

## Conditions contractuelles et conditions d'utilisation

### - Modèle « logiciel en tant que service » -

Les présentes Conditions contractuelles et conditions d'utilisation de Netviewer France Sarl, 26-28, rue de Londres, 75009 Paris (ci-après désigné : Netviewer) s'appliquent à l'acquisition temporaire de droits d'utilisation du logiciel Netviewer Standard par le Client, à l'accès à l'infrastructure de serveurs Netviewer et à son utilisation dans le cadre du modèle « logiciel en tant que service ».

### A – Définitions et objet

#### 1. Définitions

- 1.1. Dans le cadre du présent document, le terme « **logiciel Standard** » désigne le logiciel défini dans les Fiches produits Netviewer Meet, Netviewer Webinar, Netviewer Support et Netviewer Admin.
- 1.2. Dans le cadre du présent document, « **Infrastructure de service Netviewer** » désigne le serveur équipé du logiciel associé, tel que décrit dans la Fiche technique du produit sous "Opération technique".
- 1.3. L'« **Utilisateur désigné** » au sens des présentes conditions contractuelles et d'utilisation est la personne physique désignée et enregistrée par le Client qui est autorisée à utiliser le logiciel standard conformément aux dispositions des présentes conditions contractuelles et d'utilisation. L'utilisateur désigné est ainsi autorisé à accéder à tout moment au logiciel standard à partir de tout ordinateur de poste de travail via la saisie de ses données d'utilisateur personnelles. L'utilisateur désigné ne peut exécuter qu'une seule session Netviewer parallèle. Seul lui-même est autorisé à accéder au logiciel standard. Il n'a pas le droit de transmettre ses données d'accès à autrui.

Si l'utilisateur désigné quitte l'entreprise du Client ou si son domaine d'activité se trouve modifié de telle sorte que le Client juge inutile de maintenir l'accès de cet utilisateur au logiciel standard, le Client est autorisé à remplacer l'utilisateur désigné par un nouvel utilisateur désigné, sans l'accord préalable de Netviewer, et à enregistrer ce nouvel utilisateur pour l'utilisation du logiciel standard.

- 1.4. « **Sessions parallèles** » : Au sens des présentes conditions contractuelles et d'utilisation, ce terme désigne une licence de groupe qui autorise plusieurs personnes physiques, désignées et enregistrées par le Client, à utiliser le logiciel standard conformément aux dispositions des présentes conditions contractuelles et d'utilisation. Un nombre déterminé d'utilisateurs peut être enregistré en fonction de la licence de sessions parallèles (licence de groupe) acquise. Chacun de ces utilisateurs enregistrés et couverts par la licence est autorisé à accéder à tout moment au logiciel standard à partir de tout poste de travail via la saisie de ses données d'utilisateur personnelles. Le nombre de sessions Netviewer parallèles dépend toutefois du nombre de licences de groupe et des droits d'utilisation afférents.

## 2. **Objet des présentes conditions d'utilisation :**

L'objet des présentes Conditions contractuelles et conditions d'utilisation est de définir les droits et obligations respectifs du Client et de Netviewer (ci-après conjointement désignés : les Parties) concernant l'utilisation du logiciel Standard par le Client, la possibilité d'accès à l'infrastructure de serveurs Netviewer et leur utilisation dans le cadre du modèle « logiciel en tant que service ».

### **B - Licence**

## 3. **Utilisation du logiciel Standard**

- 3.1. Netviewer concède au Client et à ses partenaires de communication, pour la durée de leurs contrats respectifs et conformément à l'Offre, le droit non exclusif d'utilisation du logiciel Standard. Dans ce cadre, le Client est tenu d'utiliser, dans tous les cas, les plus récentes versions et mises à jour du logiciel Standard mises à disposition par Netviewer. Au cas où une nouvelle version apporterait des modifications substantielles au logiciel standard, il peut être nécessaire que le Client procède à leur implémentation. Netviewer se réserve le droit de mettre fin aux versions antérieures du logiciel standard au terme d'un délai raisonnable après chaque mise à disposition de la version la plus récente.
- 3.2. Si le Client, dans le cadre d'une offre, acquiert plusieurs droits d'utilisation similaires sur un logiciel standard déterminé, les différents droits d'utilisation seront regroupés sur le plan technique. Les caractéristiques des différents droits d'utilisation acquis (espaces de conférences virtuels, lignes d'assistance à distance, utilisateurs enregistrables, ordinateurs hôtes, par exemple) seront additionnées sur le plan technique.
- 3.3. Le Client n'est pas autorisé à transférer à un tiers les droits qui lui sont concédés au titre de son contrat. En outre, le Client n'est pas autorisé à concéder de sous-licences sur ces droits.
- 3.4. Le Client n'est pas autorisé à traiter ni à redévelopper le logiciel Standard, ni à le modifier de quelque façon que ce soit.
- 3.5. Le lieu de la fourniture de la prestation est exclusivement le siège du Client.

## 4. **Fourniture et utilisation de l'infrastructure des serveurs Netviewer**

- 4.1. Aussi longtemps que le client est tenu par un contrat de service signé avec Netviewer France Sarl, concernant l'utilisation du logiciel standard, ou par un contrat concernant l'utilisation temporaire ou périodique du logiciel standard (sous forme de location), Netviewer s'engage à permettre au client d'accéder à l'infrastructure de serveurs Netviewer, pendant toute la durée du contrat, conformément aux modalités de l'Offre.

- 4.2. Netviewer concède au Client et à ses partenaires de communication un droit d'utilisation non exclusif de l'infrastructure des serveurs Netviewer pour la durée de leurs contrats respectifs, conformément aux modalités de l'Offre.
- 4.3. Le Client ne peut en aucun cas se prévaloir d'un droit d'utilisation d'une infrastructure de serveurs Netviewer dédiée, sauf si ceci a été expressément convenu par écrit entre les Parties.

## C - Redevances

### 5. Redevances associées à la licence d'utilisation

En contrepartie des droits d'utilisation du logiciel Standard et de la possibilité d'accès à l'infrastructure de serveurs Netviewer, le Client s'engage à verser à Netviewer les redevances indiquées dans l'Offre Netviewer.

## D – Garantie

### 6. Représentations et garanties

- 6.1. Netviewer garantit que le logiciel standard est adapté aux fins d'utilisation prévues dans le contrat et qu'il présente les caractéristiques contractuelles définies dans la Fiche produit correspondante, qui pourra faire l'objet de modifications ultérieures.
- 6.2. Netviewer garantit par ailleurs que l'infrastructure de serveurs Netviewer ainsi mise à disposition est adaptée aux fins d'utilisation prévues dans le contrat et qu'elle présente les caractéristiques contractuelles définies dans les Fiches produits.
- 6.3. Dans le cas où le logiciel Standard s'écarterait considérablement des caractéristiques définies dans les Fiches produits, Netviewer aura l'obligation de remédier sans délai à ce défaut. Si Netviewer manque de remédier à ce défaut en apportant les améliorations nécessaires dans des délais raisonnables, ou en contournant le défaut de façon à rendre possible l'utilisation du logiciel Standard telle que prévue dans le contrat, le Client pourra, selon son choix, soit demander une réduction des redevances convenues dans l'Offre, soit mettre fin au contrat correspondant, sans préavis.
- 6.4. Dans le cas où l'infrastructure de serveurs Netviewer s'écarterait considérablement des caractéristiques définies dans les Fiches produits, Netviewer aurait obligation de remédier sans délai à ce défaut. Si Netviewer manque de remédier à ce défaut en apportant les améliorations nécessaires

dans des délais raisonnables, ou en contournant le défaut, de façon à rendre possible l'utilisation prévue de l'infrastructure de serveurs Netviewer, le Client pourra soit demander une réduction des redevances convenues, soit mettre fin au contrat correspondant, sans préavis.

- 6.5. Le Client s'oblige à remettre à Netviewer des documents et informations parfaitement exploitables et vérifiables sur le type des déviations et leur étendue par rapport aux caractéristiques convenues contractuellement, telles qu'elles figurent dans les Fiches produits, et à employer ses meilleurs efforts pour assister Netviewer dans l'élimination et la localisation des erreurs.

## E – Dispositions générales

### 7. Assistance et service client

- 7.1. Netviewer apporte au Client son assistance et ses services conformément aux dispositions des Spécifications de maintenance.
- 7.2. En contrepartie des prestations d'assistance technique et de service qui lui sont fournies, le Client s'engage à verser à Netviewer le prix convenu dans l'Offre.

### 8. Conditions de paiement

- 8.1. Aux fins de l'octroi de droits d'utilisation du logiciel Standard, le Client est tenu de participer au prélèvement automatique ou prélèvement par carte de crédit (Visa ou Eurocard/Mastercard) sauf si le contrat est conclu initialement pour une durée supérieure à 7 mois et si le client opte en même temps pour le paiement sur facture.
- 8.2. La rémunération convenue pour la concession des droits d'utilisation, la mise à disposition de l'infrastructure de serveurs Netviewer et la fourniture des prestations d'assistance et de service client est à payer sous 14 jours. Après l'émission de la facture portant sur la rémunération à payer, le montant à payer sera prélevé sur le compte du Client dans les 7 jours qui suivent la date d'expédition de la facture. Si le siège du Client se trouve à l'étranger, la rémunération due sera prélevée via sa carte de crédit (Visa ou Eurocard/Mastercard). Le client est tenu de fournir à Netviewer les données exactes concernant sa carte de crédit. Si le contrat est conclu initialement pour une durée supérieure à 7 mois, le montant à payer doit être payé dans les 14 jours suivant la réception de la facture par virement ou par chèque dans la mesure où le client a opté pour ce mode de paiement.
- 8.3. En cas d'objections concernant le montant facturé, le Client devra notifier Netviewer par écrit, dans les 7 jours qui suivent la réception de la facture. Faute de contestation dans les délais prévus, la

facture sera considérée comme acceptée. Dans le cas d'objections légitimes notifiées à l'issue de cette période, les droits du Client resteront non affectés.

- 8.4. Pour tout débit direct non honoré ou toute transaction de paiement par carte de crédit infructueuse, le Client devra rembourser à Netviewer les frais encourus dans la mesure où le Client est responsable de l'événement ayant entraîné le rejet de paiement.
- 8.5. Le Client s'oblige à notifier sans délai Netviewer par écrit en cas de changement de nom, d'adresse, de coordonnées bancaires, d'informations de carte de crédit ou de destinataire de facture.
- 8.6. Dans le cadre des transactions commerciales, en cas de défaut de paiement du Client, Netviewer sera autorisé à facturer des intérêts de l'ordre de 8% au-dessus du taux de base en vigueur, à titre de dommage-intérêt minimum. Ceci n'affectera pas le droit de Netviewer de demander d'autres dommages-intérêts ou de pratiquer un taux d'intérêt plus élevé pour tout autre motif légal.
- 8.7. Le Client ne pourra faire valoir de droits de compensation envers Netviewer que dans le cas de demandes incontestées ou de demandes établies par un jugement sans appel. Le Client ne pourra se prévaloir de droits de rétention que dans le cadre de recours contre Netviewer auxquels il est autorisé au titre de son contrat.

## 9. Responsabilité

- 9.1. Netviewer souscrit, à ses frais, une assurance responsabilité civile pour le produit.
- 9.2. La responsabilité de Netviewer n'est pas engagée en cas de négligence légère de sa part ou de la part d'un auxiliaire d'exécution. Toutefois, cette limitation de responsabilité ne pourra pas être invoquée en cas de réclamations fondées sur une atteinte à la vie, atteinte corporelle ou atteinte à la santé, concernant des garanties ou résultant de la loi relative à la responsabilité en matière de produits. De même, la limitation de responsabilité ne pourra pas être invoquée en cas de violation légère d'obligations essentielles, sur lesquelles repose la bonne exécution du contrat.
- 9.3. Dans le cas de violation légère d'obligations essentielles au contrat, la responsabilité est limitée au montant des dommages typiques constatés dans des cas similaires de relations commerciales, qui étaient prévisibles à la date de conclusion du contrat ou au plus tard à la date à laquelle est intervenu le manquement aux obligations.

## 10. Durée et résiliation du contrat

- 10.1. Le contrat considéré, et en particulier le contrat de licence portant sur les droits d'utilisation, entrera en vigueur à la date prévue dans l'Offre, pour la durée initiale minimum figurant dans l'Offre. A l'issue de cette période, la durée du contrat sera automatiquement prolongée pour une

période de 12 (douze) mois, ou de 24 (vingt-quatre) mois si la période initiale minimale dépassait 24 (vingt-quatre) mois, sauf si l'un des Partenaires décide de mettre fin au contrat moyennant un préavis de 3 mois avant la date de fin normale du contrat, conformément aux conditions de l'Offre.

10.2. Sans préjudice de ce qui précède, le Client ou Netviewer pourront mettre fin à un contrat moyennant le respect d'un préavis d'un mois, à chaque fin de mois, à condition de disposer pour cela d'un motif valable. Le motif valable est, en particulier, constitué pour les deux Parties si :

10.2.1. l'une des Parties agit en violation de ses obligations essentielles au titre des présentes Conditions d'utilisation et si cette violation persiste au-delà des 30 jours qui suivent la demande écrite de l'autre Partie ;

10.2.2. des poursuites en insolvabilité sont engagées à l'encontre du partenaire au contrat ou si ces poursuites sont rejetées par manque d'actif.

10.3. Tout avis de résiliation de contrat nécessite la forme écrite.

## 11. Effets de la résiliation

Tous les droits accordés au Client dans le cadre du contrat prennent fin à la date de résiliation.

## 12. Protection des données

12.1. Netviewer et le Client s'engagent à se conformer à toutes les réglementations applicables relatives à la protection des données. En particulier, les Parties obligeront toutes les personnes auxquelles elles confient le traitement de données personnelles, conformément à la Section 5 Clause 2 de la loi allemande BDSG (loi fédérale sur la protection des données), à se conformer à leurs obligations de confidentialité en matière de données. En outre, les Parties prendront toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir le respect des exigences légales en ce qui concerne le recueil, le traitement et l'utilisation des données personnelles.

12.2. Dans la mesure où Netviewer traite ou utilise des données personnelles dans le cadre de l'exécution d'un contrat signé avec le Client, cette opération se fera au nom du Client, comme prévu à la Section 11 de la loi allemande BDSG (loi fédérale sur la protection des données). Par conséquent, Netviewer ne pourra traiter et utiliser les données personnelles que dans le cadre de l'exécution du contrat et en stricte conformité avec les instructions du Client. Si Netviewer estime que l'une des instructions du Client constitue une violation des réglementations relatives à la protection des données, il devra informer le Client de cette situation.

### 13. Dispositions finales

- 13.1. Les droits et obligations découlant du contrat et des présentes Conditions contractuelles et conditions d'utilisation ne pourront en aucun cas être transférés à un tiers par l'une des Parties sans l'accord de l'autre Partie.
- 13.2. Les documents ci-après font partie intégrante des présentes Conditions contractuelles et conditions d'utilisation et ils seront envoyés au Client ou mis à sa disposition sur la page d'accueil du site de Netviewer France Sarl, en vue de leur téléchargement :
- 13.2.1. la Fiche produit correspondant au logiciel Standard commandé
  - 13.2.2. l'Offre Netviewer
  - 13.2.3. les Spécifications de maintenance.
- 13.3. Toute modification des présentes Conditions contractuelles et conditions d'utilisation doit revêtir la forme écrite. Cette même obligation s'applique à toute annulation de l'exigence de la forme écrite.
- 13.4. Dans le cas où une ou plusieurs des dispositions des présentes Conditions contractuelles et conditions d'utilisation seraient frappées de nullité ou deviendraient non valides ou non applicables, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée. La disposition non valide ou non applicable sera remplacée, avec effet rétroactif, par une disposition valide ou applicable aussi proche que possible de l'objet économique recherché par les Parties. Il en sera de même en cas de vide juridique (clause manquante dans le contrat).
- 13.5. Le contrat, les présentes Conditions contractuelles et conditions d'utilisation et toutes les relations juridiques en découlant sont régis par la loi française, à l'exception de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises et des règles concernant les conflits de législation qui supplantent le droit national.
- 13.6. Pour tous les conflits découlant du contrat ou des présentes Conditions contractuelles et conditions d'utilisation ou qui y sont associés, le lieu d'arbitrage sera Paris, à l'exclusion de tout autre. Sans préjudice de ce qui précède, Netviewer se réserve le droit d'entamer des poursuites à l'encontre du Client sur le lieu du siège social de ce dernier.

Les présentes Conditions contractuelles et d'utilisation sont réputées acceptées par l'apposition de la signature du Client sur l'Offre.

**Version : novembre 2010**  
**Netviewer France Sarl, Paris**