

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

PREAMBULE

La société GOCAD SERVICES (ci-après « GOCAD SERVICES » ou « la Société »), Société par Actions Simplifiée au capital de 120.000 €, sise 2 avenue de la Cristallerie, 92310 Sèvres, immatriculée au RCS de NANTERRE sous le numéro 479 661 704, a pour activité la communication, le conseil en marketing et le développement de solutions informatiques pour l'optimisation des coûts et performances des réseaux de commercialisation des entreprises. Elle propose à ses Clients des services de marketing direct.

GOCAD SERVICES, accompagne ses clients au moyen d'une offre complète de création, gestion, pilotage et suivi de leurs campagnes marketing, soit de manière traditionnelle, soit en s'appuyant sur son outil d'automatisation GOCAD, soit en combinant les deux méthodes. Ses clients, lors de la contractualisation choisissent les éléments de l'offre qu'ils souhaitent activer.

Au sein de cette offre, l'application web GOCAD, plateforme logicielle fournie en mode SAAS dont la Société est éditrice, permet la gestion et la personnalisation des opérations marketing et communication à distance. Elle est multi et cross canal. GOCAD peut manager les campagnes marketing de manière automatique, notamment en étant adossée à un outil CRM du marché, ou peut recevoir des commandes unitaires en ligne de son client connecté.

Cette application est communément dénommée GOCAD et/ou Go For You, mais peut également être fournie en marque blanche.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Les termes définis ci-dessous, qui débutent par une majuscule au sein de l'ensemble des documents contractuels, employés au singulier ou pluriel, auront la signification qui leur est donné ci-dessous.

« **Administrateur** » désigne un profil d'Utilisateur qui a le contrôle sur la gestion du compte de l'Outil GOCAD et peut notamment gérer les différentes habilitations.

« **Base d'adresses** » désigne la base d'adresses fournie par le Client ou ses Utilisateurs et comportant la liste des destinataires.

« **Bénéficiaire** » désigne toute personne morale ou physique ayant régularisé des conditions particulières ou non avec GOCAD SERVICES, bénéficiant des services de la Société.

« **Bon de commande** » désigne le Bon de Commande, papier ou électronique, par lequel le Client sollicite la prestation d'un Service en précisant notamment pour les messages, le mode d'envoi du Message, le contenu du Message, la ou les listes de Destinataires et les modalités d'envoi du Diffusion. Le Bon de Commande précisera notamment le prix, les modalités d'engagement sur le stock et modalités de destruction si opportun, et les modalités de paiement.

« **Bon à Tirer** » désigne le Bon à Tirer émis par GOCAD SERVICES ou par GOCAD. Il peut être en papier ou électronique. Il est produit à la suite de la réception d'un Bon de Commande. L'envoi des Messages ne peut être réalisé qu'après acceptation du Bon à Tirer par le Client. Ce Bon à Tirer est également dénommé BAT.

« **Campagne** » désigne l'envoi d'un Message marketing ou d'un Message d'information à destination d'un ou plusieurs tiers.

« **Client** » désigne toute personne morale ou physique ayant validé un Bon de commande ou régularisé un Contrat avec GOCAD SERVICES pour accéder aux Produits ou Services, pour son propre compte ou celui de Bénéficiaires.

« **Commande** » désigne l'instruction donnée par le Client de procéder à l'exécution d'une prestation et constitue un engagement contractuel liant GOCAD SERVICES au Client.

« **Compte Client** » désigne le compte personnel du Client, créé après l'acceptation des présentes CGV et la communication des éléments financiers permettant le paiement du Service, et permettant au Client de bénéficier des services commandés et notamment d'accéder à l'interface ASP ou à l'application GOCAD lorsqu'il a choisi l'option.

« **Contrat** » désigne l'ensemble des documents contractuels mentionnés à l'article 3.

« **Conditions particulières** » désigne les documents contractuels complétant ou précisant les présentes CGV, sous forme de Bon de commande, et/ou de document contractuel dérogatoire intitulé « Conditions particulières ». Ces conditions prévalent sur les présentes CGV et les CGU.

« **Destinataire** » désigne toute personne désignée par le Client et à laquelle est envoyé un Message ou un produit.

« **Diffusion** » désigne le fait de préparer les Messages jusqu'à la remise au distributeur postal, ou transporteur, ou routeur d'e-mails, sms ou Messages vocaux.

« **Données personnelles** » ou « **Données à caractère personnel** » désigne les Données du Client ou Données confiées par le Client, relatives à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

« **Entité Opérationnelle** » désigne la ou les structures organisationnelles auxquelles sont rattachées les Utilisateurs de l'Outil GOCAD au sein de la plateforme, qui permettent notamment la gestion des habilitations des Utilisateurs.

« **Flux** » désigne l'association du mode d'envoi du Message, du contenu du Message, ou de la liste de Destinataires et des modalités d'envoi du message, l'ensemble devant être conforme au bon de commande et respecter les termes des conditions particulières.

« **Grille tarifaire** » désigne la grille comportant les tarifs des Services, cette grille étant remise au Client par GOCAD SERVICES soit au moment de la prise de Commande, soit préalablement à l'ouverture de son accès à l'interface ASP.

« **Interface ASP** » désigne l'interface de gestion sécurisée, accessible en mode ASP (application service provider) sur le réseau Internet, et développée par le routeur de Message sous-traitant de GOCAD SERVICES, à partir de laquelle le Client peut lui-même mettre en œuvre le Service et assurer le suivi.

« **Message** » désigne le Message, quel que soit son format, et son support à envoyer dans le cadre du Service. Un produit publicitaire est un Message.

« **Modèle** » désigne la structure du support : format et champs personnalisables.

« **Opérateur** » désigne tout opérateur ou fournisseur de services de téléphonie et de télécopie sur le territoire français et dans le monde, ainsi que tout fournisseur d'accès et/ou de services internet.

« **Outil GOCAD** » désigne l'application plateforme logicielle multicanal mise à disposition des Clients et Utilisateurs pour bénéficier du Service.

« **Prestations de services** » désigne la ou les prestations proposées par la Société et commandée(s) par le Client et/ou l'Utilisateur et/ou le Bénéficiaire décrites dans les Conditions Particulières ou au Bon de Commande, telles que de la PAO, du conseil ou animation, de la donnée, du requêtage, et/ou l'envoi aux Destinataires de Messages imprimés, produits publicitaires ou autre Messages par voie électronique, notamment au moyen de courrier électronique, télécopies, SMS, et/ou Messages vocaux.

« **Service** » désigne le service applicatif distant édité par GOCAD SERVICES, comportant plusieurs options et permettant la Commande de diverses Prestations de services.

« **Utilisateur** » désigne toute personne habilitée à accéder à l'Outil GOCAD par l'attribution de logs de connexion dont il est entièrement responsable.

ARTICLE 2- CHAMP D'APPLICATION

2.1 Conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, les conditions générales de vente constituent le socle de la négociation commerciale. Les présentes Conditions générales de vente (ci-après CGV) régissent les relations entre GOCAD SERVICES et tout Client professionnel (le Client) souhaitant passer commande de Prestations de services au sens des présentes. Elles ont vocation à définir les termes et modalités selon lesquels le Client bénéficie du Service. Les Conditions particulières validées par les Parties prévalent toutefois sur les présentes CGV.

2.2. Toute Commande de prestation de service implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes CGV qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat, sauf accord dérogatoire exprès, écrit et préalable de GOCAD SERVICES.

ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent Contrat est composé des documents contractuels suivants (ci-après désigné « Contrat »), constituant un tout indivisible, par ordre d'importance décroissante :

- Les Conditions particulières
- Bon de commande
- Les avenants contractuels
- Les présentes Conditions générales de vente et leurs annexes
- Les Conditions générales d'utilisation
- Les Conditions générales de vente des sous-traitants.

En cas de contradiction entre les différents documents, celui de rang supérieur prévaudra.

ARTICLE 4 – PRESTATIONS

4.1 Nature des Prestations

GOCAD SERVICES propose des Prestations de services de gestion de marketing direct (location et enrichissement de données, mailing postal, l'e-mailing, un service de transmission par SMS, d'impression et de distribution d'imprimés publicitaires (appelé Mediago), de communications (téléchargement, photothèque, boutique en ligne, print on demand), ainsi que différentes prestations complémentaires. La description complète des Prestations de services proposées et des modules figure à l'Annexe 3 jointe aux présentes.

