperf passe commande auprès de ses fournisseurs après signature du Bon de Commande et, le cas échéant, encaissement de l'acompte qui y est prévu. Les Fournitures commandées spécifiquement pour le Client ne sont ni reprises ni échangées, sauf accord écrit d'Exaperf et du fournisseur concerné.

9.2 Livraison et transfert des risques

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et dépendent de la disponibilité des Fournitures chez les fournisseurs. Les risques de perte ou de détérioration des matériels sont transférés au Client dès leur livraison sur le site indiqué au Bon de Commande ou dès leur remise au Client.

Le Client vérifie les matériels à leur livraison. Toute réserve relative à un défaut apparent ou à une non-conformité est notifiée par écrit à Exaperf dans un délai de trois (3) jours ouvrés suivant la livraison. À défaut, les matériels sont réputés conformes à la commande, sans préjudice des garanties légales.

9.3 Réserve de propriété

> **Exaperf conserve la propriété des matériels vendus jusqu'au paiement intégral de leur prix, en principal et accessoires.** Le défaut de paiement de tout ou partie du prix à son échéance autorise Exaperf à revendiquer les matériels. Cette réserve de propriété ne fait pas obstacle au transfert des risques prévu ci-dessus.

9.4 Garanties

Les matériels bénéficient de la garantie de leur constructeur, dans les conditions et pour la durée définies par celui-ci, qu'Exaperf transmet au Client. Exaperf n'accorde aucune garantie contractuelle propre sur les matériels, sans préjudice des garanties légales applicables.

La prise en charge par Exaperf des démarches auprès du constructeur au titre de sa garantie relève des Conditions Spécifiques applicables. À défaut, ces interventions et le remplacement du matériel sont facturés au tarif en vigueur.

9.5 Licences et abonnements

Les licences et abonnements fournis par des éditeurs ou fournisseurs tiers sont soumis à leurs conditions d'utilisation, que le Client s'engage à respecter. Une fois commandés ou activés, ils ne sont ni repris ni remboursés. Ceux souscrits avec une période d'engagement restent dus jusqu'au terme de celle-ci, y compris en cas de résiliation anticipée du Bon de Commande, sauf transfert au Client lorsque l'éditeur le permet, ou remboursement obtenu du fournisseur, qu'Exaperf répercute au Client.

10 QU'EST-CE QUI EST INCLUS OU EXCLU DU PÉRIMÈTRE ?

Exaperf exécute uniquement les Prestations expressément prévues au Bon de Commande.

Toute demande non incluse (par exemple : projets, déploiements, migrations, reprise après incident, interventions hors horaires, formations, audit approfondi, documentation spécifique) pourra faire l'objet d'un Bon de Commande complémentaire ou d'une facturation au temps passé selon le tarif en vigueur, après information préalable du Client.

11 QUELLES SONT LES CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS ?

11.1 Comment se déroule l'exécution des Prestations ?

Exaperf exécute les Prestations prévues au Bon de Commande pendant les horaires indiqués, le cas échéant, au Bon de Commande ou dans les Conditions Spécifiques. L'assistance est fournie aux intervenants habilités du Client.

> **Pour les Prestations de maintenance ou d'infogérance, les Conditions Générales sont complétées par les Conditions Spécifiques du service concerné. Sauf stipulation expresse du Bon de Commande, Exaperf n'accorde aucune garantie de temps d'intervention (GTI) ni de temps de rétablissement (GTR), s'engage à intervenir et à prêter assistance dans les meilleurs délais, et les Prestations ne constituent ni une garantie de continuité de service ni un engagement de résultat. Les garanties éventuellement souscrites, leur prix et les pénalités afférentes sont indiqués au Bon de Commande.**

Exaperf exécutera les Prestations à distance, en Europe, ou sur le site du Client tel qu'indiqué dans le Bon de Commande. Si Exaperf doit se déplacer sur le site du Client, ce dernier s'engage à laisser pénétrer dans ses locaux les personnes mandatées par Exaperf pour exécuter les Prestations.

Exaperf organise librement l'exécution des Prestations et y affecte un personnel dûment qualifié, régulièrement employé au regard des articles L. 1221-10, L. 3243-2 et R. 3243-1 du Code du travail ; elle remet au Client, sur simple demande, les documents requis par l'article D. 8222-5 du même code.

