

Préambule :

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent en l'absence de contrat écrit signé entre les parties. En cas de contradiction, les stipulations du contrat prévalent sur les présentes CGV. Néanmoins, ces dernières complètent les dispositions contractuelles pour tout ce qui n'est pas expressément prévu par le contrat.

1. Objet & Champ d'application

TELIAE fournit une solution logicielle en mode SaaS, accessible en ligne, ainsi que les services associés (maintenance, assistance, hébergement). Le présent document régit les conditions d'utilisation de cette solution par le Client.

2. Durée & Résiliation

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié par l'une ou l'autre des parties avec un préavis de trois (3) mois par lettre recommandée. En cas de manquement grave, la résiliation peut être immédiate.

3. Accès & Utilisation

Le Client accède aux services via des identifiants sécurisés, dont il assure la gestion et la confidentialité. Seules les personnes autorisées par le Client peuvent utiliser l'Application. TELIAE se réserve le droit de suspendre l'accès en cas d'anomalie critique ou de non-respect des conditions d'usage.

4. Données & Confidentialité

Les données du Client restent sa propriété exclusive. TELIAE agit en tant que sous-traitant au sens du RGPD, et s'engage à garantir leur intégrité, sécurité et confidentialité, sans transfert hors de l'Union européenne. Aucune donnée sensible ne doit être transmise.

5. Sécurité & Tests d'intrusion

TELIAE réalise deux tests d'intrusion (pentests) par an, dont un à chaque version majeure LTS.

- Les rapports de test et de contre-visite sont fournis sur demande.
- Les vulnérabilités critiques et majeures sont corrigées dans les meilleurs délais.
- TELIAE autorise également des audits externes sur demande (boîte noire).

6. Maintenance & Support

Une maintenance corrective et évolutive est assurée. Le support technique est disponible du lundi au vendredi de 6h00 à 18h30, et le samedi de 6h00 à 15h00 (heures de Paris). En option, une extension de la fenêtre de support peut être souscrite, couvrant la période continue du lundi 6h00 au samedi 6h00. Les interventions hors périmètre sont facturées sur devis.

7. Licence d'utilisation

Une licence non exclusive, non transférable et limitée est accordée au Client pour utiliser l'Application dans le cadre de ses activités. Toute reproduction, modification ou diffusion non autorisée est strictement interdite.

8. Conditions financières

Les tarifs sont définis dans l'annexe financière.

- Facturation : mensuelle ou annuelle, payable à 30 jours.
- En cas de retard de paiement, des pénalités légales et une indemnité forfaitaire sont appliquées.
- TELIAE peut suspendre les services après mise en demeure.

9. Réversibilité

En cas de fin de contrat, TELIAE s'engage à restituer les données du Client dans un format standard lisible. Une assistance à la reprise peut être fournie sur devis.

10. Responsabilité

TELIAE est tenue à une obligation de moyens.

Sa responsabilité est limitée aux montants perçus sur les 12 mois précédents. Les dommages indirects (perte de

données, chiffre d'affaires, etc.) sont exclus.

Toute réclamation à l'encontre de TELIAE devra être notifiée dans un délai maximum de trois (3) mois à compter du fait générateur, par lettre recommandée avec accusé de réception, détaillant les griefs et le préjudice chiffré.

La responsabilité de TELIAE est limitée aux préjudices dont les effets n'excèdent pas deux (2) mois à compter de leur apparition.

11. Propriété intellectuelle

TELIAE conserve l'intégralité des droits sur l'Application, les services et la documentation. Le Client ne peut en faire qu'un usage strictement conforme à la licence accordée.

12. Sous-traitance & Hébergement

TELIAE peut sous-traiter certaines prestations, en particulier l'hébergement, exclusivement en France ou dans l'UE. Les sous-traitants respectent les mêmes obligations de sécurité et de confidentialité.

13. Confidentialité

Chaque Partie s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles échangées dans le cadre du contrat. Cette obligation perdure pendant 5 ans après la fin du contrat.

14. Références & Communication

Sauf refus écrit, le Client autorise TELIAE à mentionner son nom et son logo comme référence commerciale (site web, plaquette, réseaux).

15. Loi applicable & Litiges

Le contrat est soumis au droit français. En cas de litige, les parties s'engagent à une tentative de médiation préalable. À défaut d'accord, le litige sera porté devant les tribunaux du ressort du siège de TELIAE.