4.2 Mise à disposition de l'Outil GOCAD

Selon la demande du Client, GOCAD SERVICES met à sa disposition l'Outil GOCAD, permettant l'accès à un service logiciel à distance. Cet Outil donne accès à plusieurs modules permettant à un Client de gérer lui-même ses Commandes, qu'il peut contrôler lui-même au moyen du BAT. Une fois la commande validée, les commandes sont traitées automatiquement par le logiciel.

4.3 Stockage

Outre la mise à disposition de l'Outil GOCAD, GOCAD SERVICES offre la possibilité de stocker certaines quantités de supports matériels prévus aux Conditions particulières ou dans le Bon de commande. Il est expressément convenu que le stockage de ce support donnera lieu à facturation, en fonction des quantités et de la nature des supports commandés.

Sauf Conditions particulières y dérogeant, les stocks inactifs ou les reliquats de supports matériels sont détruits à l'expiration d'un délai d'un mois sans aucune demande de livraison, et en tout état de cause de 2 mois après exécution de la dernière commande. Les frais de destruction ou de reprise du stock sont à la charge du Client. Si le Client demande à conserver le support plus de deux mois, GOCAD SERVICES sera amenée à facturer les frais de stockage, sauf dispositions contraires.

4.4 Les Services

Le Client peut bénéficier des Services en passant des Commandes directement auprès de GOCAD SERVICES, bénéficiant de l'Outil GOCAD et gérer ses Commandes ou avoir recours aux deux. Selon ses besoins, il peut choisir de faire bénéficier d'un accès à l'Outil GOCAD à ses filiales, ses enseignes, ses réseaux, ses propres Clients, ou

encore proposer l'intégration du logiciel à ses Clients. Dès lors, toute personne physique ou morale ayant accès à la plateforme est tenue de respecter les Conditions Générales d'Utilisation.

Les Prestations proposées par GOCAD SERVICES sur l'Outil GOCAD peuvent être limitées à la génération d'un flux permettant la mise en production par GOCAD SERVICES ou un tiers, à partir d'éléments fournis par le Client ou un tiers.

Par conséquent, la responsabilité de GOCAD SERVICES ne pourra être engagée sur des Produits ou Services qu'elle n'a pas fournis, quand bien même ils auraient un lien avec l'utilisation de l'Outil GOCAD, tel que le chargement d'un modèle du Client par celui-ci sur l'Outil GOCAD. Dans cette dernière hypothèse, la responsabilité de GOCAD SERVICES ne peut être engagée concernant le modèle.

GOCAD SERVICES peut aussi mettre sur la plateforme des modèles, générer des flux composés, et faire procéder à l'impression, et au service de routage à un sous-traitant partenaire de son choix.

4.5 Les Services tiers

L'Outil GOCAD met à disposition des Clients des liens leur permettant d'accéder à des services complémentaires fournis par des tiers (*il s'agit ici notamment du routage digital auprès des opérateurs, des FAI et des opérateurs téléphoniques, ainsi que de La Poste pour la partie postale*). Si le Client souhaite en bénéficier, il devra accepter les CGV du Prestataire tiers. Il est rappelé que les Commandes passées à ce dernier et les Commandes passées auprès de GOCAD SERVICES sont des Commandes distinctes, GOCAD SERVICES ne pouvant être tenue responsable de celles qui sont réalisées dans le cadre des Services tiers.

ARTICLE 5 - COMMANDE :

Toute personne morale qui passe Commande est tenue au paiement du prix indiqué sur le Bon de Commande.

Toute société dont l'Outil GOCAD est mise à sa disposition gratuitement ou non par une autre société, est tenue au paiement des Commandes qu'elle effectue sur l'Outil GOCAD.

La Commande peut être passée via l'Outil GOCAD ou tout moyen indiqué à l'article 5.2.

5.1 Définition

Par Commande, il faut entendre tout engagement contractuel liant GOCAD SERVICES au Client. Cet engagement contractuel peut résulter :

- Soit d'un ordre écrit du Client, expressément accepté par GOCAD SERVICES,
- Soit d'une proposition de services de GOCAD SERVICES, expressément acceptée par le Client par validation d'un Bon à Tirer physique ou accord sur une proposition,
- Soit en cas d'utilisation de l'Outil GOCAD, par la validation du Bon A Tirer Electronique ou d'un ordre d'achat, entraînant émission électronique d'un certificat de commande. Dans l'hypothèse d'une conclusion du Contrat par voie électronique, le Client bénéficie d'une page présentant le détail de sa Commande et son prix, avant validation de la Commande.

5.2 Création de compte

La souscription du Contrat pour bénéficier des Prestations de services de GOCAD SERVICES entraîne la création d'un compte client. Le cas échéant, ce compte client permet l'accès à l'Outil GOCAD et la possibilité de passer Commande. Les modalités d'accès et d'utilisation de l'Outil GOCAD sont prévues dans les Conditions générales d'utilisation.

5.3 Validation des flux de Commande

Il est expressément convenu que le Client assume l'entière responsabilité de toute validation du Bon à Tirer électronique ou physique. La validation de ce Bon à Tirer entraîne une précommande et sert à valider la qualité ainsi que les règles de personnalisation du document. Il est expressément convenu que la Commande est réputée définitive, irrévocable et induit immédiatement la facturation afférente dès lors que l'Utilisateur ou le Client a :

- Lancé la Commande
- Accepté par certification les présentes Conditions Générales de Vente
- Confirmé par certification le montant de la facture
- Si la Commande est passée hors plateforme, c'est l'acceptation du devis par retour d'e-mail qui fait office de Commande définitive, irrévocable et induit immédiatement la facturation afférente.

5.4 Modification

Sauf dispositions contraires dans les Conditions particulières, les Commandes transmises à GOCAD SERVICES sont irrévocables pour le Client, ainsi que la modification de prix afférente.

GOCAD SERVICES se réserve le droit de refuser une Commande notamment en cas d'incident de paiement antérieur, de garanties financières insuffisantes ou pour raison technique.

GOCAD SERVICES, sauf stipulation contraire expresse du Client, se réserve le droit de faire appel à un sous-traitant qualifié, pour la réalisation de tout ou partie d'une Commande.

5.5 Absence de droit de rétractation du Client

Le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation dans la mesure où les livrables sont des biens personnalisés et confectionnés en fonction des spécifications formulées par le Client. Toute annulation et/ou modification de la Commande par le Client après l'envoi par GOCAD SERVICES du courrier électronique de confirmation de Commande, entraînera à la charge du Client le complet paiement du prix, y compris celui de la diffusion, de l'Affranchissement ou du Transport.

5.6. Annulation

Il est expressément convenu que la Commande, confirmée par validation électronique par le Client ou par tout autre moyen écrit, ne peut faire l'objet d'une annulation, et ce, en raison du système d'automatisation du flux de production qui entraîne nécessairement réalisation de la Commande. Dès lors, le Client est informé que cette Commande, confirmée par validation électronique par le Client, sera facturée.

Il est rappelé que GOCAD SERVICES ne dispose d'aucun contrôle sur les Commandes passées (validées par le Client) via l'Outil GOCAD.

ARTICLE 6- PRIX DES PRESTATIONS (HORS AFFRANCHISSEMENT)

Les Prestations sont fournies aux tarifs en vigueur au jour de la passation de Commande. Les prix s'entendent toujours nets, hors taxes, hors affranchissement, hors distribution des supports. Compte-tenu de la variété des services proposés, le prix des Prestations est communiqué au Client sur devis ou un barème est proposé dans les Conditions particulières. Le prix est également indiqué sur le devis de Commande, avant validation de la Commande en ligne.

Les prix sont révisés annuellement, au mois de janvier ou à date d'anniversaire du Contrat.

L'exécution de la Commande, ainsi que l'accès à l'Outil GOCAD pourront être suspendus en cas de :

- défaut de règlement total ou partiel de l'éventuelle provision pour affranchissement ou de diffusion des supports,
- défaut de règlement total ou partiel d'un éventuel acompte,
- retard de règlement d'opérations antérieures,
- impossibilité pour les Parties de s'entendre sur la révision des prix à la condition de respecter un délai de préavis de quinze jours.

