

(Dernière modification: le 19 mars 2015)

Le présent document est un contrat entre vous et l'entité que vous représentez (ci-après "Client") et la société Pigma Communications (ci-après "Pigma Communications") régissant votre utilisation du logiciel SuiteCRM:France et services qui s'y rattachent.

A - Composition du contrat

Le présent contrat se compose des CVG générales de vente qui suivent (désignées ci-après par "CGV"). Les CGV décrites ci-après s'appliquent également aux périodes d'utilisation gratuites.

B - Définitions

Administrateur d'un compte : représentant du Client pour Pigma Communications

Client : toute personne morale ou physique s'étant inscrite à titre onéreux ou gratuit pour utiliser la Solution SuiteCRM:France dans le respect des CGV.

Contrat : désigne l'ensemble contractuel constitué par l'ouverture d'un Compte en vue de l'utilisation de la Solution SuiteCRM:France et son acceptation des présentes CGV.

Cookie : ensemble d'informations créées et stockées dans un petit fichier par un serveur sur un ordinateur qui se connecte à ce serveur. Ces informations peuvent être relues et modifiées par ce même serveur lors d'une connexion ultérieure.

Hébergeur : Société auprès de laquelle Pigma Communications sous-traite l'hébergement de la Solution SuiteCRM:France et des bases de données du Client.

Identifiant : conjonction de l'« identifiant » correspondant au code utilisateur et du « mot de passe » nécessaire à un Utilisateur pour se connecter à son Compte. Deux Utilisateurs ou plus ne peuvent utiliser le même Identifiant pour se connecter simultanément.

Mot de passe : il est associé au code utilisateur et est nécessaire lors de la connexion.

Navigateur : logiciel utilisé pour naviguer sur les réseaux informatiques et leurs bases de données et plus particulièrement sur Internet.

Compte : ensemble consolidé des données du Client comprenant une base de données des contacts, dossiers, actions, tâches et toutes les informations relatives à l'activité du Client sur la Solution SuiteCRM:France.

Solution SuiteCRM:France : ensemble des logiciels et services proposés par Pigma Communications utilisables par le Client.

Utilisateur : désigne nominativement une personne physique utilisant la Solution SuiteCRM:France grâce à un Identifiant.

C - Acceptation des CGV

Pour accepter les CGV, vous devez avoir l'âge légal requis pour passer un accord légalement contraignant. Si vous n'acceptez pas les CGV, n'utilisez aucun de nos Services. Si vous acceptez les CGV, l'acceptation des CGV a lieu lorsque vous cochez une case ou cliquez sur un bouton indiquant votre acceptation de ses CGV ou bien lorsque vous utilisez effectivement les Services de Pigma Communications.

D - Description du service

Pigma Communications met à la disposition de ses Clients un service gratuit ou payant d'accès à la Solution SuiteCRM:France fonctionnant à l'aide de la technologie Internet et accessible par cette technologie. Le Client doit donc se connecter à Internet puis au site hébergeant son compte pour utiliser la Solution SuiteCRM:France. Vous pouvez utiliser les Services à des fins personnelles ou professionnelles ou au sein de l'entreprise que vous représentez. Vous pouvez vous connecter à ce service en utilisant n'importe quel navigateur Internet. Il vous incombe d'avoir un accès Internet et les équipements nécessaires à cet accès pour utiliser les Services. Vous pouvez alors créer, modifier, supprimer et partager les contenus de vos comptes.

E - Souscription au Service Beta

Pigma Communications peut offrir certains services en tant que version beta fermée ou ouverte (le "Service Beta") à des fins de test et d'évaluation. Pigma Communications aura dans ce cas toute autorité pour déterminer à discrétion la durée de la période de test et d'évaluation du Service Beta. Pigma Communications sera seul juge du succès de ces tests et décidera seul de l'éventuelle commercialisation du Service. Vous n'avez aucune obligation de souscrire à un service commercial du fait de votre souscription au Service Beta. Pigma Communications se réserve tout droit de modifier ou d'interrompre, à tout moment, de temps en temps, de façon temporaire ou permanente, tout ou partie du Service Beta, avec ou sans notification. Vous acceptez que Pigma Communications ne vous soit pas redevable, ni à toute autre tierce partie, des dommages qui pourraient être causés par la modification, la suppression ou l'interruption du Service Beta, et ce pour quelque raison que ce soit.

F - Modification des Conditions Générales de Vente

Nous nous réservons le droit de modifier à tout moment les Conditions Générales de Vente. En cas de modification, nous vous en informerons par une annonce de service ou par un e-mail à votre adresse e-mail principale. Si les Conditions Générales de Vente font l'objet de modifications importantes qui affectent vos droits, une notification vous sera envoyée au moins 30 jours à l'avance par e-mail à votre adresse e-mail principale. Vous pouvez mettre fin à votre utilisation des Services sous réserve d'en informer Pigma Communications par e-mail dans un délai de 30 jours après avoir été notifié de la modification des CGV si les CGV modifiées sont de nature à affecter substantiellement vos droits relatifs à votre utilisation des Services. Dans le cas d'une résiliation, vous aurez droit au remboursement au prorata de la partie non utilisée de vos redevances prépayées. La poursuite de l'utilisation des Services après la date de prise d'effet d'une modification des CGV vaut consentement des CGV modifiées.

G - Accès à la solution SuiteCRM:France

L'engagement de Pigma Communications revêt le caractère d'une obligation de moyens, Pigma Communications s'engage à limiter, au maximum, en temps et en nombre les interruptions de la Solution SuiteCRM:France nécessaires à la maintenance ou amélioration.

H - Abonnement

Afin d'accéder à la Solution SuiteCRM:France et d'utiliser cette dernière, vous devez vous abonner en fournissant toutes les informations demandées.

Si vous fournissez des informations fausses, inappropriées, obsolètes ou incomplètes, ou si Pigma Communications a des raisons valables de suspecter que vos informations sont fausses, inappropriées, obsolètes ou incomplètes, Pigma Communications se réserve le droit de supprimer votre compte et de vous refuser toute utilisation actuelle ou future de ses Services.

I - Confidentialité et données nominatives

1. Confidentialité des Identifiants

Pigma Communications n'a pas accès aux mots de passe protégeant les Identifiants du Client.

Les Identifiants sont strictement personnels et confidentiels. Le Client s'engage à les garder secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Leur transmission à des tiers, par le Client, se fait sous son entière responsabilité.

Tout usage des Identifiants se fait sous l'entière responsabilité du Client.

En cas de perte ou de vol de l'un de ses Identifiants l'Administrateur du Client doit utiliser la fonction prévu à cet effet sur la page de connexion de la Solution SuiteCRM:France et suivre les instructions qui s'y trouvent. Un mail sera adressé au client avec un nouveau mot de passe généré par le système.

2. Confidentialité des données

Les données nominatives que le Client fournit à Pigma Communications sont régies par la Politique de Confidentialité et les lois applicables aux données nominatives. Le choix que vous faites d'utiliser nos services vaut consentement de votre part à l'ensemble des clauses de notre Politique de Confidentialité.

Pigma Communications s'efforce de mettre en œuvre les moyens nécessaires afin d'assurer la confidentialité et la protection des données, à savoir :

Chaque compte fait l'objet d'une base de données distincte, à laquelle seuls ont accès les utilisateurs déclarés sur le compte. La procédure de connexion est automatisé à l'aide de l'identifiant et il est impossible qu'un utilisateur se connecte sur un compte qui ne serait pas le sien.

Les mots de passe ne sont pas stockés en clair. Cela signifie qu'il est impossible pour quiconque, y compris le personnel de Pigma Communications, de découvrir votre mot de passe.

Nous mettons en œuvre des protections "à l'état de l'art" contre les attaques visant à s'introduire sur votre compte, à accéder à vos données ou à les modifier. Par exemple, les URL ne contiennent aucun élément d'identification du compte rendant ainsi impossible l'utilisation de l'URL pour accéder à un compte ("attaque par Referer").

Seul un administrateur Pigma Communications est habilité à travailler sur les données pour des besoins bien définis : maintenance et mise à jour. Il peut également être amené, à la demande du client, à travailler sur les données du dit client. De manière expresse, Pigma Communications stipule que toute information gérée et stockée pour le compte de son Client est considérée comme confidentielle.

Pigma Communications devra faire respecter à l'ensemble de son personnel, quel que soit son statut, la même obligation de secret et de confidentialité pour l'ensemble des informations du Client.

Pigma Communications ne pourra divulguer les informations confidentielles que si cette divulgation était exigée par une décision judiciaire.

Le Client reste cependant responsable du maintien de la confidentialité des données de son compte, et de toute autre information sensible. Le Client est responsable de toutes les manipulations qui pourraient intervenir sur ses données et il s'engage à prévenir immédiatement Pigma Communications en cas d'utilisation abusive de son compte à l'adresse mail sav@pigma.fr. Pigma Communications ne peut être tenu pour responsable de toute destruction ou altération des données, que ce soit vis-à-vis du Client ou d'un tiers, du fait d'un accès non autorisé et/ou de l'usage du compte ou autre action.

3. Protection des données

Les données appartenant au Client et hébergées par Pigma Communications sont et demeurent la propriété exclusive du Client.

Sauf autorisation expresse de la part du Client, son utilisation des Services de SuiteCRM:France ne donne pas à Pigma Communications le droit d'utiliser, reproduire, adapter, modifier, publier, ni distribuer du contenu créé ou sauvegardé sur le compte du Client, et ce dans un but commercial, marketing, ou similaire.

Pigma Communications s'engage à n'effectuer, en dehors des nécessités techniques, aucune copie des données et à n'en faire aucune utilisation autre que celles prévues pour l'exécution des présentes CGV.

J - Fichiers types et applications

Pigma Communications peut être amené à fournir des fichiers ou des solutions de démonstration pour présenter ses Services ou en réponse à des besoins spécifiques. Les informations contenues dans ces fichiers de démonstration sont données à titre d'exemple. Pigma Communications n'apporte aucune garantie, ni expresse ni implicite, quant à la pertinence, l'utilité, l'exhaustivité ou la fiabilité de ces informations ni de ces fichiers ou applications types.

K - Restrictions d'usage

Outre toutes les autres clauses de ce contrat, vous vous interdisez : (i) de transférer ou rendre le Service disponible à un tiers;(ii) de fournir un quelconque service utilisant nos Services sans notre accord préalable;(iii) d'utiliser les liens vers des sites tiers sans valider leurs conditions d'utilisation;(iv) de mettre en ligne des liens vers des sites tiers ni utiliser leur logo, ou le nom de leur société, etc., avant toute autorisation préalable de leur part; ou (v) de publier des informations personnelles ou confidentielles appartenant à une personne ou une entité sans obtenir son consentement ; (vi) d'utiliser les Services d'une manière pouvant endommager, mettre hors service, surcharger ou détériorer un serveur, un réseau, un système informatique ou toute autre ressource de Pigma Communications ; (vii) d'enfreindre une loi locale, d'Etat, nationale ou internationale applicable ; et (viii) de créer une fausse identité de nature à induire une personne en erreur quant à l'identité de l'expéditeur ou l'origine d'un message.

L - Spam et activités illégales

Vous acceptez d'être tenu pour responsable des contenus de vos communications utilisant nos Services. Vous vous engagez à ne pas utiliser nos Services à des fins illégales, ni pour la transmission de contenu illégal, diffamatoire, constituant un harcèlement, intrusif, abusif, menaçant, malveillant, grossier, pornographique, obscène ou tout autre contenu répréhensible, offensant des sentiments religieux, promouvant le racisme, contenant des virus ou des codes malveillants, ou portant atteinte à la propriété intellectuelle ou à tout autre droit. Vous vous engagez à ne pas utiliser le Service pour transmettre des publicités, du spam, des lettres en chaîne, de l'hameçonnage, ni toute autre distribution en masse de mail non sollicité par son destinataire. Pigma Communications se réserve le droit d'interrompre les Services, si Pigma Communications a toutes les raisons de soupçonner une quelconque utilisation illégale de votre part.

M - Paiement, encours et facturation

Le paiement des Services s'effectue à date d'émission de facture par prélèvement automatique ou par débit sur une carte bancaire. Pour tout autre mode de paiement, et notamment par mandat administratif, le paiement des Services s'effectue à date d'échéance de facture. Le Client a la possibilité de donner mandat à un Tiers Payeur de payer en son nom et pour son compte les sommes dues au titre du Contrat de Service. Cette désignation n'exonère cependant pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du Tiers Payeur.