Exaperf **pourra sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre du Bon de Commande** sur simple information préalable du Client.

> **Exaperf est responsable de la bonne exécution des Prestations dans les conditions décrites au Bon de Commande accepté par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyens. En cas de sous-traitance, elle demeure responsable des Prestations réalisées par son sous-traitant.**

Exaperf se réserve le droit d'interrompre l'exécution des Prestations si elle considère que l'un de ses employés et/ou prestataires est victime de la part du Client de harcèlement moral, harcèlement sexuel ou d'agissements sexistes.

11.2 Quelles sont les obligations d'Exaperf ?

Au titre des Prestations, Exaperf veille à :

- informer le Client de tout événement qu'elle détecte et qui serait susceptible de perturber l'exécution des Prestations, lui apporter les recommandations techniques qu'elle juge opportunes et, le cas échéant, l'assister dans leur mise en œuvre ;
- respecter les procédures et les mesures de sécurité que le Client lui aura préalablement communiquées sur le lieu d'exécution des Prestations ;
- désigner un (ou plusieurs) interlocuteur(s) qui sera (seront) le(s) correspondant(s) du Client. En cas de changement, Exaperf devra en informer le Client dans les plus brefs délais.

11.3 Quelles sont les obligations du Client ?

Le Client **s'engage à coopérer et faire coopérer ses employés et prestataires** afin de permettre à Exaperf d'exécuter les Prestations dans les meilleures conditions.

En particulier, le Client s'engage à, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- fournir à Exaperf les éléments d'information nécessaires à l'accomplissement des Prestations ;
- disposer des droits et licences indiquées comme nécessaires à la réalisation des Prestations par Exaperf, le cas échéant ;
- signaler à Exaperf, dans un délai raisonnable, tout problème apparu ou prévisible susceptible d'affecter l'exécution du Bon de Commande ou les conditions de réalisation des Prestations ;

- désigner les interlocuteurs privilégiés qui seront les correspondants d'Exaperf et habilités à prendre des décisions pour éviter tout blocage de l'exploitation ;
- effectuer toutes les diligences et prendre toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses données, afin d'éviter les pertes de celles-ci à l'occasion de l'intervention d'Exaperf, sauf disposition contraire au Bon de Commande.

De plus, dans le cas des Prestations d'infogérance, le Client s'engage à notifier préalablement à Exaperf tout projet de modification du parc informatique infogéré (modification de l'architecture technique, modification de systèmes d'exploitation, ajout, suppression ou modification des logiciels, etc.) afin de permettre à Exaperf d'apprécier les conséquences éventuelles de cette modification sur les Prestations. Faute pour le Client de procéder à cette information préalable, Exaperf n'est pas tenue des conséquences de cette modification sur les Prestations et, lorsque celle-ci compromet leur exécution, peut résilier le Bon de Commande dans les conditions de l'article « Comment suspendre ou résilier le Bon de Commande en cas de problème ? ».

Le Client met à la disposition d'Exaperf les accès nécessaires à l'exécution des Prestations, dans le respect du principe du moindre privilège et pour la durée strictement nécessaire ; il peut les retirer, sous réserve que ce retrait ne compromette pas l'exécution des Prestations. Il fournit des comptes d'accès nominatifs lorsque cela est possible et active les mécanismes de sécurité appropriés, notamment l'authentification multifacteur, selon les recommandations d'Exaperf.

12 QUELLES SONT LES MODALITÉS DE PAIEMENT ?

Sauf dispositions contraires au Bon de Commande, les forfaits et abonnements mensuels sont facturés à échoir, en début de mois pour le mois en cours, et réglés par prélèvement SEPA à réception de la facture. Les Prestations réalisées au temps passé sont facturées mensuellement, au titre du mois écoulé.

Les autres factures sont payables **à la date d'échéance indiquée sur la facture (généralement fixée à trente (30) jours), par prélèvement SEPA ou par virement bancaire, selon ce qui est indiqué au Bon de Commande.** Le Client peut procéder au règlement dès réception de la facture.

La facture vaut pré-notification du prélèvement, dont le délai est réduit à deux (2) jours calendaires.

A défaut d'échéance mentionnée sur la facture, les factures sont payables à trente (30) jours à compter de leur date d'émission.

> Tout retard de paiement fait courir, de plein droit, des pénalités calculées au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal, à compter du lendemain de la date d'échéance de la facture. En outre, le Client est redevable d'une indemnité forfaitaire de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros.

13 QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE DÉFAUT DE PAIEMENT ?

En cas de défaut de paiement d'une facture à son échéance, Exaperf se réserve le droit, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours, de suspendre tout ou partie des Prestations jusqu'au complet paiement des sommes dues, sans que le Client puisse réclamer une quelconque indemnité.

La suspension n'emporte pas renonciation aux sommes dues et ne saurait constituer une résiliation du Bon de Commande.

Les frais de remise en service, le cas échéant, pourront être facturés au Client selon les conditions prévues au Bon de Commande ou au tarif en vigueur.

En cas d'urgence sollicitée par le Client pendant une période de suspension, Exaperf pourra intervenir sous réserve d'un accord écrit préalable et d'une facturation spécifique.

Tout prélèvement rejeté pour une cause imputable au Client donne lieu à la facturation de frais de rejet forfaitaires de quinze euros hors taxes (15 € HT), sans préjudice des pénalités de retard et de l'indemnité forfaitaire de recouvrement. Exaperf peut représenter le prélèvement ou exiger un règlement par virement.

14 COMMENT SUSPENDRE OU RÉSILIER LE BON DE COMMANDE EN CAS DE PROBLÈME ?

Conformément aux articles 1219 et 1220 du Code civil, chaque Partie peut suspendre l'exécution de ses obligations :

- lorsque l'autre Partie n'exécute pas les siennes et que cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire susceptible de remettre en cause la poursuite des Prestations ;
- lorsqu'il est manifeste que l'autre Partie n'exécutera pas ses obligations dans les délais et conditions prévus au Bon de Commande et que les conséquences de cette inexécution portent préjudice à la Partie lésée.

Toute suspension est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception et prend effet dès la réception de cette notification.

> **Chaque Partie peut en outre prononcer de plein droit la résiliation du Bon de Commande en cas d'inexécution par l'autre Partie de l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions Générales ou du Bon de Commande, quinze (15) jours après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse, sans préjudice du droit de demander l'indemnisation du dommage et/ou du préjudice subi.**

15 COMMENT PEUT-ON RÉSILIER LE BON DE COMMANDE DE MANIÈRE ANTICIPÉE ?

Un Bon de Commande comportant une période d'engagement ne peut être résilié par anticipation, sauf manquement de l'autre Partie. En cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client, les sommes restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement deviennent exigibles. Il en va autrement lorsque la résiliation résulte d'un manquement d'Exaperf constaté dans les conditions de l'article « Comment suspendre ou résilier le Bon de Commande en cas de problème ? » ou de l'exercice par le Client du droit d'opposition ou de refus prévu par l'APD (articles 8 et 13), dans les conditions qu'il définit.

Une Prestation récurrente sans période d'engagement peut être résiliée à tout moment par l'une ou l'autre des Parties, moyennant un préavis de deux (2) mois notifié par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception.

16 DANS QUELS CAS UNE COMMANDE PEUT-ELLE ÊTRE ANNULÉE ?

Toute annulation de commande par le Client après acceptation et signature du Bon de Commande est subordonnée à l'accord préalable écrit d'Exaperf.

Dans cette hypothèse, Exaperf se réserve le droit d'appliquer une pénalité forfaitaire correspondant à **trente pour cent (30 %) du montant total des Prestations commandées**, destinée à couvrir les frais d'étude, de mobilisation des ressources et d'organisation engagés. Pour une Prestation récurrente, le montant de référence est celui de sa période d'engagement initiale ou, à défaut, de douze (12) mois. S'y ajoutent les frais non récupérables déjà engagés auprès de fournisseurs tiers pour cette commande, justifiés par Exaperf. La pénalité ne se cumule pas avec les sommes exigibles au titre de la résiliation anticipée : l'annulation s'entend avant la date de démarrage, la résiliation après.

17 QUE SE PASSE-T-IL A LA CESSATION DU BON DE COMMANDE ?

A la cessation du Bon de Commande, le Client s'engage à restituer à Exaperf tout élément que Exaperf aura mis à sa disposition.

Sur demande du Client formulée avant la fin du Bon de Commande, Exaperf apporte au Client, ou au prestataire qu'il désigne, l'assistance nécessaire à la reprise de la gestion de son parc informatique (la « réversibilité »), dans les conditions suivantes :

- les Parties conviennent du calendrier, du format des livrables et, le cas échéant, du maintien temporaire de certains accès et Prestations ;
- Exaperf remet au Client, sans frais et avant toute opération irréversible, les accès d'administration aux systèmes et services du Client qu'elle détient, ainsi que la documentation technique à jour relative au périmètre des Prestations ;
- les autres coûts de la réversibilité, y compris le maintien temporaire d'accès et de Prestations, sont à la charge du Client, selon les modalités et le tarif précisés au Bon de Commande ou, à défaut, au tarif en vigueur au jour de la demande ;
- la réversibilité est close par la signature d'un procès-verbal ; l'absence de signature dans les quinze (15) jours suivant la remise des livrables vaut clôture, sauf réserves motivées du Client formulées dans ce délai sur des livrables manquants ou inutilisables, que les Parties traitent avant la clôture ;
- une demande de restitution reçue dans les trente (30) jours suivant la cessation suspend la suppression des données concernées pendant sa prise en charge et la fixation du calendrier ; à défaut, les données sont traitées conformément à l'APD. Lorsque la réversibilité se poursuit après la cessation, les données nécessaires à la restitution convenue sont conservées jusqu'à son achèvement. Ces conservations s'inscrivent dans la limite prévue par l'APD, et les données ne sont supprimées, même après la clôture, qu'après un rappel écrit au Client.

18 COMMENT EST ENCADRÉE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ?

18.1 Utilisation des logiciels

Le Client concède à Exaperf, pour la durée du Bon de Commande, le droit d'utiliser les logiciels nécessaires à la réalisation des Prestations.

Le Client garantit Exaperf contre toute action qui résulterait de l'utilisation par lui des logiciels mis à sa disposition pour l'exécution des Prestations, sous réserve du respect par Exaperf des limites des droits concédés par le Client.

18.2 Cession des Livrables

Exaperf **cède au Client, à titre exclusif et irrévocable, pour toute la durée légale des droits de propriété intellectuelle et pour le monde entier, tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux Livrables** qui pourraient être réalisés par Exaperf dans le cadre du Bon de Commande. Ils deviennent la propriété exclusive du Client, sous réserve du complet paiement du prix des Prestations.

> Les Livrables désignent tout document sous forme papier ou électronique réalisé de façon spécifique par Exaperf pour le compte du Client dans le cadre de l'exécution des Prestations.

Les droits ainsi cédés comprennent les droits de reproduire et de faire reproduire les Livrables, sur tous supports connus ou à venir, de les représenter et de les faire représenter, de les adapter et de les faire adapter, d'en extraire ou faire extraire toute partie des données qui y sont incluses, et de les utiliser, adapter, traduire ou reproduire, à quelque titre et pour quelque utilisation que ce soit, à titre commercial ou non, gratuit ou payant, sans limitation du nombre d'exemplaires.

Exaperf reconnaît que le prix payé par le Client au titre des Prestations tient compte de la présente cession de droits.

Sont exclus de la cession les outils, méthodes, référentiels, grilles d'évaluation, modèles, trames, scripts et savoir-faire d'Exaperf, préexistants ou développés indépendamment des Prestations. Lorsqu'ils sont intégrés à un Livrable, Exaperf concède au Client un droit d'utilisation non exclusif, non cessible et sans limitation de durée, pour ses besoins internes et la communication du Livrable à ses clients, auditeurs et conseils.

19 COMMENT EXAPERF TRAITE-T-ELLE LES DONNÉES PERSONNELLES ?

19.1 En tant que responsable de traitement

Exaperf traite, conformément à la réglementation en vigueur, les données personnelles recueillies auprès du Client dans le cadre de la relation commerciale, notamment les nom, prénom, adresses postale et électronique, numéro de téléphone et fonction de ses interlocuteurs, aux fins suivantes :

- Envoi du Bon de Commande
- Gestion de la relation Client
- Facturation et suivi comptable
- Réponse aux demandes et réclamations du Client
- Communication commerciale
- Respect des obligations légales et réglementaires.

Exaperf conserve ces données aussi longtemps que nécessaire à ces finalités, conformément à la législation. Le Client et les personnes concernées exercent leurs droits d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement et de suppression en écrivant à rgpd@exaperf.fr, et peuvent introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

19.2 En tant que sous-traitant

Lorsqu'Exaperf traite des données personnelles pour le compte du Client, ses obligations de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD sont définies par l'Accord de protection des données (APD) d'Exaperf, remis avec le Bon de Commande ou sur simple demande. L'APD prévaut sur les présentes Conditions Générales pour toute question relative aux données personnelles.

20 QUELLES SONT LES OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ ?

Chacune des Parties s'oblige à garder confidentiels les informations, documents, données et renseignements de toute nature, quel que soit leur support ou leur moyen de communication, concernant les activités et les Prestations de l'autre Partie, dont elle a connaissance dans le cadre de leur relation commerciale.

Chacune des Parties s'oblige à restituer sans délai les informations et documents confidentiels définis ci-dessus, sur demande de l'autre Partie.

> Les Parties s'engagent au titre de cette clause de confidentialité **pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant cinq (5) ans après son terme,** pour quelque cause que ce soit, y compris une résiliation pour manquement. La Partie qui manquera à son obligation de confidentialité engagera sa responsabilité et répondra du préjudice subi, à ce titre par l'autre Partie.

21 EST-IL AUTORISE DE SOLLICITER LE PERSONNEL DE L'AUTRE PARTIE ?

Chacune des Parties s'engage à **ne pas solliciter et à ne pas recourir aux Prestations de salariés de l'autre Partie** qui sont intervenus à l'occasion de l'exécution des Prestations que cette sollicitation ou ce recours soient opérés directement ou par une personne interposée distincte, pendant toute la durée d'exécution des Prestations et dans les douze (12) mois qui suivent la fin de leur exécution.

> En cas de manquement par l'une ou l'autre des Parties à l'obligation de non-sollicitation, la Partie défaillante sera tenue au versement d'une indemnité forfaitaire correspondant à dix-huit (18) mois de salaire (primes incluses) de la personne engagée au profit de l'autre Partie.

22 COMMENT ENGAGER LA RESPONSABILITÉ D'UNE PARTIE ?

Chaque Partie s'engage à indemniser l'autre Partie au titre de l'ensemble des dommages directs subis par cette Partie, du fait d'un manquement. Le manquement se définit comme la non-exécution, partielle ou totale, ou la mauvaise exécution d'une des obligations prévues aux présentes Conditions Générales et/ou au Bon de Commande.

> Toutefois, sauf faute lourde ou dolosive, la responsabilité totale d'Exaperf au titre d'un Bon de Commande, toutes causes confondues, est limitée au plus élevé des deux montants suivants : (i) le montant hors taxes facturé ou à facturer au titre de ce Bon de Commande sur les douze (12) mois précédant le fait générateur ou, si le Bon de Commande est en vigueur depuis moins de douze (12) mois, sur ses douze (12) premiers mois d'exécution ; (ii) cinq mille (5 000) euros.

En aucun cas, les Parties ne seront tenues responsables des dommages indirects au sens de la jurisprudence des juridictions françaises, notamment en cas de perte de clientèle, perte d'image de marque, perte de bénéfice, perte de commande, trouble commercial quelconque. La perte ou l'altération de données du Client n'engage la responsabilité d'Exaperf que si elle est directement imputable à un manquement démontré d'Exaperf à ses obligations. L'indemnisation couvre alors les coûts raisonnables de récupération ou de reconstitution des données directement imputables à ce manquement, dans la limite du plafond prévu ci-dessus ; lorsqu'une sauvegarde conforme aux Conditions Spécifiques existe, ces coûts s'apprécient à partir de la dernière sauvegarde conforme.

Par ailleurs, le Client convient qu'aucune responsabilité n'incombe à Exaperf à la suite de dommages directs résultant notamment :

- d'éléments qui ne font pas partie du périmètre d'intervention d'Exaperf,
- d'informations inexactes ou incomplètes communiquées à Exaperf par le Client,
- de dommages dus à l'inexécution par le Client de ses obligations,
- d'actions en contrefaçon intentées contre le Client en raison de l'utilisation par celui-ci de logiciels propriétaires dont il ne possèderait pas les licences.

23 COMMENT SONT COUVERTES LES PRESTATIONS PAR UNE ASSURANCE ?

Exaperf déclare être titulaire, auprès d'une compagnie notoirement solvable et pendant toute la durée d'exécution des Prestations, d'une assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile du fait des dommages corporels, matériels et immatériels, consécutifs ou non, pouvant résulter de l'exécution des Prestations. Une attestation d'assurance pourra être fournie au Client sur simple demande.

24 COMMENT EST PRISE EN COMPTE LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION ?

Les Parties reconnaissent que la sécurité des systèmes d'information repose sur un principe de responsabilité partagée entre le Client, Exaperf et, le cas échéant, les éditeurs, fournisseurs et prestataires tiers.

Exaperf s'engage à mettre en œuvre, dans le cadre du périmètre des Prestations défini au Bon de Commande, les mesures techniques et organisationnelles conformes aux règles de l'art et aux bonnes pratiques en vigueur.

Toutefois, Exaperf ne garantit en aucun cas l'absence totale d'incident de sécurité, d'intrusion, de perte de données ou d'indisponibilité des systèmes, notamment lorsque ces incidents résultent :

- de vulnérabilités affectant des logiciels, matériels ou services fournis par des éditeurs ou prestataires tiers ;
- d'attaques de type cybercriminalité (malware, ransomware, déni de service distribué, exploitation de failles dites « zero-day ») ;
- d'un défaut de mise à jour, de configuration ou de décision relevant du Client ;
- du non-respect par le Client des recommandations de sécurité formulées par Exaperf.

En conséquence, en cas d'incident de sécurité, la responsabilité d'Exaperf est limitée à la part du dommage directement imputable à ses propres manquements démontrés à ses obligations contractuelles, dans les limites prévues à l'article « Comment engager la responsabilité d'une Partie ? ».

25 COMMENT SONT GÉRÉS LES INCIDENTS DE SÉCURITÉ ?

En cas d'incident de sécurité affectant les systèmes du Client et entrant dans le périmètre des Prestations, Exaperf s'engage à assister le Client dans l'analyse et la remédiation, dans la limite d'une obligation de moyens.

Sauf stipulation contraire au Bon de Commande, les actions de réponse à incident (investigations, éradication, restauration, rapports) peuvent faire l'objet d'une facturation complémentaire selon le temps passé ou selon un forfait convenu.

Le Client demeure responsable des décisions de continuité (arrêt de systèmes, bascule, communication interne/externe) et des obligations légales de notification, notamment en matière de données personnelles.

26 QUEL EST LE RÔLE DES PRESTATAIRES TIERS, ÉDITEURS ET FOURNISSEURS CLOUD ?

Lorsqu'Exaperf intervient sur des solutions, infrastructures ou services fournis par des éditeurs, hébergeurs, opérateurs télécoms ou fournisseurs Cloud tiers, le Client reconnaît que ces services sont fournis sous la responsabilité exclusive de ces tiers, seuls responsables de leur disponibilité, de leur sécurité, de leurs mises à jour et de l'évolution de leurs conditions contractuelles, techniques ou tarifaires.

Exaperf ne pourra être tenue responsable des interruptions, dégradations de service, pertes de données ou dysfonctionnements résultant :

- d'une défaillance ou d'un incident affectant un prestataire tiers ;
- d'une décision unilatérale prise par un éditeur ou fournisseur ;
- d'un changement de politique, de conditions d'utilisation ou de fonctionnalités imposé par ces tiers.

Ces stipulations ne s'appliquent pas aux sous-traitants qu'Exaperf choisit pour exécuter ses propres obligations, dont elle demeure responsable, et ne dispensent pas Exaperf de ses obligations propres de déclaration et de suivi des incidents auprès des éditeurs et fournisseurs concernés.

27 QUI EST RESPONSABLE DE LA SAUVEGARDE DES DONNÉES ?

Sauf stipulation contraire expressément prévue au Bon de Commande, le Client demeure seul responsable de la mise en œuvre, de la vérification et de la restauration de ses sauvegardes de données.

Lorsque des Prestations de sauvegarde sont prévues, la responsabilité d'Exaperf est strictement limitée à la mise en œuvre des moyens techniques définis contractuellement, sans garantie absolue de restauration complète ou d'intégrité totale des données.

Sauf stipulation contraire au Bon de Commande, **les tests de restauration** (périodicité, périmètre, validation) ne sont pas inclus. Lorsque ces tests sont demandés, ils font l'objet d'un cadrage et, le cas échéant, d'une facturation complémentaire.

28 QUELLES SONT LES AUTRES DISPOSITIONS APPLICABLES ?

28.1 Force majeure

La responsabilité d'une Partie ne pourra pas être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable soit **au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, soit à un cas de force majeure** tel que défini à l'article 1218 du Code civil. La force majeure ne dispense pas le Client du paiement des Prestations exécutées.

28.2 Tolérance

Aucun fait de tolérance par l'une des Parties, même répété, ne saurait constituer une renonciation à l'une quelconque des dispositions des Conditions Générales.

28.3 Nullité

La nullité ou l'invalidation d'une disposition des Conditions Générales n'entraîne pas celle des autres, sauf décision judiciaire contraire ; les Parties lui substituent alors, après négociation de bonne foi, une clause valable reflétant leur intention initiale.

28.4 Communication

Sauf opposition écrite du Client, notifiée à Exaperf à l'adresse indiquée au Bon de Commande, ce dernier **autorise Exaperf à utiliser son nom et son logo** dans sa documentation commerciale, sur son site Internet, et sur toute autre documentation similaire pendant une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale. Pour les prestations de sécurité et de gouvernance (audits, accompagnement RSSI / CISO, tests), toute mention du Client nécessite son accord écrit préalable.

28.5 Signature électronique

Le Bon de Commande peut être signé électroniquement, selon un procédé conforme à la réglementation permettant d'authentifier les signataires et de garantir l'intégrité du document. La signature électronique exprime le consentement des Parties à être liées et vaut preuve au même titre qu'un document papier signé à la main.

28.6 Cession

Exaperf peut céder ou transférer tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Bon de Commande et, le cas échéant, du contrat-cadre conclu avec le Client, à une société qui la contrôle, qu'elle contrôle ou qui est placée sous le même contrôle qu'elle au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce, ainsi qu'à toute société venant à ses droits par voie de fusion, de scission, d'apport partiel d'actif ou de cession de fonds de commerce. Le Client y consent dès à présent, sous réserve d'en être préalablement informé par écrit et que le bénéficiaire du transfert reprenne l'ensemble des obligations transférées. Le Client ne peut céder ses droits et obligations sans l'accord écrit préalable d'Exaperf.

29 QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE ?

Les Parties soumettent les présentes Conditions Générales et le Bon de Commande au droit français.

> En cas de litige, les Parties s'engagent à tenter de **résoudre à l'amiable** toute difficulté née de l'exécution, de l'interprétation ou de la cessation des Conditions Générales, du Bon de Commande, ou plus généralement de la relation commerciale.

Si elles ne parviennent pas à trouver une solution définitive à leur différend avant l'expiration d'un délai de trente (30) jours suivant le début des discussions, chacune d'entre elles pourra saisir le Tribunal de commerce de Lille-Métropole, auquel est attribuée compétence exclusive, quel que soit le domicile du défendeur, ainsi qu'en cas d'appel en garantie, de pluralité de défendeurs ou d'une procédure en référé. Lorsque le Client n'a pas contracté en qualité de commerçant, cette attribution de compétence ne s'applique pas et la juridiction compétente est déterminée selon les règles de droit commun.

Cette clause attributive de compétence ne s'applique pas lorsque, en raison de la qualité de personne publique du Client et/ou de la nature administrative du contrat, le litige relève de la compétence des juridictions administratives.

ANNEXE · FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Formulaire réservé au Client qui bénéficie du droit de rétractation prévu à l'article « Comment passer commande des Prestations ? ». Il n'est pas à remplir lors de la signature. Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Bon de Commande.

À l'attention d'EXAPERF, 13 rue de Pont-à-Marcq, 59710 Avelin, contact@exaperf.fr :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du Bon de Commande portant sur la vente du bien (*) / pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Bon de Commande n° : ……

Commandé le (*) / reçu le (*) : ……

Nom du Client : ……

Adresse du Client : ……

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date : ……

(*) Rayez la mention inutile.



exaperf

03.74.09.87.66 · exaperf.fr · contact@exaperf.fr
13 rue de Pont-à-Marcq, 59710 Avelin

EXAPERF - au capital de 10 000 € - SAS immatriculée au RCS
de Lille Métropole - SIREN 928 858 976