ARTICLE 7- AFFRANCHISSEMENT

7.1 Prix de l'affranchissement

Les affranchissements correspondent au prix d'une prestation de distribution fournie par un tiers, de type la POSTE ou toute autre entreprise qui s'y substituerait conformément à la Commande passée. Le Client reconnaît avoir parfaite connaissance des conditions financières et techniques de garanties offertes par ces entreprises choisies. Le tarif postal ou le prix de la Diffusion des supports est celui en vigueur au jour de l'expédition en fonction des caractéristiques du support telles que définies par les normes postales ou celles (du diffuseur) d'autres distributeurs en vigueur. La facturation définitive est établie lorsque le montant réel des affranchissements a été communiqué par l'entreprise distributrice, compte tenu des compléments d'affranchissement éventuels. Il en est de même pour la facturation des coûts de Diffusion des supports sous quelque forme qu'elle soit.

Par conséquent, le Client s'engage à fournir son mandat d'affranchissement à GOCAD SERVICES lors de la création du compte client et accepte les CGV du distributeur. Il reconnaît que les prix de ces derniers peuvent être modifiés à tout moment et s'engage à payer l'intégralité des coûts réels d'affranchissement auprès de GOCAD SERVICES.

7.2 Engagement de frais par GOCAD SERVICES

Lorsque GOCAD SERVICES engage des frais d'affranchissement postal ou de distribution pour le compte du Client, GOCAD SERVICES est en droit d'adresser au Client une demande de provision, conformément aux usages en vigueur dans la profession. Cette provision devra parvenir à GOCAD SERVICES impérativement avant le début des prestations d'affranchissement afférentes, et au moins 8 jours ouvrés avant le dépôt poste prévu par les Parties. A défaut, l'exécution des prestations pourra

être suspendue par GOCAD SERVICES, de plein droit et sans préavis dans l'attente du règlement.

Dans tous les cas, le Client, mandant, reconnaît avoir donné mandat à GOCAD SERVICES, mandataire, qui l'accepte :

- d'engager, au nom et pour le compte du mandant, toute dépense d'affranchissement postal nécessaire à l'acheminement du courrier dont le traitement lui a été confié par le mandant ;
- de régler, au nom et pour le compte du mandant, les sommes dues à la Poste au titre des dépenses engagées et déboursées.

7.3 Responsabilité

Le Client est seul garant du caractère publicitaire du support transmis, et supportera sans délai, les éventuelles tarifications supplémentaires appliquées par LA POSTE ou le distributeur ou le transporteur, et en relèvera indemne GOCAD SERVICES. GOCAD SERVICES ne pourra être tenue responsable d'aucun manquement de la part des entreprises de Distribution, notamment en cas de modification, par les opérateurs de Distribution, pour des raisons techniques, de l'apparence des Messages transmis.

ARTICLE 8 - MODALITES DE REGLEMENT

8.1 Paiement

Les prix sont calculés nets, sans escompte, et payables au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture, par prélèvement automatique. Les factures sont établies en début de mois pour l'abonnement de mise à disposition de l'Outil GOCAD. S'agissant des factures relatives aux Commandes passées sur l'Outil GOCAD, elles sont émises en fin de mois. Les autres prestations sont facturées à la livraison de la prestation. Si la facture doit comporter un numéro de Bon de Commande, celui-ci aura été préalablement renseigné par le Client dans la plateforme lors de son passage de Commande. Toute intervention manuelle demandée par le Client à posteriori de sa commande sur la facturation automatique fera l'objet d'une facturation de frais administratifs de 50€ par pièce reprise et donc sortie du circuit d'automatisation.

Le compte client ne sera activé qu'à réception du Relevé d'Identité Bancaire du Client et d'une autorisation de prélèvement automatique SEPA dûment renseignée et validée, et du mandat d'affranchissement. Les éventuels frais d'affranchissement ou de Distribution feront l'objet d'une facture de provision séparée et du mandat d'affranchissement. Seul l'encaissement effectif des traites ou lettre de change relevée sera considéré comme valant complet paiement au sens des présentes CGV. Le Client s'engage à informer GOCAD SERVICES de toute modification fiscale ou bancaire préalablement à toute validation de la Commande.

8.2 Retard ou absence de paiement

En cas de retard apporté au règlement ou de défaut de paiement à l'échéance, comme un cas de non-retour sous huitaine d'une traite acceptée, la totalité des sommes dues devient immédiatement exigible, sans mise en demeure ni autre formalité, et productrice d'intérêts égal à trois fois le taux d'intérêt de la BCE (Banque Centrale Européenne), à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage et de l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement conformément aux dispositions de la loi LME et ce jusqu'à complet règlement, sans préjudice de dommages et intérêts. Sauf accord exprès préalable et

écrit de GOCAD SERVICES, les paiements ne peuvent être suspendus ou faire l'objet d'une compensation.

ARTICLE 9 - MODALITE DE FOURNITURE DES PRESTATIONS DE SERVICES ET LIVRAISON

9.1 Généralités

Les Prestations de services commandées par le Client sont fournies par GOCAD SERVICES selon les conditions et délais prévus dans la Commande, ainsi que sur les lieux prévus de Distribution des supports. En cas de remise de livrables au Client, il est expressément convenu que la livraison n'entraîne aucun transfert de droit de propriété au profit du Client quant aux procédés, savoir-faire, méthode de fabrication utilisés par GOCAD SERVICES ou l'un de ses sous-traitants.

9.2 Transfert des risques

Le transfert des risques au Client, notamment de perte ou détérioration, s'effectue dès le départ des locaux de GOCAD SERVICES ou de son sous-traitant.

La livraison des Commandes, sans réclamation ou contestation de la part du Client vaudra transfert définitif des risques. En l'absence de réserves justifiées et adressées par le Client à GOCAD SERVICES par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés, à compter de la réception des livrables, les prestations sont réputées conformes à la Commande et la responsabilité ultérieure de GOCAD SERVICES ne pourra plus être recherchée.

9.3 Base d'adresses

S'agissant des Prestations de services donnant lieu à la communication par le Client d'une ou plusieurs Bases d'adresses, le Client est tenu, sous sa seule responsabilité, de conserver une copie de sauvegarde de chaque Base d'adresses remise à GOCAD SERVICES, de manière à éviter tout risque de disparition de celle-ci lors de la fourniture du Service, et ne peut engager la responsabilité de GOCAD SERVICES qui n'est tenue à aucune obligation de conservation ou maintenance des Bases d'adresses.

Le Client s'engage à avertir GOCAD SERVICES sans délai de toute modification de la Base d'adresses et tout particulièrement de l'exclusion de certains Destinataires, sous peine d'engager sa responsabilité à l'égard de GOCAD SERVICES et d'entraîner la résiliation du Contrat. GOCAD SERVICES ne pourra en aucun cas modifier une Base d'adresses ou les Messages sans instructions expresses et écrites du Client. GOCAD SERVICES se réserve le droit de refuser de procéder à toute opération excédant son rôle de prestataire technique pour la fourniture du Service et des Prestations de services.

9.4 Envoi du Message

Lorsque la Prestation de service est relative à l'envoi d'un Message, GOCAD SERVICES s'engage conformément au Bon de commande à envoyer à l'ensemble des Destinataires désignés dans le fichier communiqué par le Client, les Messages transmis par ce dernier, sauf en cas de dysfonctionnement, suspension ou coupure des réseaux de télécommunications et d'Internet ou des services fournis par les Opérateurs ou tout autre incident de nature à empêcher ou diminuer la qualité du Service et des Prestations.

ARTICLE 10- DELAIS

Les délais d'exécution des Commandes ne sont donnés qu'à titre informatif et indicatif ; ceux-ci dépendent notamment de l'ordre d'arrivée des Commandes. GOCAD

SERVICES s'efforce de respecter les délais de Diffusion qu'elle indique à l'acceptation de la Commande, en fonction des contingences logistiques. GOCAD SERVICES s'efforce également d'exécuter les Commandes, sauf force majeure, ou en cas de circonstances hors de son contrôle, notamment telles que grève, gel, incendie, tempête, inondation, épidémie, difficultés d'approvisionnement, la guerre, les arrêts de production dus à des pannes fortuites, l'impossibilité d'être approvisionné en matière première, les barrages routiers, grève ou rupture d'approvisionnement (EDF/GDF) en énergie (électricité...), tout dysfonctionnement des services de télécommunication, sans que cette liste soit limitative. Sauf stipulation expresse, les retards d'exécution ne peuvent donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver l'annulation ou la résiliation de la Commande.

S'agissant de la Distribution Toute Boîte du module MEDIAGO, la distribution standard est effectuée sur cinq (5) jours ouvrés à partir de la date de début de distribution fixée dans le Bon de commande. Cette durée peut passer à 10 jours en fonction des conditions spécifiques de la Prestation de service contractualisée et sur Paris *intramuros*. Les distributions de propagande politique ou électorale s'effectuent conformément aux dispositions du Code électoral. Elles pourront faire l'objet de Conditions particulières quant à leur conditionnement.

ARTICLE 11 - GARANTIES ET RESPONSABILITE DE GOCAD SERVICES

11.1 Garanties légales

GOCAD SERVICES s'engage à délivrer des Prestations de services conformes aux Conditions particulières, au BAT le cas échéant et/ou au Bon de Commande. A défaut de réserves émises dans un délai de cinq jours à compter de la réception des livrables ou de la réalisation complète des prestations, aucune réclamation ne pourra être acceptée par GOCAD SERVICES.

GOCAD SERVICES garantit également le Client contre tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de fourniture des Prestations de services ou du Service, à l'exclusion de toute faute ou négligence du Client. La garantie est limitée à la rectification de la Prestation dès lors qu'elle est possible ou au remboursement total ou partiel de la prestation.

11.2 Responsabilité

GOCAD SERVICES est tenue vis-à-vis du Client par une obligation de moyen et non de résultat. En particulier, la responsabilité de GOCAD SERVICES ne saurait être recherchée quant au support, au contenu, à la présentation et aux données de personnalisation de la cible finale. L'impact commercial ou publicitaire des Messages du Client ne peuvent aucun cas entraîner la responsabilité de GOCAD SERVICES.

11.3 Limitation de garantie et de responsabilité

GOCAD SERVICES ne saurait être tenue responsable des dommages indirects ou ne résultant pas directement d'une défaillance de sa part. De même, GOCAD SERVICES ne sera pas responsable d'un quelconque dommage ayant son origine dans l'utilisation de l'Outil GOCAD en conjonction avec un logiciel ou matériel utilisé par le Client et/ou un tiers choisi et autorisé par le Client ou d'un quelconque problème technique du Client sur son système d'information, pour lesquels il lui appartient de souscrire les contrats de maintenance adéquats.

TOUTE ACTION EN RESPONSABILITE NE PEUT, DE CONVENTION EXPRESSE, ABOUTIR A METTRE A LA CHARGE DE L'ENTREPRISE UNE INDEMNITE SUPERIEURE A UNE FOIS ET DEMI (1,5) LE MONTANT DE SA PRESTATION HORS TAXES, A L'EXCLUSION DES FRAIS D'AFFRANCHISSEMENTS OU DES COUTS DE DISTRIBUTION.

11.4 Limite de Responsabilité sur les prestations de diffusion

GOCAD SERVICES sous-traite la diffusion de ses supports aux organismes professionnels reconnus et ne saurait voir sa responsabilité engagée au-delà de la limite des conditions générales de vente de ces sous-traitants vis-à-vis d'elle-même. Les sous-traitants concernés sont notamment, les opérateurs télécom, les fournisseurs d'accès internet, les organismes postaux et affiliés, les distributeurs d'imprimés publicitaires, les transporteurs et messagers.

11.5 Réclamation

A l'exclusion des contestations portant sur la livraison, toute réclamation, pour être prise en compte, doit être effectuée par écrit dans un délai de cinq (5) jours calendaires après l'exécution de la Commande par lettre recommandée avec accusé de réception. Il appartient au Client de prouver la responsabilité de GOCAD SERVICES dans la réalisation du dommage qu'il prétend subir. A l'issue de ce délai, la responsabilité de la Société ne saurait être recherchée.

ARTICLE 12 - GARANTIES ET RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client assume la responsabilité du contenu et des caractéristiques techniques du produit commandé. En cas de défaut constaté dans la présentation et/ou le comportement des supports matériels ou objets en cours d'exécution de la Commande, GOCAD SERVICES en avertit immédiatement le Client afin qu'il puisse constater la réalité du problème et décider de l'interruption ou de la poursuite de la Commande. Le Client dispose alors d'un délai de cinq (5) jours ouvrés pour opter pour la poursuite ou l'interruption de la Commande. Si le Client opte pour la poursuite de la Commande, il accepte de supporter les coûts supplémentaires provoqués par le défaut constaté. S'il opte pour l'interruption de la Commande, le Client sera facturé sur la Commande d'ores et déjà validée, notamment si elle a été validée sur l'Outil GOCAD.

Le Client déclare être en parfaite conformité avec l'ensemble des textes légaux et réglementaires, nationaux, européens et internationaux en vigueur, relatif à l'activité de prospection directe par voie électronique, notamment avec les textes relatifs à la protection des Données à caractère personnel, à la prospection au sein du Code des postes et des communications électroniques, aux pratiques commerciales déloyales du Code de la consommation et aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle. Il se porte fort de cette conformité pour ses Utilisateurs, en tout point, à tout moment, dans le cadre de l'utilisation du Service, de manière à ce que la responsabilité de GOCAD SERVICES ne soit jamais engagée de ce fait.

En conséquence, le Client déclare et garantit à GOCAD SERVICES :

- Qu'il détient un droit régulier d'utilisation de ces Bases d'Adresses pour la fourniture du Service par GOCAD SERVICES.
- Que le contenu et la forme des Messages envoyés dans le cadre du Service et de la Diffusion ne peuvent conduire à engager la responsabilité de GOCAD SERVICES.

- Que les Messages envoyés en France ou à l'étranger dans le cadre du Service ne sont pas contraires aux lois et règlements en vigueur ainsi qu'à l'ordre public et aux bonnes mœurs ; ne constitue pas une publicité trompeuse et de manière plus générales une pratique commerciale déloyale au sens du Code de la consommation, un acte de concurrence déloyale ou tout acte susceptible de porter atteinte aux droits des Destinataires ou des tiers.

ARTICLE 13 - CONFIDENTIALITE

Chaque Partie s'engage à considérer comme confidentiels et à ne pas reproduire ou divulguer à quiconque, directement ou indirectement, autrement que pour les seuls besoins du Contrat, les informations de toute nature notamment commerciale, technique, financière, et nominatives remises par l'autre Partie pour la mise en œuvre de la Prestation. La présente obligation de confidentialité demeure en vigueur pendant toute la durée du Contrat et pendant une période de 2 ans après la cessation du Contrat. Les Parties s'engagent en outre à ne pas divulguer les éléments confidentiels par nature, notamment tout savoir-faire, secret de fabrication et secret d'affaire de l'autre partie à des tiers.

Cependant, aucune des Parties n'est tenue à la confidentialité des éléments qui serait tombés dans le domaine public, libre de droit, ou divulgués en vertu de la loi ou sur ordre d'une juridiction.

ARTICLE 14 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les documents techniques remis aux Clients, ainsi que l'ensemble des composants logiciel de marketing Multi Canal GOCAD demeurent la propriété exclusive de GOCAD SERVICES, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle. Les droits d'utilisation du logiciel spécifiés dans les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) ne transfèrent en aucun cas quelque droit de propriété intellectuelle que ce soit, sur tout ou partie du Service, à l'exception des droits d'utilisation conforme du Service sur les données du Client. GOCAD SERVICES garantit qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle pour mettre l'Outil GOCAD à disposition du Client. Il s'interdit tout usage ou divulgation à des tiers des informations transmises par GOCAD SERVICES, susceptibles de porter atteinte à ses droits de propriété industrielle ou intellectuelle.

L'ensemble de ces dispositions s'appliquerait à tout autre produit développé et mis à disposition par GOCAD SERVICES.

Le Client reste titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ses bases de données et sur les éléments transférés sur l'Outil GOCAD. Il s'engage à respecter les Conditions Générales d'Utilisation de l'Outil GOCAD.

Les Modèles créés par GOCAD SERVICES pour le compte des Bénéficiaires sont la propriété de chaque Bénéficiaire et ne pourront être utilisés pour d'autre Client ou Bénéficiaire.

ARTICLE 15 - DONNEES PERSONNELLES

15.1 Sous-traitant

Dans le cadre du présent Contrat, GOCAD SERVICES agit en qualité de sous-traitant au sens de la Loi dite Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, en effectuant un traitement de Données à caractère personnel uniquement sur instructions du Client. Ce dernier, en tant que responsable du traitement de Données personnelles garantit le respect des textes légaux et réglementaires nationaux, européens et internationaux, concernant tout traitement de Données personnelles effectué à partir de l'Outil GOCAD, et notamment que les Bases d'adresses confiées pour les besoins du Service ont été constituées dans le parfait et strict respect de ces textes.

Conformément à l'article 35 de la Loi dite Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, GOCAD SERVICES, et tout hébergeur ou sous-traitant auxquels elle recourt, présentent des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité, lors de tout traitement des Données à caractère personnel qu'ils sont amenés à effectuer dans le cadre de leurs missions. GOCAD SERVICES veille à la qualité et aux exigences de sécurité de ses partenaires sous-traitants mais n'est pas responsable des traitements effectués par ceux-ci et des conséquences qui pourraient en découler. Conformément à la Loi Informatique et Libertés n°78/17 du 6 janvier 1978 et en vue de la mise en conformité avec le Règlement européen n° 2016/679 dit Règlement Général sur le Protection des Données Personnelles, les dispositions contractuelles relatives aux Données personnelles sont détaillées à l'Annexe 3 « Protection des Données à caractère personnel ».

15.2 Responsable de traitement

Pour les besoins du Service, GOCAD SERVICES requiert la communication d'informations auprès du Client en vue de traiter sa demande. Tout traitement de Données à caractère personnel effectué en vue de l'exécution du présent Contrat, entraîne un droit d'accès, de rectification, d'effacement des Données ou d'opposition au traitement, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le Client doit adresser toute demande écrite à l'adresse suivante : rgpd@gocadservices.fr, ou GOCAD SERVICES, 2 avenue de la Cristallerie, 92310 Sèvres, Service RGPD.

15.3 Sécurité des Données

GOCAD SERVICES est soucieuse de la protection des Données de ses Clients et met en place des mesures de sécurité des Données, ainsi que des procédures internes permettant d'assurer la sécurité de son système d'information. Le Client est toutefois informé que GOCAD SERVICES fait appel à un sous-traitant pour l'hébergement des Données, présentant toutes les garanties suffisantes pour la sécurité des Données personnelles. Le Client reste tenu, sous sa seule responsabilité, de conserver les originaux de toutes Données transférées sur la plateforme de l'Outil GOCAD.

Lorsque GOCAD SERVICES met à disposition du Client des bases de Données personnelles pour une Campagne identifiée, le Client s'engage à n'utiliser ces bases de Données personnelles que pour la Campagne pour laquelle ces dernières ont été mises à sa disposition, à respecter la finalité du traitement et à se conformer au principe de minimisation.

15.4 Responsabilité du Client en tant que Responsable de traitement

Le Client déclare et garantit à GOCAD SERVICES que les bases de Données personnelles utilisées ou mises à disposition qu'il lui confie pour les besoins du Service

ont été constituées dans le parfait respect des dispositions de la Loi du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ; et qu'il détient un droit régulier d'utilisation de ces Bases d'adresses. A ce titre, le Client conserve à sa charge les formalités à effectuer auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés afférentes au(x) traitement(s) de Données à caractère personnel qu'il met en œuvre. De même, il s'engage à être conforme le jour de l'entrée en vigueur, soit le 25 mai 2018, au règlement européen général sur la protection des Données personnelles n°2016/679 du 27 avril 2016.

A ce titre, le Client garantit notamment que les données personnelles sont traitées :

- de manière loyale et licite,
- pour des finalités déterminées, explicites et légitimes,
- ne sont pas confiées à GOCAD SERVICES pour un traitement incompatible avec ces finalités,
- sont adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités
- de manière exacte, complète et, si nécessaire, mises à jour auprès de GOCAD SERVICES

Le Client garantit que les instructions données à GOCAD SERVICES relatives au traitement que cette dernière doit effectuer sont conformes notamment au principe de minimisation, à la durée de conservation sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

De plus, le Client garantit avoir informé les personnes concernées du présent traitement de Données à caractère personnel les concernant confié à GOCAD SERVICES conformément à l'article 32 de la Loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978.

ARTICLE 16 - RESILIATION

16.1 Résiliation pour manquement grave aux obligations contractuelles

En cas de manquement grave par l'une des Parties à l'une des obligations du Contrat, non réparé dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement, l'autre partie pourra faire valoir la résiliation du Contrat, sans préjudice de tout dommages-intérêt auxquels elle pourrait prétendre. La date de résiliation sera effective trente (30) jours à compter de la réception de la notification par lettre accusé de réception.

Par manquement grave, GOCAD SERVICES entend, notamment :

- la violation par le Client ou les Utilisateurs des droits d'utilisation concédés sur GOCAD,
- le non-paiement, total ou partiel, d'une facture de plus de trente (30) jours, concernant l'abonnement à l'Outil GOCAD ou d'une Commande de service par le Client.

16.2 Procédure collective

GOCAD SERVICES se réserve le droit de résilier le Contrat dans l'hypothèse où le Client serait en redressement judiciaire ou liquidation judiciaire.

16.3 Suspension du Contrat

GOCAD SERVICES se réserve le droit de suspendre le Contrat sans préavis et de plein droit pour manquement grave à l'une de ses obligations contractuelles par le Client. Il est convenu que cette suspension n'entraînera aucune indemnisation du Client. La reprise des effets du Service sera immédiate, dès la cessation de la violation par le Client, ou lorsque les Parties auront défini ensemble une solution définitive mettant un terme à leur différend.

ARTICLE 17 - FORCE MAJEURE

18.1 La responsabilité de GOCAD SERVICES ne peut être engagée lorsque survient un cas de force majeure, entendue comme tout événement échappant au contrôle de GOCAD SERVICES, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, qui empêche l'exécution de ses obligations par GOCAD SERVICES.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure les coupures et dysfonctionnements des réseaux de télécommunications et d'internet, les retards, interruptions, suspensions, ou dysfonctionnements des services fournis par les Opérateurs de télécommunication et Fournisseurs d'accès à internet, les décisions de l'ARCEP, de l'ANSSI et de la CNIL, les coupures de courants et les dysfonctionnements du réseau Internet et des systèmes de refroidissement du matériel informatique, les incendies, grèves, catastrophes naturels, guerre, toute attaques et attaques informatiques.

18.2 Dans de telles circonstances, GOCAD SERVICES prévient le Client, selon les moyens à sa disposition, dans les 24 heures de la date de survenance des événements, le Contrat liant la Société et le Client étant alors suspendu de plein droit sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement. Si l'événement venait à durer plus de trente (30) jours à compter de sa date de survenance, l'empêchement d'exécution du Contrat devient définitif et, le Contrat pourra être résilié par l'une des Parties, sans qu'aucune d'elles puisse prétendre à l'octroi de dommages-intérêts. Cette résiliation prendra effet à la date de la première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception dénonçant ledit Contrat.

ARTICLE 18 - IMPREVISION

Conformément à l'article 1195 du Code civil, si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du Contrat rend l'exécution excessivement onéreuse pour une Partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci peut demander une renégociation du Contrat à son cocontractant.

Pour ce faire, la Partie qui n'entend plus assumer le risque adressera une lettre recommandée AR à l'autre pour l'inviter à renégocier le Contrat dans un délai de quinze (15) jours.

Les Parties disposeront alors d'un délai d'un (1) mois pour négocier les termes d'un nouveau Contrat, lequel sera régularisé par voie d'avenant.

A défaut d'accord, le Contrat sera soit résilié de plein droit à l'issue dudit délai soit maintenue dans les termes du Contrat initial.

En tout état de cause, pendant la durée de la négociation, la Prestation est exécutée dans les termes et obligations du Contrat initial.

Au terme du présent Contrat, on entend par « exécution excessivement onéreuse » des prestations, un coût représentant une variation de plus de 12% du prix initial de la Prestation convenue.

La Partie formulant la demande de renégociation pour imprévision, par écrit, assume la charge de la preuve du surcoût excessif susmentionné.

ARTICLE 19- EXECUTION FORCEE

Par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, les Parties conviennent qu'en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la partie victime de la défaillance ne pourra en demander l'exécution forcée en nature.

Cette disposition s'entend sans préjudice de toutes mesures entreprises par GOCAD SERVICES en vue du recouvrement de ses factures.

ARTICLE 20- EXECUTION IMPARFAITE

Dans l'hypothèse d'un manquement grave par GOCAD SERVICES à ses obligations, le Client pourra, 10 jours après la réception de la mise en demeure par GOCAD SERVICES, le sommant de s'exécuter, et restée sans effet, accepter une exécution imparfaite du Contrat en échange d'une réduction proportionnelle du prix des prestations commandées. En toute hypothèse, cette réduction de prix ne pourra excéder 50% du prix initial de la Commande. GOCAD SERVICES n'a aucune obligation d'accepter cette sollicitation. En cas d'absence d'accord entre les Parties, il appartiendra à la partie insatisfaite de procéder à la mise en œuvre de l'article « 17. RESILIATION ».

Cette disposition ne s'applique pas aux affranchissements dans la mesure où GOCAD SERVICES n'est que mandataire et pas Prestataire.

ARTICLE 21 - INFORMATION PRECONTRACTUELLE

Les Parties conviennent que les présentes CGV ont été conclues de bonne foi et que le Client a été parfaitement informé par GOCAD SERVICES, qui a respecté son obligation précontractuelle d'information. Le Client déclare avoir reçu de GOCAD SERVICES toutes les informations et conseils nécessaires relatifs au Service et prestations et renonce expressément et irrévocablement à rechercher sa responsabilité de ce fait.

ARTICLE 22 - INCESSIBILITE

Il est convenu que les Parties ne peuvent pas céder le Contrat à un tiers, sauf accord préalable exprès et écrit de l'autre Partie.

ARTICLE 23 - SOUS-TRAITANCE

Le Client est informé et autorise GOCAD SERVICES à avoir recours à des sous-traitants pour exécuter ses obligations en vertu du présent Contrat, y compris en matière de traitements de Données à caractère personnel, pour tout ou partie de l'exécution de ses prestations.

Lorsqu'une prestation sous traitée porte sur un traitement de données personnelles, le Client est informé de tout changement concernant l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant, laissant la possibilité au Client d'émettre des objections.

ARTICLE 24 - REFERENCES

Le Client autorise expressément GOCAD SERVICES à citer le Client à titre de référence commerciale et à reproduire sa marque et son logo à l'identique à cette fin, et dans le but exclusif de la désigner et l'identifier.

ARTICLE 25 - RENONCIATION – VALIDITE

Le fait pour GOCAD SERVICES de ne pas se prévaloir à un moment de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses. Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales de Vente étaient déclarées non valides ou nulles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision judiciaire définitive, les autres stipulations garderaient leur valeur entière.

ARTICLE 26 – LITIGES

26.1 –Médiation

Le Client est informé que GOCAD SERVICES est signataire de la Charte de la Médiation inter-entreprises. Les parties pourront dès lors se livrer à une médiation à la demande de l'une d'elles. Le médiateur est le Correspondant PME désigné par l'entreprise signataire de la Charte.

26.2 Conciliation préalable

Tout litige qui pourra naître à l'occasion de l'exécution du présent Contrat, relatif notamment à sa validité, son interprétation, son exécution ou sa cessation devra être porté à la connaissance de l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception mentionnant précisément les griefs en vue d'une conciliation et ce, avant toute action judiciaire. A défaut pour une partie de procéder à la notification susmentionnée et le cas échéant de procéder à la conciliation, l'action judiciaire intentée par celle-ci serait irrecevable. A défaut de conciliation entre les Parties dans un délai de trente (30) jours après la réception du courrier visé ci-dessus, initiant la procédure de conciliation, les Parties pourront engager toutes actions judiciaires.

26.3 Compétence juridictionnelle

Tout litige qui pourra naître à l'occasion de l'exécution du présent Contrat, relatif notamment à sa validité, son interprétation, son exécution ou sa cessation seront de la compétence exclusive des juridictions du siège social de GOCAD SERVICES, y compris en cas de référé, de demande incidente, de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie et quels que soient le mode et les modalités de paiement.

26.4 Droit applicable

Le présent Contrat est régi par la loi française à l'exclusion de tout autre droit.

ANNEXE 1 AUX CGV – MANDAT RELATIF A L’AFFRANCHISSEMENT

Le Mandant :

La société _____, société _____, au capital de _____ euros, dont le siège social est situé à _____, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de _____ sous le numéro _____

Représenté par xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx dûment habilité aux fins des présentes, agissant en qualité de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Désigne la société GOCAD SERVICES, SAS au capital de 120 000€, située au 2 avenue de la Cristallerie à Sèvres 92310, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le N° 47966170400011.

En qualité de mandataire pour :

- Engager, au nom et pour le compte du mandant, toute dépense d'affranchissement postal nécessaire à l'acheminement du courrier dont le traitement lui a été confié par le mandant ;
- Régler, au nom et pour le compte du mandant, les sommes dues à La Poste au titre des dépenses engagées et déboursées.

Cette désignation prend effet à compter du _____.

Ce mandat produira ses effets jusqu'à ce qu'il soit dénoncé par le mandant ou le mandataire.

Fait à _____ le [date de signature]

(Signature manuscrite)

La Société GOCAD SERVICES, SAS au capital de 120 000€, située au 2 avenue de la Cristallerie à Sèvres 92310, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le N° 47966170400011.

Représentée par M. Stéphane Pierre

Agissant en qualité de Directeur Général

Accepte la désignation ci-dessus en qualité de mandataire.

Fait à Sèvres, le _____

(Signature manuscrite)

ANNEXE 3 AUX CGV – PREREQUIS TECHNIQUES

La configuration minimum requise pour l'utilisation de la Plateforme GOCAD est :

A voir selon l'évolution technique :

- Système d'exploitation : Windows 7 ou supérieur
- Ligne Internet : 1024 kbps mini
- Navigateurs : à minima Edge version 18, Mozilla Firefox version 58 ou Google Chrome version 63 et obligatoirement une version maintenue par l'éditeur
- RAM : 1 Go
- CPU : Pentium 4 (1.3Ghz) ou supérieur
- Résolution : 1280x 1024pixels
- Une version actuelle et maintenue de Adobe Reader minimum version 9,
- Activation des JAVA SCRIPT
- Plugin FLASH PLAYER Version 11 minimum

Le Client, peut choisir d'accéder à sa plateforme via sa propre url. Dans ce cas, elle fait son affaire personnelle de la validité et du maintien de son nom de domaine.

ANNEXE 4 AUX CGV – DESCRIPTION DES SERVICES PROPOSES ET DES MODULES GOCAD

Le Client peut activer au choix les modules et options proposés. La grille tarifaire sera alors adaptée à ses choix.

1. Module de base

La mise en service de la plateforme GOCAD comprend 3 modules de base :

- Un module d'administration et support
 - Coordonnées administratives
 - Bibliothèque des signataires des mailings, des adresses et des images
 - Base de données Clients, adresses témoins
 - Liste des factures
 - Mon compte Utilisateur (mes informations personnelles)
- Un module « Gestion »
 - Gestion du catalogue, des modèles et opérations
 - Gestion des Utilisateurs (ajout/modification/suppression)
 - Gestion des sites (ajout/modification/suppression)
- Et un module « Catalogue » et Carousel
 - Incluant les services « marketing direct » ouvrant l'accès aux canaux mailing, e-mailing, SMS.
 - Incluant les services « Print on demand »
 - Incluant les services « communication »
 - Incluant les services « boutique en ligne/objet promo »

2. Modules de marketing direct

2.1. Module mailing postal

Le Prestataire met à disposition du Client un service de mailing postal dans le cadre du service marketing direct.

Ce service vise à l'impression d'opérations choisies et définies par le Client.

Prestation :

Le Prestataire est chargé dans le cadre de ce module de :

- Prendre la commande en fonction des éléments liés aux dates, nombres et modalités de distribution du message
- Recueillir la validation du Bon à Tirer
- Générer un flux de production, trié et optimisé en fonction des conditions tarifaires postales et accompagné d'un fichier d'information,
- Transmettre cet ensemble via la plateforme vers le sous-traitant choisi
- Veiller à la prestation physique des impressions, de leur façonnage
- Assurer la mise sous pli, le regroupement et la massification pour l'optimisation des tarifs postaux et le dépôt Poste

Il est également rappelé que le Client est responsable de la tarification opérée par LA POSTE ou le Distributeur. Le Prestataire est responsable du respect du délai de remise à la Poste ou au Distributeur. Le Prestataire n'est pas responsable du délai de distribution ou de diffusion.

Le Client peut également prévoir que ce module soit accessible à certains Utilisateurs.

2.2. Module e-mail

Le Prestataire met à la disposition du Client un service de transmission par e-mail, également appelé e-mailing, des Opérations préalablement choisies et définies par le Client dans le cadre du service marketing direct.

Définition de l'e-mailing

Cette transmission par e-mail est définie comme l'envoi électronique, via internet, d'un message publicitaire ou d'information de gestion à destination d'une boîte aux lettres électronique d'un destinataire.

Par ce module, le Client ou l'Utilisateur est en mesure de prévoir et de sélectionner sur GOCAD la date, le nombre et les modalités concrètes d'une opération de communication par e-mail.

Le Prestataire est chargé dans le cadre de ce module de :

- Prendre la commande en fonction des éléments liés aux dates, nombres et modalités de distribution du message
- Recueillir la validation du Bon à Tirer
- Générer un flux de production accompagné d'un fichier d'information,
- Transmettre cet ensemble via la plateforme vers le sous-traitant choisi qui assure la diffusion du Flux généré

Le Client peut également prévoir que ce module soit accessible aux Utilisateurs.

Le Client accepte de travailler avec le Prestataire à la demande de ce dernier pour entretenir des relations avec les fournisseurs d'accès à Internet afin de garantir, dans la mesure du possible, la livraison continue des e-mails aux adresses contenues dans les fichiers.

Le Prestataire est responsable du respect du délai de remise au sous-traitant diffuseur.

Le Prestataire n'est pas responsable du délai de diffusion.

2.3. Module SMS

Le Prestataire met à disposition un service de transmission par SMS des opérations choisies et définies par le Client dans le cadre du service marketing direct.

Il est rappelé que le SMS (ou Short Message Service) est défini comme un message dont le nombre de caractères est limité, à destination d'un appareil téléphonique.

Le Client peut également prévoir que ce module soit accessible aux Utilisateurs.

Le Prestataire est chargé dans le cadre de ce module de :

- Prendre la commande en fonction des éléments liés aux dates, nombres et modalités de distribution du message
- Recueillir la validation du Bon à Tirer
- Générer un flux de production accompagné d'un fichier d'information,
- Transmettre cet ensemble via la plateforme vers le diffuseur

Le Prestataire s'engage à ce que les SMS soient diffusés dans les horaires choisis par le Client et recommandés par la CNIL dans la limite des dysfonctionnement, suspension, coupure, des réseaux de télécommunication et d'Internet ou des services fournis par les opérateurs, ou tout autre incident de nature à empêcher ou diminuer la qualité du service. Le Client s'engage à respecter toute nouvelle disposition de la CNIL concernant la gestion des bases de données SMS.

Le Prestataire est responsable du respect du délai de remise au sous-traitant diffuseur.

Le Prestataire n'est pas responsable du délai de diffusion.

2.4. Module MEDIAGO

Le Prestataire met à disposition du Client et de ses bénéficiaires un service d'impression et de distribution d'imprimés publicitaires.

Ce service vise à l'impression d'opérations choisies et définies par le Client.

Le Prestataire gère la totalité de la Prestation, en partenariat avec le Sous-Traitant diffuseur

Le Prestataire est chargé dans le cadre de ce module de :

- Prendre la commande en fonction des éléments liés aux dates, nombres et modalités de distribution du message
- Recueillir la validation du Bon à Tirer
- Générer un Flux de production, trié et optimisé en fonction des conditions tarifaires postales et accompagné d'un fichier d'information,
- Transmettre cet ensemble via la Plate-forme GOCAD vers l'imprimeur choisi
- Veiller à la prestation physique des impressions, de leur façonnage par l'imprimeur
- S'assurer de la livraison dans les délais au Prestataire de distribution toute boîte
- Remonter les informations de statut dans la plateforme

La responsabilité du Prestataire concernant la distribution ne peut aller au-delà de la remise au prestataire de distribution.

2.5. Modules de communication

2.5.1 Module Téléchargement

Le Prestataire met à disposition un service de téléchargement des opérations choisies et définies par le Client.

Ce module permet au Client d'intégrer, au sein de GOCAD, des Modèles ou autres fichiers qui constituent un stock d'éléments téléchargeables, à disposition de l'Utilisateur.

L'Utilisateur dispose alors de la possibilité de télécharger ces éléments et de les intégrer au sein d'une opération de marketing ou d'information de gestion.

Il est expressément rappelé que ces données ne sont transférées sur GOCAD par le Client qu'en copie, et qu'il lui appartient de conserver les originaux.

Les Utilisateurs déposant des éléments téléchargeables sur Gocad sont entièrement responsables de la qualité de l'élément déposé. Ils sont également responsables de leur conformité à la législation en vigueur.

2.5.2 Module Photothèque

Le Prestataire met à disposition un service de Photothèque.

Ce module constitue une bibliothèque d'images mise à disposition du Client ou des Utilisateurs.

Ce service est matérialisé au sein de GOCAD par un menu supplémentaire, permettant l'accès à la photothèque.

Cette photothèque est alimentée par le Client et/ou les Utilisateurs, en fonction des prérogatives fixées par le Client.

Le Client ou les Utilisateurs peuvent ainsi compléter les opérations de communication par des photos précédemment utilisées.

Il est néanmoins rappelé que cette photothèque n'entraîne qu'une simple obligation de moyens visant à conserver les images du Client.

Il est expressément rappelé que ces données ne sont transmises par le Client qu'en copie, et qu'il lui appartient de conserver les originaux.

Le Client assure, sous son entière responsabilité, que les images ainsi déposées dans la photothèque sont libres de droits et que leur contenu est conforme à la législation en vigueur.

2.5.3 Module boutique en ligne/objet promo

Le Prestataire met à disposition un service de boutique en ligne.

Ce service consiste en la possibilité, pour le Client ou les Utilisateurs, de faire l'acquisition d'articles spécifiques, non personnalisables et finis, livrés au Prestataire qui les stocke, pour certaines Actions Commerciales.

Il est alors mis en place un onglet spécifique visant à la mise en ligne dans GOCAD des articles que le Client souhaite mettre à disposition des Utilisateurs et que ces derniers peuvent ensuite commander via GOCAD.

GOCAD, prend en charge la constitution du panier de commande, les informations de suivi de commande et l'historisation des données.

S'agissant de la production et de l'envoi des commandes, il est précisé que le Prestataire fait appel à un logisticien, spécialement chargé de réaliser et de transmettre les commandes générées au titre de la Boutique en ligne.

Il est donc rappelé que la responsabilité du Prestataire ne saurait être recherchée en cas d'inexécution ou de non-conformité entre la commande et l'article réalisé.

2.5.4 WEB TO PRINT

Le Prestataire met à disposition un service d'impression à la demande.

Ce service consiste en la possibilité, pour le Client ou les Utilisateurs, de commander un certain nombre d'articles imprimables et personnalisables pour certaines opérations de communication.

Le Client peut également prévoir que ce module soit accessible aux Utilisateurs.

Le Prestataire est chargé dans le cadre de ce module de :

- Prendre la commande en fonction des éléments liés aux dates, nombres et modalités de distribution du message
- Recueillir la validation du Bon à Tirer
- Générer un flux de production accompagné d'un fichier d'information,
- Transmettre cet ensemble via la plateforme vers le sous-traitant
- Veiller à la prestation physique de fabrication des articles,
- Assurer la gestion du transport de ces articles.

3. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

3.1 FORMATION :

En tant que de besoin, et selon des conditions tarifaires ci-après annexées, le Prestataire organise pour le Client et/ou ses Utilisateurs une session d'initialisation qui comprendra :

- la découverte de l'outil,

- la formation des interlocuteurs ci-dessus désignés chargé de la gestion de GOCAD,
- ainsi que la formation des premiers Utilisateurs pour le passage de commande visant à rendre le Client autonome quant à la manipulation de GOCAD et quant à l'utilisation de ses modèles intégrés et scénarisés dans la plateforme.

GOCAD SERVICES a enregistré sa déclaration d'activité de prestataire en formation. La déclaration est enregistrée sous le numéro 11922188192

3.2 ANIMATION RESEAU:

De par son activité, le Prestataire a une relation privilégiée avec le point de vente utilisateur de Gocad. De par son expérience, GOCAD Services est force de proposition sur l'animation des points de vente pour le déploiement local des campagnes marketing.

De fait, GOCAD SERVICES met à disposition une équipe de téléconseillers, formés à la plateforme du Client et à son contenu, afin de relayer les campagnes proposées par le Siège ou demandées par le marché, et de participer activement à la promotion des ventes du Client.

3.3 CANAL WEB

Le Prestataire met à disposition du Client son savoir-faire pour compléter ses démarches marketing en lui proposant de développer des mini-site web.

Le Client remet au prestataire un Brief indiquant le périmètre et l'objectif attendus, le Prestataire devise le projet et remet un planning de réalisation. Lorsque le Client a validé le devis et remis les éléments graphiques et techniques nécessaires au bon développement du projet, le Prestataire développe et soumet le projet à la recette du Client. Une fois validé, le formulaire et le mini-site sont intégrés au dispositif de l'opération et accessibles aux destinataires de la communication du Client

Pendant la durée de l'opération, le Prestataire propose l'url, héberge le site, collecte les données et les retransmet au Client par le moyen convenu entre eux lors de la définition du projet.

3.4 VIDEO PERSONNALISEE

Un service de vidéo personnalisée est mis à disposition via un accès WEB. Un master est développé et les commentaires personnalisés.

3.5 DEVELOPPEMENT INFORMATIQUE

Amélioration de GOCAD

Le Client a la possibilité de solliciter les services et les compétences propres du Prestataire aux fins de développer et d'améliorer GOCAD.

Cette recherche de développement fera l'objet d'un devis pour fixer précisément les objectifs de ce développement, et d'une facturation propre.

Compte tenu des considérations techniques de GOCAD, et de l'intégration obligatoire de ce développement, celui-ci restera la propriété exclusive du Prestataire, sans que le Client ne soit en mesure de revendiquer ni l'origine, ni la propriété de ces recherches.

Connexion de GOCAD

Le Prestataire est en mesure d'assurer la connexion de GOCAD avec un ou plusieurs systèmes informatiques de Prestataires définis par le Client.

La recherche et le développement propres à cette connexion feront l'objet d'un devis et d'une facturation propres.

Le Prestataire s'engage à garantir la confidentialité des données techniques qui lui seront remises dans le cadre de cette connexion.

3.6 AUTRES PRESTATIONS

L'expérience et la connaissance métier du Prestataire, ainsi que les experts dont il dispose, lui offre la possibilité d'accompagner le Client sur l'ensemble de ses problématiques retail. GOCAD SERVICES peut activer à la carte des services d'étude et conseil, d'animation de réseau de points de ventes, de constitution de catalogue de campagnes ou autre solution. Cette offre est adaptée et définie en fonction du besoin exprimé par le Client tout au long de la relation.

ANNEXE 5 AUX CGV- CONVENTION DE SERVICE - SLA

GARANTIE DE MAINTENANCE :

Maintenance corrective

GOCAD SERVICES assure la surveillance et la maintenance de l'application GOCAD, de façon à assurer sa pérennité et sa permanente disponibilité. La prestation de maintenance comprend notamment une maintenance curative qui doit permettre la correction ou le contournement de tous bogues ou anomalies qui apparaîtraient dans l'utilisation de GOCAD.

Le Prestataire, dans la limite de ses plages horaires, s'engage à intervenir, quelle que soit la nature de l'anomalie dans un délai de 24 heures ouvrées.

Pour les besoins de la présente annexe, il est expressément rappelé les définitions suivantes :

« Anomalie bloquante » désigne l'incident rendant le service inopérant. Il concerne un incident généralisé pour lequel il n'existe aucune solution palliative ou de contournement. Ceci s'applique également aux incidents affectant tous les Utilisateurs d'une même entité géographique ou d'une application.

« Anomalie majeure » désigne l'incident rendant le service inopérant par intermittence sur une partie des données, ou rendant inopérant une fonction importante du service

« Anomalie mineure » désigne l'incident ayant pour effet d'altérer le fonctionnement du service, mais n'empêchant pas son utilisation

Le prestataire s'engage à corriger les anomalies, sauf cas de force majeure, ou circonstances hors de son contrôle, dans les délais suivants :

- 12 heures ouvrées à compter du début de l'intervention pour une anomalie bloquante,
- sous 4 jours ouvrés maximum pour une anomalie majeure,
- sous 7 jours ouvrés maximum pour une anomalie mineure.

Cette prestation de maintenance comprend la mise à disposition d'une adresse électronique dédiée pour l'assistance avec réponse électronique, ainsi que la mise à disposition d'une hotline dont le numéro est dédié au Client. Ce numéro est communiqué lors du set-up de la plateforme, et visible en ligne lors de la connexion à la plateforme. Il est accessible du lundi au jeudi de 9H30 à 13h00 et de 14h00 à 18H30 et le vendredi de 9H30 à 13h00 et de 14h00 à 17H30.

Ce délai est décompté à partir d'une demande d'intervention faite par l'intermédiaire de la hotline ou par courrier électronique et reçue par le Prestataire pendant les plages d'ouverture de sa hotline.

Il est expressément convenu que la prestation de maintenance décrite aux termes des présentes ne concerne que la mise à disposition de GOCAD à l'exception de la connexion informatique du Client ou de ses Utilisateurs qui relève de sa seule responsabilité.

Maintenance évolutive

Afin d'assurer une évolution constante de l'application, GOCAD SERVICES se réserve le droit d'interrompre l'accès à l'application 2 jours par an afin d'effectuer une montée de version. GOCAD SERVICES s'engage à informer le client au minimum 7 jours avant ces interruptions programmées. GOCAD SERVICES s'engage également à assurer la non-régression fonctionnelle et technique de l'application.

ANNEXE 6 AUX CGV - SECURITE, CONTINUTE ET REPRISE D'ACTIVITE

Hébergement physique des serveurs

Le service est accessible 7 jours sur 7, 24H sur 24.

Les serveurs sont réunis au sein d'un « Datacenter » réunissant toutes les conditions de sécurité et de surveillance nécessaires liées aux risques environnementaux, à la sécurité du site, à l'approvisionnement électrique. Ce centre de dernière génération est ORANGE DATA CENTER NORMANDIE, 7 Voie de l'Orée – 27100 Val de Reuil en France. Le Datacenter externe dispose d'un gardiennage 24/7/365, de vidéosurveillance, de détecteur de mouvements, d'une double adduction électrique EDF 20kV, d'une chaîne d'alimentation électrique en 2N physiquement dissociées, d'un secours par groupe électrogène en N+1 avec une autonomie de 96H, de chaînes d'onduleurs en 2N+1, d'un double circuit de détection d'incendie, d'un système automatique d'extinction par gaz inerte, d'installations aux normes APSAD, et d'une caserne de pompiers à moins de 300m.

Hébergement des données

GOCAD SERVICES assure l'hébergement des informations qui sont enregistrées sur l'application dans le respect des dispositions légales. Cet hébergement est garanti pour une durée de douze (12) mois maximum. A l'issue de ce délai, aucune garantie ne peut être accordée quant à la conservation des copies (back-up) de données.

GOCAD SERVICES assure le respect des prérogatives et droits accordés à chaque utilisateur. A ce titre, GOCAD SERVICES veille donc au cloisonnement informatique des données incorporées dans l'application.

Garantie de sécurité

GOCAD SERVICES s'engage à prendre toutes les précautions pour assurer une protection matérielle et logique des données, des fichiers, des programmes et de tout autre élément d'information qui lui sont confiés.

PCA/PRA

GOCAD SERVICES travaille actuellement à la mise en place d'un PCA/PRA. L'objectif de mise en place de ce second site est début 2020.