Mandat de prélèvement : Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires, Pigma Communications, en tant que créancier, a mis en place le prélèvement paneuropéen SEPA. Pigma attribuera au Client une référence unique de mandat (RUM), qui lui sera communiqué sur ses factures. En cas de modification, de révocation du mandat ou en cas de réclamation relative au prélèvement SEPA, le Client s'adresse à son Service Client, ou par courrier à : Pigma Communications – Prélèvement SEPA – 98 avenue Alfred Kastler – 66100 Perpignan. Toute contestation sur un prélèvement SEPA autorisé devra être présentée dans un délai maximum de 8 semaines à compter de la date du débit sur le compte bancaire du Client. Conformément à l'article 19 de l'ordonnance 2009-866 relatif à la continuité des mandats des prélèvements, le consentement donné par le Client au prélèvement antérieur à la mise en place du prélèvement SEPA demeure valable pour le prélèvement SEPA, et Pigma continuera de débiter le compte du Client conformément à l'autorisation donnée par le Client et aux présentes CGV. Le client autorise expressément Pigma Communications à effectuer le premier prélèvement SEPA à signature du mandat de prélèvement SEPA.

Seuil d'encours : En fonction du profil du Client et du nombre de lignes souscrites, Pigma Communications fixera automatiquement un seuil d'encours au Client. Ce seuil d'encours est susceptible d'évoluer à la hausse ou à la baisse en cours de Contrat de Service et le Client peut demander à tout moment à connaître le montant de son encours chez Pigma. En cas de dépassement de son seuil d'encours par le Client, Pigma Communications suspendra automatiquement ses lignes, auquel cas le Client ne pourra plus émettre d'appels en dehors des numéros d'urgence mais pourra toujours en recevoir. Les lignes seront suspendues jusqu'à la régularisation de la situation par le Client ou l'augmentation du seuil d'encours validée par Pigma Communications.

Les factures sont établies annuellement, à la date anniversaire de l'activation du premier service.

Les services seront facturés au plus tard trois (3) mois après la validation de la commande du Client par Pigma Communications. Pigma Communications se réserve le droit de décaler ce délai si le déploiement et/ou l'installation du Client le nécessite.

Tout retard de règlement donnera lieu de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire au paiement de pénalités de retard calculées sur une base journalière à raison d'une fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur et au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€. Les frais divers liés à un défaut de paiement des sommes dues en vertu du Contrat de Service seront également facturés.

A défaut de règlement sous huit (8) jours à compter d'un email de relance, la suspension du service du Client sera effectué et un recours devant la juridiction compétente pourra être engagé. Pigma Communications se réserve en tout état de cause la possibilité de préserver ses intérêts par la voie de saisies conservatoires.

N - Réclamations

Toute réclamation et/ou contestation du Client à l'encontre de Pigma Communications devra être formulée par le Client au plus tard un mois à compter de leur fait générateur, sous peine de déchéance, en lettre recommandée avec accusé de réception à Pigma Communications - 98 avenue Alfred Kastler - 66100 Perpignan ou par email à info@pigma.fr.

O - Garantie en responsabilité

VOUS VOUS ENGAGEZ EXPRESSEMENT A CE QUE L'USAGE DE NOS SERVICES SE FASSE SOUS VOTRE ENTIERE RESPONSABILITE. LES SERVICES VOUS SONT FOURNIS SUR LA BASE DE LEUR DISPONIBILITE EN L'ETAT. PIGMA COMMUNICATIONS SE DEGAGE EXPRESSEMENT DE TOUTE GARANTIE FORMELLE OU INDUITE, INCLUANT SANS S'Y LIMITER, LA GARANTIE IMPLICITE DE VALEUR MARCHANDE ET LA NON ADEQUATION AU BESOIN. PIGMA COMMUNICATIONS NE GARANTIT NULLEMENT QUE LES SERVICES SERONT ININTERROMPUS, OPPORTUNS, SECURISES OU EXEMPTS D'ERREURS. L'UTILISATION DE TOUT CONTENU TELECHARGE OU OBTENU PAR L'USAGE DES SERVICES EST A VOTRE ENTIERE DISCRETION ET VOUS SEREZ TENUS POUR UNIQUE RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE A VOTRE ORDINATEUR, TELEPHONE MOBILE, EQUIPEMENT SANS FIL OU A VOS DONNEES RESULTANT DE L'USAGE DES SERVICES OU DU TELECHARGEMENT DE TELS CONTENUS. AUCUN CONSEIL, AUCUNE INFORMATION, ECRIT(E) OU ORAL(E), QUE VOUS OBTIENDRIEZ DE PIGMA COMMUNICATIONS PAR L'INTERMEDIAIRE DE SES EMPLOYES OU REPRESENTANTS NE POURRA CONSTITUER DE GARANTIE SI ELLE N'EST PAS EXPRESSEMENT DEFINIE DANS CES CONDITIONS DE VENTE.

P - Limitation de responsabilité

DANS LES LIMITES AUTORISEES PAR LA LOI EN VIGUEUR, PIGMA COMMUNICATIONS NE POURRA EN AUCUN CAS ETRE TENU RESPONSABLE POUR TOUTE CONSEQUENCE DIRECTE OU INDIRECTE, INCIDENT, OU TOUTE PERTE OU DOMMAGE, NI POUR LA PERTE DE CHIFFRE D'AFFAIRES, L'INTERRUPTION D'ACTIVITE, LA PANNE D'ORDINATEUR, LA PERTE D'INFORMATION LIEE A L'ACTIVITE, OU TOUTE AUTRE PERTE SURVENANT OU CAUSEE PAR VOTRE UTILISATION OU MAUVAISE UTILISATION DE NOS SERVICES, MEME SI PIGMA COMMUNICATIONS A ETE PREVENUE DE L'EXISTENCE DE TELS DOMMAGES. VOTRE SEULE ET UNIQUE SOLUTION A TOUT LITIGE AVEC PIGMA COMMUNICATIONS RELATIF AU SERVICE SERA L'ANNULLATION DU SERVICE. PIGMA COMMUNICATIONS NE POURRA EN AUCUN CAS ETRE TENU POUR RESPONSABLE ENVERS VOUS POUR QUELQUE SERVICE QUE CE SOIT, DIRECT OU INDIRECT, AU-DELA DU MONTANT DE L'ABONNEMENT QUE VOUS PAYEZ POUR LE SERVICE.

Q - Force majeure

La responsabilité de Pigma Communications sera entièrement dérogée si l'inexécution de l'une ou l'autre ou de la totalité des obligations mises à sa charge et prévues par les présentes CGV, résultent d'un cas de force majeure.

Pour l'application des présentes CGV, la force majeure se définit comme un événement imprévisible et/ou inévitable et indépendant de la volonté de Pigma Communications, tel qu'une défaillance de l'hébergeur.

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à Pigma Communications au titre du Contrat et des présentes CGV, est empêchée, limitée ou perturbée en raison d'un cas de force majeure, Pigma Communications sera alors dispensée de l'exécution des obligations contractuelles considérées.

Dans ce cas, Pigma Communications pourra demander la résiliation du présent contrat, sans être tenue à verser une quelconque indemnité, et en conservant le bénéfice des sommes payées à la date de la demande de résiliation.

En tout état de cause, la partie défaillante en raison d'un cas de force majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce cas de force majeure, et les obligations nées du présent contrat seront suspendues pendant toute la durée du cas de force majeure.

LOI APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE

LA LANGUE DES ÉCHANGES ET DU CONTRAT EST LE FRANÇAIS. LA LANGUE UTILISÉE DURANT LES RELATIONS PRECONTRACTUELLES ET CONTRACTUELLES EST LE FRANCAIS. LE CONTRAT DE SERVICE EST REDIGE EN FRANCAIS ET EST REGI PAR LA LOI FRANCAISE. TOUT DIFFEREND RELATIF A LA FORMATION, L'EXECUTION OU L'INTERPRETATION DU CONTRAT DE SERVICE ET EN PARTICULIER DES PRÉSENTES CGV RELÈVE DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PERPIGNAN LORSQUE LE COCONTRACTANT EST UN COMMERÇANT. CETTE DISPOSITION EST APPLICABLE MÊME EN CAS DE DEMANDE INCIDENTE, D'APPEL EN GARANTIE OU EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS.