



# **CONDITIONS GENERALES DE MISE A DISPOSITION DU LOGICIEL D'EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS**

13.06.2022

[Rédacteur] / Diffusion confidentielle - interne - externe



GRUPE MUTUALISTE EUROPEEN  
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES

Les présentes Conditions générales s'appliquent entre :

La société RELYENS,

Société en nom collectif dont le siège social est située Route de Creton 18110 Vasselay, immatriculée au RCS de Bourges sous le n° 335 171 096,

représentée par Nathalie ALLAIN-DJERRAH, Directrice du Département Services Risques RH, dûment habilitée aux présentes,

ci-après dénommé le « Prestataire »,

Et

La Collectivité identifiée sur le Bon de commande,

ci-après dénommée le « Client ».

Le Prestataire et le Client sont ci-après dénommés seuls la « Partie » et conjointement les « Parties ».



## 1. DEFINITIONS

Dans le cadre des présentes Conditions générales, les définitions suivantes s'appliquent :

<b>Bon de commande :</b>	Désigne le bon de commande signé par les Parties.
<b>Conditions générales :</b>	Désigne les présentes conditions générales, ainsi que leurs annexes.
<b>Contrat :</b>	Désigne l'ensemble contractuel composé du Bon de commande et des Conditions générales
<b>Défaut :</b>	Désigne toute anomalie de fonctionnement du Logiciel, notifiée par le Client au Prestataire et reproductible par le Prestataire ou détectée par le Prestataire, se traduisant par des résultats non conformes aux fonctionnalités décrites dans la Documentation.
<b>Documentation :</b>	Désigne le document figurant en Annexe 1 et décrivant les fonctionnalités du Logiciel. La Documentation est également accessible via le Logiciel.
<b>Informations Confidentielles :</b>	Désigne toute information et/ou documentation concernant le Prestataire, le Client, le Logiciel, les Prestations et, de manière générale, toute information et/ou documentation appartenant à l'une ou l'autre des Parties, de quelque nature que ce soit (notamment technique, scientifique, financière et commerciale), sur quelque support que ce soit et quel que soit son mode de transmission (écrit, oral, informatique y compris les réseaux et/ou messagerie électronique), échangée entre les Parties pour les besoins de l'exécution du Contrat, ou à laquelle les Parties ont accès dans le cadre du Contrat.
<b>Logiciel :</b>	Désigne le logiciel d'évaluation des risques professionnels dont un droit d'utilisation est concédé au Client par le Prestataire au titre du Contrat.
<b>Services :</b>	Désigne les services fournis au Client par le Prestataire au titre du Contrat telles que détaillées notamment en Article 2.
<b>Utilisateurs :</b>	Désigne les utilisateurs du Logiciel



## 2. OBJET

Les Conditions générales ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles le Prestataire fournit au Client les Services, à savoir :

- Une utilisation du Logiciel,
- Des prestations de maintenance du Logiciel.

## 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat est constitué des documents contractuels suivants par ordre décroissant de priorité : (i) le Bon de Commande, (ii) les présentes Conditions générales (iii) la Documentation et (iv) toute autre annexe non expressément listée dans le présent article, ainsi que les éventuels avenants conclus par les Parties.

En cas de conflit entre les stipulations contenues dans des documents de rangs différents, les stipulations du document de rang supérieur prévaudront.

Le Client reconnaît et accepte qu'en concluant le Contrat, il accepte pleinement et sans réserve les documents contractuels précités.

Le Client reconnaît et accepte également que le Prestataire se réserve le droit de modifier les Conditions générales à tout moment. Toute modification des Conditions générales est notifiée au Client par tout moyen écrit avec accusé de réception.

En cas de modification des Conditions générales, les Conditions générales modifiées n'entreront en vigueur qu'à la date de renouvellement du Contrat dans les conditions prévues à l'Article 4.

Le Client reconnaît que la signature du Bon de Commande vaut acceptation des Conditions générales ainsi que de ses annexes.

## 4. ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT

Le Contrat entre en vigueur à la date figurant sur le Bon de commande, jusqu'à la fin de l'année civile en cours.

Il est ensuite reconduit tacitement pour des durées d'un (1) an, sauf dénonciation par courrier recommandé avec accusé de réception avant la date de reconduction, respectant un délai de préavis d'un (1) mois minimum.

En tout état de cause, le Contrat prendra fin à l'issue de trois (3) reconductions successives.

## 5. UTILISATION DU LOGICIEL

### 5.1. ACCES AU LOGICIEL

A l'issue de la signature du Bon de commande, le Client accède au Logiciel via l'espace client de Relyens.

Le Prestataire procède ensuite à l'activation de l'accès au Logiciel par le Client et au paramétrage du Logiciel, le cas échéant.

Dans un souci de sécurisation permanente, il sera demandé à chacun des Utilisateurs d'effectuer une demande d'ouverture de compte lors de leur première connexion au Logiciel. L'Utilisateur recevra son identifiant de connexion qui, accompagné d'un mot de passe choisi à sa seule discrétion, lui permettra d'accéder au Logiciel.



## 5.2. UTILISATION

Le Prestataire s'engage à permettre au Client d'utiliser le Logiciel. Cette utilisation est non exclusive, non cessible et concédée au Client pour les seuls besoins de son activité professionnelle.

Cette utilisation est consentie selon les caractéristiques prévues dans la Documentation et permettant notamment, par la saisie, le stockage et l'utilisation de nombreux paramètres de procéder à une gestion efficace des risques professionnels du Client.

Le Logiciel fonctionne en mode hébergé, c'est-à-dire qu'il est directement accessible pour les Utilisateurs par le biais d'un navigateur Internet, via une plate-forme.

Le Prestataire assurera sur sa plate-forme sécurisée l'hébergement du Logiciel dans des conditions permettant l'accès au Logiciel, la saisie et l'exploitation de données depuis les équipements du Client, l'hébergement de ces données sur un serveur partagé au sein d'une base de données propre au Client, ainsi que la sauvegarde de ces données.

## 5.3. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage expressément, à ne pas utiliser le Logiciel autrement que dans les limites autorisées par le Contrat. Il se porte fort du respect de cet engagement par les Utilisateurs vis-à-vis du Prestataire.

Plus particulièrement, le Client s'engage à ne pas effectuer l'un des actes suivants, ni à permettre ou autoriser un tiers ou un Utilisateur à effectuer l'un des actes suivants :

- décompiler ou désassembler le Logiciel, séparer ou tenter de séparer ses éléments constitutifs, effectuer une ingénierie inverse ou tenter de toute autre manière d'obtenir ses codes sources, en tout ou partie ;
- créer des œuvres dérivées du Logiciel, le copier, l'altérer, l'adapter, le modifier, le traduire ou y apporter des modifications, en tout ou en partie, ou permettre que tout ou partie d'un ou plusieurs de ses éléments soient associés ou incorporés à d'autres œuvres, y compris des logiciels ;
- louer, sous-licencier, vendre, prêter ou transférer le Logiciel à un tiers ou permettre à un tiers d'accéder et d'utiliser le Logiciel, en tout ou en partie, sans l'accord préalable écrit du Prestataire ;
- perturber, ralentir, bloquer ou altérer le flux normal des données, modifier ou altérer ou faire quoi que ce soit qui ait un effet perturbateur équivalent sur les fonctionnalités du Logiciel ;
- plus généralement, accomplir tout acte interdit par le Contrat.

Par ailleurs, dans le cadre de l'utilisation du Logiciel, le Client s'engage expressément à respecter les spécifications énoncées dans la Documentation.

En toutes circonstances, le Client reconnaît et accepte que tous les droits, titres et intérêts relatifs au Logiciel et aux noms et logos du Logiciel, sont et demeurent la propriété exclusive du Prestataire.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété ou d'intérêt sur le Logiciel ou les noms et/ou logos du Prestataire, mais seulement un droit limité d'utilisation dans les conditions définies ci-dessus.



## 5.4. DISPONIBILITE

### Une plate-forme fiable et performante

La plate-forme informatique permettant l'accès au Logiciel est couverte par un engagement de disponibilité de 99 %, du lundi au vendredi entre 7h30 et 18h30. Ce taux est calculé sur des périodes de 6 mois.

### Une plate-forme sécurisée

Quel que soit le mode d'accès, l'architecture de la plate-forme garantit un haut niveau de sécurité et ce pour l'ensemble des clients.

Tous les éléments de sécurisation de la plate-forme sont gérés par une équipe dédiée, pilotée par le Responsable Sécurité Système d'Information.

En revanche, le Client reconnaît que le Prestataire n'est tenu qu'à une obligation de moyens en matière de sécurité. Par ailleurs, le Prestataire ne saurait être tenu responsable de dysfonctionnements dont l'origine serait liée, directement ou indirectement, à un autre système d'information que le sien, et en particulier celui du Client. Enfin, le Client reconnaît qu'il est seul responsable de la sécurité des identifiants des Utilisateurs leur permettant d'accéder au Logiciel.

### Interruption de service

Le Prestataire se réserve la possibilité d'interrompre l'accès au Logiciel en cas de maintenance ou d'alerte de sécurité, ces interruptions n'affectant pas le taux de disponibilité présenté ci-avant.

Par ailleurs, lorsque le Prestataire constate une interruption du service ou une modification du Logiciel due :

- Au fait d'un tiers ou du Client,
- A une cause non imputable au Logiciel (ex : panne du système d'exploitation ou de tout autre programme informatique avec lequel l'applicatif est en liaison),

il en informe aussitôt le Client.

L'intervention du Prestataire, le cas échéant, fera l'objet d'une facturation spécifique.

## 6. PRESTATIONS DE MAINTENANCE

Le Prestataire réalisera, dans le cadre de l'utilisation du Logiciel par le Client, les prestations de maintenance suivantes :

### 6.1. MAINTENANCE CORRECTIVE

Le Prestataire s'engage expressément à fournir au Client des prestations de maintenance corrective sur le Logiciel.

Cette prestation comprend :

- L'entretien du Logiciel, dans le but de maintenir son parfait état de fonctionnement,
- Le dépannage, pour remédier à un Défaut.

En conséquence, le Client ou tout Utilisateur doit notifier sans délai le Défaut au Prestataire par courrier électronique et/ou par téléphone aux coordonnées suivantes :

- Téléphone en composant le 02.48.48.21.69
- E-mail à l'adresse suivante : [support.du.relyens@relyens.eu](mailto:support.du.relyens@relyens.eu)

Pour être correctement traité, le Défaut doit être décrit avec précision et être documenté.

Le Client reconnaît et accepte expressément que le Prestataire n'est soumis qu'à une obligation de moyens.

La méthode utilisée pour traiter le Défaut sera à la discrétion du Prestataire et pourra prendre la forme d'une correction d'un programme, de la fourniture d'une solution de contournement ou de toute autre solution permettant d'éviter la reproduction du Défaut.



## 6.2. MAINTENANCE EVOLUTIVE

Cette prestation comprend :

- La mise à niveau du Logiciel à la suite d'un changement de version du système d'exploitation actuel sous réserve de la conformité avec les prérequis techniques en vigueur et définis par le Prestataire,
- La mise à niveau du Logiciel à la suite d'un changement de législation ou de réglementation,
- La mise à niveau du Logiciel décidée par le Prestataire dans un but d'amélioration du Logiciel,
- La mise à jour de la documentation relative au Logiciel,
- Les conseils, lors de la mise en service de nouvelles versions du Logiciel,
- L'optimisation des fonctionnalités essentielles liées à l'évaluation des risques professionnels.

Le Client est informé que, lorsqu'une utilisation d'un Logiciel est fournie alors que le logiciel est disponible en mode « SaaS », la maintenance continue ne nécessite aucune intervention du Client ni aucune intervention du Prestataire sur les postes informatiques.

Ainsi, la maintenance courante s'effectue par une mise à jour automatique des fonctionnalités du Logiciel, sans qu'aucun téléchargement ne soit nécessaire de la part du Client. Le Client doit néanmoins mettre régulièrement à jour son navigateur Internet afin de s'assurer de sa parfaite compatibilité avec le Logiciel.

En cas d'utilisation d'une nouvelle version du Logiciel, le Prestataire informe le Client, par courrier électronique, par un message ou une alerte sur le Logiciel, de la disponibilité de la nouvelle version du Logiciel et de ses modalités d'installation. Dans ces circonstances, le Client s'engage expressément à installer les mises à jour du Logiciel, faute de quoi il ne pourra se plaindre de la survenance de Défauts sur le Logiciel.

## 6.3. EXCLUSIONS

La maintenance n'est pas acquise pour une version du Logiciel qui n'est pas la version en vigueur.

En outre, sont exclus du service de maintenance, les réparations de dégâts et/ou le temps supplémentaire requis dans les cas suivants :

- Lacune, inadéquation ou défaillance de l'environnement technique, y compris variation ou défectuosité de l'alimentation électrique,
- Sabotage, vandalisme, accident, incendie, inondation, tempête, explosion ou affaissement du bâtiment, ainsi que toute autre cause étrangère et exceptionnelle, causée ou non par le matériel,
- Attaque par un virus informatique même si le matériel est couvert par un programme antivirus.

Si la maintenance évolutive, consécutive à une évolution de la législation ou de la réglementation, au cours d'une année donnée entraîne des développements tels qu'ils excèdent 25 jours / homme, un avenant redéfinira la mission du Prestataire et adaptera en conséquence sa rémunération.

## 6.4. EXCLUSIVITE

La maintenance du Logiciel devra être exclusivement confiée au Prestataire pendant toute la période que durent les relations contractuelles entre les Parties à l'exception des prestations courantes que la Documentation recommande au Client d'effectuer lui-même.



## 6.5. ASSISTANCE

Un service d'assistance est à la disposition du Client pour toute question technique relative aux Services. Toutefois, cette prestation est ouverte uniquement aux Utilisateurs préalablement déclarés au Prestataire via le Logiciel.

### Disponibilité

Ce service est ouvert du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 8 h 00 à 12h30 et de 13h00 à 18h00.

### Sollicitation par le Client

Le Client fait appel à l'assistance téléphonique du Prestataire par :

Téléphone en composant le 02.48.48.21.69

E-mail à l'adresse suivante : [support.du.relyens@relyens.eu](mailto:support.du.relyens@relyens.eu)

Le Client doit systématiquement s'identifier lors de ses appels ou au sein de ses correspondances.

Le Client décrit à son interlocuteur, avec le plus de précisions possibles, la difficulté rencontrée et les circonstances dans lesquelles elle est intervenue. Les informations communiquées au Prestataire sont consignées au sein du registre de maintenance.

Le Client conserve la responsabilité des informations qu'il transmet au Prestataire.

### Réponse du Prestataire

Le Prestataire enregistre la date et l'heure de la demande du Client et répond soit immédiatement par téléphone si possible, soit dans un délai de 48 heures pendant les horaires d'ouverture du service à compter de la réception de la demande du Client.

En fonction de la description par le Client de la difficulté rencontrée, le Prestataire lui fournit les conseils en vue de remédier à cette difficulté.

Dans l'hypothèse d'un Défaut persistant, le Prestataire communique le délai à partir duquel il s'engage pour remédier à ce Défaut étant précisé que la qualification de Défaut appartient au Prestataire.

Le Prestataire prend toutes décisions utiles pour effectuer le dépannage dans les meilleurs délais ou en préconisant une solution de contournement.

## 7. PRE-REQUIS TECHNIQUES

L'utilisation du Logiciel nécessite :

- Une connexion à haut-débit type ADSL ;
- Des postes avec navigateur internet (au choix):
  - Internet Explorer en version supérieure ou égale à 11 ;
  - Google Chrome (version récente) ;
  - Mozilla Firefox (version récente) ;
  - Acrobat Reader pour pouvoir ouvrir des PDF ;
  - Microsoft Excel souhaitable dans une version supérieure ou égale à 2007.

Le Prestataire se réserve la possibilité de faire évoluer les pré-requis techniques pour conserver un niveau de performance optimal pendant toute la durée du Contrat.

Le Client s'engage à se conformer à ces pré-requis ainsi qu'aux évolutions techniques nécessaires.



## 8. DONNEES

### 8.1. HEBERGEMENT

Les données collectées via le Logiciel sont hébergées sur la plate-forme du Prestataire.

Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de la sauvegarde des données saisies dans le Logiciel.

### 8.2. SECURITE

Chaque Utilisateur possède un identifiant de connexion et un mot de passe qui lui sont propres. Chaque Utilisateur est entièrement responsable du maintien de la confidentialité de son mot de passe et de son identifiant.

Chaque Utilisateur veillera à ce que l'adresse mail renseignée dans la partie « données personnelles » soit valide, afin d'être sûr de recevoir à nouveau ses identifiants de connexion dans sa messagerie en cas de perte et de demande de renvoi de ces derniers.

Le Client est responsable du respect de ces obligations par ses salariés Utilisateurs.

### 8.3. RESTITUTION DES DONNEES

Dès le terme du Contrat, le Prestataire restituera au Client, les données saisies lors de l'utilisation du Logiciel. La restitution se fera sous la forme de fichier informatique envoyé par courrier électronique, sous le format EXCEL ou CSV ou XML.

Les données fournies par le Client sont et restent sa propriété exclusive.

Une fois les données restituées et l'accusé de réception de celles-ci obtenu, le Prestataire s'engage à supprimer toutes les données sauvegardées, sur quelque support que ce soit.

## 9. CONDITIONS ET MODALITES FINANCIERES

Le coût annuel des prestations exécutées par le Prestataire est déterminé dans le Bon de commande, en fonction notamment des effectifs du Client.

La TVA sera facturée en sus au taux en vigueur au jour de la facturation.

Si la première année n'est pas une année civile complète, le montant dû par le Client au Prestataire sera proratisé au regard des mois (partiels ou complets) pendant lesquels le Contrat est en vigueur, étant précisé que tout mois d'utilisation du Logiciel, même partiel, sera considéré comme un mois plein.

Le paiement sera effectué, pour la première année, dès la signature du Bon de commande et, pour les années suivantes, annuellement à la date anniversaire du Contrat avant la période à courir.

Ce tarif comprend le coût de la mise à disposition du Logiciel ainsi que des prestations de maintenance.

A défaut de paiement intégral du prix à l'une quelconque des échéances contractuelles, le Prestataire pourra, sans préjudice de toute autre action qu'il pourrait tenter, supprimer ou bloquer l'accès du Client au Logiciel, cesser de fournir les prestations objet du Contrat. Toute somme non payée à l'échéance prévue portera intérêt à un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points. Les pénalités sont exigibles dès que le paiement n'est pas effectué à la date d'échéance figurant sur la facture, sans qu'une mise en demeure soit nécessaire, et courent jusqu'au paiement intégral des sommes dues, y compris les intérêts. Le Client est également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Si les frais de recouvrement dépassent le montant de ces dommages et intérêts, le Prestataire peut demander au Client une indemnisation complémentaire sur présentation de justificatifs.

*A défaut de paiement dans les soixante (60) jours d'une échéance, le Prestataire peut résilier le Contrat, le Client étant redevable de tous les frais, sans préjudice de son droit d'intenter toute action en réparation du préjudice subi. Les sommes déjà versées par le Client restent acquises au Prestataire.*



## 10. COOPERATION DU CLIENT

Le Client est parfaitement conscient que les Services objets du Contrat nécessitent une collaboration active et permanente de sa part avec le Prestataire.

Le Client s'engage à mettre à disposition du Prestataire tous les éléments nécessaires à la réalisation des Services, et à communiquer dès qu'il en a connaissance tous les éléments nouveaux capables d'influencer les Services.

Le Client prend par ailleurs toutes les dispositions utiles pour faciliter l'intervention du Prestataire, tant pour la disponibilité du matériel que pour la coopération de son personnel.

Enfin, le Client s'engage à utiliser le Logiciel conformément à la Documentation et s'interdit toute atteinte au Logiciel ou aux droits du Prestataire.

## 11. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Logiciel est la propriété intellectuelle du Prestataire. A ce titre, le Client ne bénéficie, pendant toute la durée du Contrat, d'aucun autre droit que celui d'utilisation finale.

Les documents, outils, méthodes, supports et autres propriétés, servant à la maintenance du Logiciel, restent la propriété exclusive du Prestataire.

Le Prestataire conserve par ailleurs l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur le résultat des travaux issus de la maintenance du Logiciel.

## 12. RESILIATION

En cas de manquement d'une Partie, l'autre Partie pourra résilier le Contrat de plein droit et sans formalités préalables et/ou légales, s'il n'est pas entièrement remédié au manquement dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa mise en demeure à la Partie défaillante par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Le Contrat sera résilié sans préjudice des dommages et intérêts que la Partie lésée pourrait réclamer. L'exercice de ce droit de résiliation ne libère pas la Partie défaillante de ses obligations au titre du Contrat jusqu'à la date effective de la résiliation.

Les sommes versées par le Client avant la résiliation effective du Contrat, pour quelque raison que ce soit, resteront acquises au Prestataire.

En cas de résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit, le Client cessera immédiatement d'utiliser et d'exploiter le Logiciel. Toutes les stipulations du Contrat qui peuvent raisonnablement être interprétées comme survivant à la résiliation du Contrat survivront à cet événement.

Le Client reconnaît et accepte qu'il reste tenu de payer l'intégralité du prix dû jusqu'à la date de résiliation effective du Contrat, quelle qu'en soit la cause ou la date.

## 13. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable ou considérée comme ayant violé le Contrat pour tout retard ou inexécution lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure tel que défini par la législation applicable et par la jurisprudence des tribunaux compétents, incluant notamment l'état d'urgence, une attaque de pirates informatiques, l'indisponibilité d'équipements, de fournitures, de pièces détachées ou d'équipements personnels ou autres, l'interruption, la suspension, la réduction ou la perturbation de l'approvisionnement en électricité ou autres ou toute interruption des réseaux de communications électroniques.

Les Parties s'informent mutuellement de la survenance de tout événement de cette nature et se concertent sur les mesures à prendre pour remédier aux conséquences qui peuvent en résulter.

Le Contrat est suspendu pendant toute la durée de la force majeure.

Si la force majeure dure plus de huit (8) semaines, la Partie à qui elle a été notifiée pourra, à défaut d'un meilleur accord entre les Parties, résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité et sans autre préavis supplémentaire.



## 14. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les engagements des Parties en termes de données personnelles figurent à l'Annexe 2 des Conditions générales.

## 15. GARANTIE ET RESPONSABILITE

Le Prestataire déclare et garantit qu'il détient tous les droits, titres, licences et autorisations nécessaires à la conclusion du Contrat. A cet égard, le Prestataire garantit le Client contre toute demande, réclamation ou action en contrefaçon relative au Logiciel, sous réserve que le Client (i) notifie promptement au Prestataire ladite réclamation ou action, (ii) permette au Prestataire de se défendre et/ou de régler lui-même ladite réclamation, et (iii) fournisse au Prestataire toute l'assistance nécessaire à la défense et/ou à la résolution du litige. Dans le cadre de la défense ou de la résolution du litige, le Prestataire pourra, à sa seule discrétion, (i) obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser le Logiciel, (ii) modifier/remplacer les éléments contrefaisants concernés afin qu'ils ne portent plus atteinte aux droits du tiers, sans nuire au bon fonctionnement du Logiciel, ou (iii) résilier le Contrat, auquel cas le Client n'aura droit à aucune indemnité.

Nonobstant ce qui précède, le Prestataire ne sera en aucun cas responsable de toute réclamation, demande ou action résultant d'une utilisation du Logiciel non autorisée par le Contrat.

De même, le Prestataire ne fournit aucune autre garantie expresse ou implicite, y compris, sans limitation, toute garantie quant à la continuité, la performance et/ou la pérennité du Logiciel.

Le Client reconnaît et accepte les caractéristiques et les limites de l'Internet et des réseaux de télécommunications, notamment en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse pour le transfert des informations, les risques d'interruption, et plus généralement les risques inhérents à toute connexion et transmission de données sur Internet. Le Prestataire est tenu d'effectuer les prestations à sa charge selon les règles de sa profession en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour fournir une prestation de qualité.

Les Parties conviennent expressément que le Prestataire est soumis à une obligation de moyens dans le cadre de la fourniture des Services. Le Client reconnaît expressément avoir reçu du Prestataire toutes les informations dont il a besoin pour être en mesure d'apprécier l'adéquation du Logiciel à ses besoins préalablement à la conclusion du Contrat et de prendre toutes les précautions nécessaires à sa mise en œuvre.

En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable de tout dommage indirect, accidentel, punitif, accessoire ou consécutif tel que, sans limitation, tout manque à gagner, perte de revenus ou de recettes, perte de chiffre d'affaires, perte de temps machine, toute augmentation des frais généraux, perturbation de la programmation, coûts d'interruption d'activité, coûts de retrait et/ou de réinstallation, coûts de réassort, perte de clientèle, toute perturbation de l'activité, atteinte à l'image, en relation avec ou résultant de l'utilisation du Logiciel, même si ces pertes étaient raisonnablement prévisibles.

Le Client reconnaît également expressément qu'il est seul responsable de l'utilisation du Logiciel dans le respect de toute loi et/ou réglementation nationale applicable sur le lieu d'activité du Client à ses activités professionnelles de santé. Aucun conseil ni aucune information, qu'ils soient oraux ou écrits, obtenus par le Client, ne peuvent donner lieu à des garanties non expressément prévues par le Contrat, ni entraîner la responsabilité du Prestataire en cas de dommages de toute nature causés au Client ou à des tiers du fait d'une mauvaise utilisation par le Client du Logiciel en violation des dispositions du présent article et, plus généralement, du fait du non-respect du Contrat. Le Client reconnaît et accepte en outre que le délai de prescription de toute action du Client en responsabilité contractuelle est d'un (1) an à compter de la survenance du dommage.

Seuls les préjudices directs causés par le Prestataire résultant d'un manquement à ses obligations au titre du Contrat engagent sa responsabilité sous réserve que le Client rapporte la preuve d'une faute commise par ledit Prestataire.

En tout état de cause, si la responsabilité du Prestataire est engagée à l'égard du Client, le montant des dommages et intérêts auxquels le Prestataire pourrait être tenu, quels que soient le montant et la nature du préjudice subi par le Client, toutes causes confondues, ne pourrait être supérieur au total de la facturation annuelle émise par le Prestataire pour l'exécution du Contrat.



Aucune des deux Parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution, des manquements ou des retards pris dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure.

## 16. CONFIDENTIALITE

Chaque Partie qui reçoit des Informations Confidentielles de l'autre Partie s'engage à les garder strictement confidentielles pendant toute la durée du Contrat.

Les informations suivantes ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles : les informations qui (i) étaient déjà publiées ou rendues publiques par tout autre moyen au moment où elles ont été reçues par une Partie ; (ii) après avoir été communiquées à une Partie, ont été publiées ou rendues publiques autrement que par les actions ou la négligence de l'autre Partie ; (iii) au moment où elles ont été communiquées par une Partie, étaient déjà légitimement en possession de l'autre Partie, à condition qu'elle en apporte la preuve par écrit ; (iv) ont été légitimement acquises auprès d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, à condition qu'il en apporte la preuve.

Les Informations Confidentielles ne peuvent être divulguées à des tiers et ne doivent être utilisées que dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Après la résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit, chaque Partie s'engage à ne conserver aucune Information Confidentielle et (i) retournera immédiatement à l'autre Partie tous les documents et supports contenant des Informations Confidentielles, (ii) garantira à l'autre Partie qu'elle détruira toutes les Informations Confidentielles en sa possession. En aucun cas, une Partie ne peut conserver des copies de documents contenant des Informations Confidentielles de l'autre Partie, sauf accord écrit de l'autre Partie.

Chaque Partie reconnaît que toute divulgation des Informations Confidentielles porterait gravement atteinte aux intérêts de l'autre Partie. En cas de non-respect par l'une des Parties des obligations énoncées ci-dessus, l'autre Partie pourra, de plein droit et sans préavis, résilier le Contrat, l'autre Partie étant redevable de tous les frais, sans préjudice de tous autres droits, actions et recours que cette Partie pourrait avoir en vue d'obtenir réparation du préjudice qu'elle aurait subi du fait de ce non-respect.

## 17. CESSION ET SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire pourra céder ou transférer à des tiers tout ou partie des droits et obligations découlant de la présente convention, sous réserve d'en avoir informé préalablement le Client et obtenu son autorisation.

Dans ce cas, le Prestataire se portera garant de la bonne exécution des prestations effectuées par son sous-traitant ou son cessionnaire.

Le Client s'interdit de céder le Contrat.

## 18. RESOLUTION DES DIFFERENDS

Le Contrat est régi par la loi française.

En cas de différend entre les Parties, quant à l'interprétation et à l'exécution du Contrat, celles-ci s'obligent à se rapprocher pour tenter de trouver une solution amiable, préalablement à la saisine de la juridiction compétente.

## 19. ANNEXES

Les Conditions générales contiennent les Annexes suivantes :

[Annexe 1 : Documentation](#)

[Annexe 2 : Données personnelles](#)



Relyens, Groupe mutualiste européen en Assurance et Management des risques, agit au quotidien auprès des acteurs de la Santé et des Territoires pour sécuriser leur activité et garantir la continuité et la qualité de leur mission d'intérêt général, au bénéfice des patients et des citoyens.

Depuis presque 100 ans, nous créons et tissons le lien qui nous unit avec nos parties prenantes pour avancer, ensemble, dans un monde où la confiance se nourrit, se partage, se transmet et se mutualise.

**Maîtriser les risques,  
mutualiser la confiance.®**

**Siège social**  
Route de Creton  
18110 VASSELAY  
Tél : +33 (0)2 48 48 10 10

**[www.relyens.eu](http://www.relyens.eu)**



GRUPE MUTUALISTE EUROPEEN  
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES

