

SYMBIOZ



**Conditions Générales d'Utilisation
du Logiciel SYMBIOZ (v.1.6.2022)**

PREAMBULE

La Société SYMBIOZ est une société par actions simplifiées au capital de 10 000 euros dont le siège social est 12 rue Louis Courtois de Viçose à Toulouse (31100), immatriculée au RCS de TOULOUSE sous le numéro 814 880 654.

SYMBIOZ est une société spécialisée dans l'édition de logiciels applicatifs et notamment une solution logicielle, en mode SaaS (« Software as a Service ») qui accompagne les franchises ou les chaînes de restaurant dans leur croissance.

Créée en 2015, SYMBIOZ a réalisé en 2021 un CA de 663 000 € net. Son effectif est de 13 employés. SYMBIOZ est située à TOULOUSE (31).

A travers son logiciel, SYMBIOZ propose d'accompagner tout aussi bien les franchises ou les chaînes de restaurant que les restaurateurs indépendants qui souhaiteraient développer leur marge et leur activité, mais surtout qui souhaitent connaître efficacement les perspectives d'amélioration ou les points de développement qui s'offrent à eux

SYMBIOZ permet ainsi par l'utilisation de sa solution logicielle un gain de production en cuisine, une augmentation du panier moyen et une augmentation de la marge nette des restaurants ayant adopté le logiciel.

Augmentant la fréquentation des restaurants, réduisant les charges grâce à une meilleure gestion du stock, SYMBIOZ accompagne ses Clients et permet une augmentation de leur Chiffre d'Affaires global.

SYMBIOZ propose également à la vente, en sus de sa solution logicielle, des supports techniques ou dispositifs « Produits » sur lesquels peuvent être installés la solution logicielle comme des tablettes ou des bornes tactiles.

Ainsi, du tableau de bord qui rassemble les statistiques d'un restaurant indépendant ou de l'ensemble des établissements d'une franchise, à la simple caisse enregistreuse, ou encore de l'iPad à la borne commande client, SYMBIOZ propose à ses Clients de développer leur activité en apportant une plus-value considérable grâce à sa solution logicielle.

Cette dernière, accessible également sur mobile via une application, permet d'assurer entre autres : la synchronisation en temps réel de l'état des commandes en cours, le suivi production par poste, le pilotage livraison, la gestion des stocks, la coordination d'équipe, le suivi de la production globale, la maîtrise des coûts, le cadrage et « tracking » des zones de livraison, la fidélisation client ou encore le click & collect.

SYMBIOZ accompagne aujourd'hui de nombreuses enseignes de restaurants en France et à l'étranger (Belgique, Suisse ...).

L'application SYMBIOZ et son logiciel sont décrits en Annexe 1.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation (les « **CGU** »), chacun des termes ci-après définis s'entend au sens de la définition qui suit :

Termes	Définition
« Anomalie » ou « bogue »	<i>Désigne un dysfonctionnement du Logiciel empêchant son utilisation normale ou tout ou partie et provoquant un résultat ou une action incorrecte alors que le Logiciel est utilisé conformément à la Documentation et à l'ensemble contractuel.</i>
« Bon de Commande » ou « Catalogue »	<i>Désigne le document regroupant les conditions commerciales et tarifaires d'utilisation du logiciel, d'accès aux produits et services SYMBIOZ auxquelles le Client ou le Licencié souhaite adhérer.</i>
« Client »	<i>S'entend de tout Licencié, actuel ou futur, de toute personne morale ou physique qui souscrits pour ses besoins propres aux présentes CGU pour l'utilisation de tout ou partie du logiciel et les services associés dans le cadre de son activité professionnelle exclusivement</i>
« Concédant » ou « Prestataire »	<i>Désigne le propriétaire et concepteur de la solution logicielle, à savoir la société SYMBIOZ.</i>
« Documentation »	<i>Désigne la description des fonctionnalités du Logiciel ainsi que son manuel d'utilisation fournit sous format électronique en langue française.</i>
« Données »	<i>Désigne toutes les informations renseignées par le Client dans le cadre de l'utilisation du logiciel et pouvant être consultées uniquement par les utilisateurs, le franchisé ou l'enseigne</i>
« Licencié »	<i>Désigne la personne physique ou la personne morale, qui dans le cadre de son activité professionnelle exclusivement, sollicite l'accompagnement de SYMBIOZ et par conséquent, le droit d'utiliser la solution logicielle.</i>

<p>« Utilisateur »</p>	<p><i>Désigne la personne nommée par le Client parmi ses Utilisateurs en charge de la gestion des Droits et accès au Logiciel et possédant les droits lui permettant d'accéder aux fonctions d'administration.</i></p>
<p>« Logiciel » ou « Solution Logicielle » ou « Solution »</p>	<p><i>Désigne la solution logicielle, propriété de SYMBIOZ, dont les caractéristiques et spécifications fonctionnelles et techniques sont définies dans le devis ou la proposition commerciale, hors personnalisations ou autre développement spécifiques, et incluant les mises à jour ultérieures.</i></p>
<p>« Produit(s) »</p>	<p><i>Désigne l'ensemble des biens matériels vendus ou loués par le Concédant et qui permettent l'utilisation et servent de support au Logiciel.</i></p>
<p>« Service(s) »</p>	<p><i>Désigne les services liés aux fonctions opérationnelles du Logiciel mis à disposition du Licencié par le Concédant dans le cadre de l'utilisation du Logiciel : services techniques et d'assistance afférents au Logiciel, SAV et service d'assistance et de maintenance</i></p>
<p>« Tiers »</p>	<p><i>Désigne toute personne physique ou morale autres que les parties ou les utilisateurs</i></p>

ARTICLE 2 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre de valeur juridique décroissante :

- Le cas échéant, le contrat cadre de licence ;
- Les CGU dans leur dernière version à jour ;
- Les CGV dans leur dernière version à jour ;
- Le devis détaillé émis par le Concédant et signé/accepté par le Licencié décrivant les conditions particulières convenues entre eux ;
- Le cas échéant, le bon de commande du Licencié ;
- Le contrat de maintenance ;
- Les annexes au présent document.

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un des quelconques de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

ARTICLE 3 – OBJET

Les présentes CGU ont pour objet de définir les modalités d'utilisation du Logiciel par le Licencié.

Des conditions particulières d'utilisation du Logiciel définies en fonction des besoins du Client, au sein de l'Offre, pourront venir déroger aux présentes CGU.

Le seul fait pour le Client d'utiliser le Logiciel emporte l'acceptation sans réserve des présentes CGU dont le Client reconnaît avoir pris connaissance préalablement à toute utilisation.

SYMBIOZ se réserve le droit de modifier, à tout moment, tout ou partie, des dispositions des CGU sans préavis ni information préalable des Utilisateurs afin de les adapter aux évolutions des Services, aux évolutions techniques, légales ou jurisprudentielles ou lors de la mise en place de nouvelles prestations.

Les modifications éventuellement apportées par SYMBIOZ aux CGU seront portées à la connaissance des Utilisateurs par leur simple mise en ligne, la nouvelle version de celles-ci étant à jour sur le site internet.

Les CGU sont réputées acceptées sans réserve par tout Utilisateur qui accède à l'Application postérieurement à ladite mise en ligne. Le Prestataire invite donc tout Utilisateur à consulter régulièrement les CGU.

Les CGU applicables sont celles en vigueur à la date de la connexion et de l'utilisation de l'Application par l'Utilisateur ou celles en en vigueur à la date de souscription au service.

Les CGU sont accessibles à tout moment sur le site internet de SYMBIOZ et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire, auquel le Client renonce expressément.

ARTICLE 4 – DUREE

Les présentes CGU s'appliquent pour toute la durée des relations contractuelles prévues dans le contrat de licence, et à défaut, dans les CGV, et sans préjudice de ce qui précède, à toute utilisation du logiciel pour quelque raison que ce soit.

Le seul fait d'utiliser, pour un Licencié, un de ses Utilisateurs ou tout Tiers, la Solution logicielle de SYMBIOZ emporte l'acceptation sans réserve des présentes CGU.

ARTICLE 5 – OBLIGATION DES PARTIES

5.1 Obligations du Concédant

Sous réserve du paiement par le Licencié dans les conditions prévues au contrat de licence, le Concédant s'engage à fournir au Licencié les prestations et services suivants :

- Un droit d'accès au Logiciel dans les conditions des présentes CGU ;
- La fourniture de services de maintenance et d'assistance tels que précisés dans le contrat de maintenance.

Il est précisé à ce titre que SYMBIOZ sera seul autorisé à corriger tout bogue ou dysfonctionnement affectant le fonctionnement du logiciel.

5.2 Obligations du Licencié

Pour assurer le fonctionnement normal du Logiciel, le Licencié devra se conformer aux prérequis techniques (matériel, réseau ...).

A titre de prérequis pour l'utilisation du Logiciel, le Licencié doit avoir à sa disposition une connexion internet à haut débit fournie par une box ADSL disposant d'un réseau wifi couvrant l'établissement concerné.

Si le Licencié souhaite utiliser le Logiciel sans disposer du matériel proposé par SYMBIOZ dans son catalogue, cette utilisation se fera à ses risques et périls et SYMBIOZ ne garantit pas le fonctionnement du Logiciel sur ledit matériel.

Le Logiciel doit être strictement utilisé dans les conditions suivantes :

- Conformément aux stipulations des présentes CGU et de la Documentation ;
- Par les seuls Utilisateurs ;
- L'accès s'effectue via l'identification de l'Utilisateur au travers de l'identifiant et du mot de passe de l'Utilisateur. Il est précisé que pour les applications IPAD, une clé de licence, fournie par SYMBIOZ devra être saisie lors du premier accès.

Le Licencié assure pour lui-même et pour l'ensemble de ses Utilisateurs, avoir pris connaissance, préalablement à l'acquisition auprès de SYMBIOZ de licences d'utilisation du Logiciel, des caractéristiques techniques du Logiciel ainsi que des prérequis techniques.

Le Licencié reconnaît que tout traitement, transmission, diffusion ou représentation par eux-mêmes ou l'un de ses Utilisateurs, des Données par le Logiciel, est effectué sous sa seule et entière responsabilité et dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires.

Le Licencié s'engage à :

- Procéder aux règlements dans les conditions prévues au sein des CGV et/ou du devis/bon de commande ;

- Respecter les droits des tiers, notamment les droits de propriété intellectuelle, ainsi que les prescriptions légales et réglementaires relatives aux données personnelles ;

- Ne pas développer ou commercialiser des produits similaires au Logiciel de SYMBIOZ et susceptibles de concurrencer le Concédant ;

- Signaler sans délai toute anomalie concernant le Logiciel ;

- Désigner en son sein un responsable chargé d'assurer la communication avec SYMBIOZ.

Le Licencié assume toutes les responsabilités qui ne sont pas expressément mises à la charge du Concédant au titre des présentes CGU, et notamment sans que cette liste ne soit exhaustive celles qui concernent :

- L'adéquation des Services à ses besoins ;

- L'exploitation du Logiciel relève de la seule et exclusive responsabilité du Licencié et/ou de ses Utilisateurs ;

- Il appartiendra à cet effet au Licencié de respecter l'ensemble des lois et réglementation en vigueur concernant les Données utilisées dans le cadre de l'Utilisation du Logiciel ;
- La qualification et la compétence de leur personnel aux fins d'utiliser le Logiciel.

En dehors des droits concédés au présent article ci-dessus et sans préjudice de ceux-ci, le Licencié n'est pas autorisé au titre des présentes à :

- copier, imprimer, transférer, transmettre ou afficher tout ou partie du Logiciel ;
- vendre, louer, sous-licencier ou distribuer de quelque façon que ce soit le Logiciel ;
- utiliser le Logiciel pour fournir des services de traitement de données, de service bureau, d'exploitation en temps partagé ou d'autres services analogues de quelque nature qu'ils soient, à toute autre personne physique, société ou entité ;
- modifier le Logiciel et/ou fusionner tout ou partie du Logiciel dans d'autres programmes informatiques ;
- même aux fins d'interopérabilité, compiler le Logiciel, le décompiler, le désassembler, le traduire, l'analyser, procéder au reverse engineering ou tenter d'y procéder, sauf dans les limites autorisées par la loi.

Il est expressément convenu que le Licencié s'interdit de corriger par lui-même toute Anomalie quelle qu'elle soit, le Concédant se réservant seul ce droit.

Le Client reconnaît que tout traitement, transmission, diffusion ou représentation par lui-même des Données par le Logiciel, est effectué sous sa seule et entière responsabilité et dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires.

Toute utilisation du Logiciel non conforme aux droits concédés au Client par les présentes ou à la Documentation constituerait une atteinte aux droits d'exploitation du Logiciel et de ce fait, un délit de contrefaçon conformément aux dispositions de l'article L.335-3 du Code de la Propriété Intellectuelle.

ARTICLE 6 – PERIMETRE D'ACCES AU LOGICIEL ET DROITS DES LICENCIES

6.1 Points de vente et nombre d'utilisateurs

La Licence est consentie et acceptée en vue de l'utilisation de l'application par les seuls Utilisateurs et/ou points de vente désignés par le Licencié et expressément acceptés par le Concédant.

6.2 Accès Utilisateur

L'accès au Logiciel par l'Utilisateur se fera au moyen de l'identifiant et du mot de passe strictement confidentiels définis par chacun des Licenciés.

Il est précisé que pour les applications IPAD, une clé de licence, fournie par SYMBIOZ devra être saisie lors du premier accès.

Chaque identifiant est strictement personnel à l'Utilisateur considéré.

L'identifiant est destiné notamment à :

- Réserver l'utilisation du Logiciel au Licencié et à chacun de ses points de vente ou établissement franchisé,
- Protéger l'intégrité et la disponibilité du Logiciel,
- Protéger l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données.

Le Licencié ainsi que les Utilisateurs s'engagent à assurer la confidentialité de leurs identifiants et à ne pas les divulguer ou partager à des Tiers sous quelque forme que ce soit.

La perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse des identifiants n'est pas prise en charge par SYMBIOZ et relève de la seule responsabilité du Licencié ou de ses établissements et points de vente.

Dans l'hypothèse où le Licencié ou un de ses Utilisateur aurait connaissance de toute perte, vol ou d'utilisation frauduleuse des identifiants, il en informera le Concédant sans délai par courriel et le doublera cette information électronique d'un courrier recommandé envoyé dans les 24h de l'incident.

ARTICLE 7 – STOCKAGE DES DONNEES

7.1 Stockage des Données

Les Données transmises dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont stockées par SYMBIOZ sur des serveurs OVH ainsi que Google Cloud Platform, hébergées dans des Datacenter situés en Europe.

Tous les chiffres d'affaires enregistrés depuis les plateformes de livraison sont à titre indicatif.

Dans l'hypothèse où le Licencié bénéficierait de la prestation de service de plateformes de livraison tels deliveroo, uber..etc le Concédant ne saurait en aucun cas être responsable des chiffres et données relatives à l'activité ou la productivité du Client fournies par lesdites plateformes.

7.2 Accès aux Données

Les Parties s'engagent, s'agissant de la collecte et/ou du traitement et de la communication relative à des données à caractère personnel à respecter la réglementation applicable au traitement desdites données et notamment à respecter des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n°2004-801 et la loi n° 2018-493 ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil.

Si les Données transmises aux fins d'utilisation des Services applicatifs comportent des données à caractère personnel, le Licencié garantit au Concédant qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi du 6 janvier 1978 dite "Informatique & Libertés" modifiée, et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles.

À ce titre, le Licencié garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service applicatif.

Il est précisé que le Licencié autorise expressément SYMBIOZ à stocker et utiliser les données à caractère personnel qui lui sont relatives. Ces données à caractère personnel seront traitées et utilisées pour les besoins des relations commerciales entre SYMBIOZ et le Licencié et pourront être communiquées aux contractants, aux partenaires commerciaux de SYMBIOZ ainsi qu'aux sociétés de son groupe, pour être utilisées dans le cadre de leurs activités commerciales avec le Client.

Le Licencié est seul propriétaire des Données. Il est seul responsable de la qualité, de la licéité et de la pertinence desdites données qu'il transmet aux fins d'utilisation du Logiciel. Il reconnaît, en outre, être titulaire des droits de propriété, notamment intellectuelle, lui permettant d'utiliser les Données. En conséquence il garantit SYMBIOZ à première demande contre tout recours, plainte ou réclamation émanant de toute personne fondée sur l'exploitation des Données, et contre tout préjudice en résultant pour SYMBIOZ.

Par ailleurs, le Licencié autorise expressément SYMBIOZ à traiter les Données pour les besoins des opérations de maintenance et de mises à jour. SYMBIOZ s'engage à exploiter les Données en s'efforçant d'assurer leur confidentialité, en n'effectuant aucune copie de celles-ci en dehors des nécessités techniques, et à n'en faire aucune autre utilisation que celles prévues aux CGU.

SYMBIOZ en tant que prestataire technique, garantit la mise en œuvre de moyens suffisants pour assurer la sécurité et l'intégrité des Données utilisées dans le cadre du Service.

Les données personnelles collectées par SYMBIOZ à ce titre seront gardées pendant toute la durée de la relation contractuelle. Les données sont conservées conformément à la loi applicable.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, renforcée et complétée par le RGPD (règlement général sur la protection des données) entré en vigueur le 25 mai 2018, le Licencié dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à :

SYMBIOZ, 12 rue Louis courtois de Vicose, BAT 3, 31100 Toulouse

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données à caractère personnel, le Licencié a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

ARTICLE 8 – CONFIDENTIALITE

A l'occasion de l'exécution des CGU ou de l'utilisation du Logiciel, le Licencié ou le Concédant pourront être amenés à avoir accès à des informations confidentielles l'un de l'autre (ci-après dénommées les « Informations Confidentielles »). A ce titre, sont considérées comme des Informations Confidentielles les informations de toute nature, commerciale, industrielle, technique, financière, nominative, qui auront été communiquées par les parties, ou dont ils auraient eu connaissance lors de la conclusion de l'Offre ainsi que les Données.

Sauf clause contraire, le Licencié et le Concédant s'engagent à conserver comme confidentielles les Informations Confidentielles de l'autre partie, de quelque nature qu'elles

soient, auxquelles elle a pu avoir accès à l'occasion des présentes CGU, sauf autorisation de divulgation préalable et expresse de la partie concernée, et à exploiter les Informations Confidentielles dans le seul cadre de l'utilisation du Logiciel.

Le Licencié se porte fort, au sens de l'article 1204 du Code civil, du respect par ses préposés, mandataires, personnels ou sous-traitants dûment autorisés, de l'engagement de confidentialité exposé ci-dessus.

Ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles, les informations :

- Tombées dans le domaine public au moment où elles sont portées à la connaissance de l'autre Partie,
- Déjà connues de l'autre Partie avant leur transmission, sous réserve que cette dernière en apporte la preuve par des documents écrits portant date certaine,
- Communiquées à l'autre Partie par un tiers non lié par une obligation de confidentialité.

En cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, à la demande de l'une des parties moyennant un préavis de trente (30) jours, l'autre partie doit, soit retourner tous les originaux, copies, reproductions et résumés des Informations Confidentielles, soit en certifier la destruction et/ou l'effacement de tous les supports.

Les engagements de confidentialité survivent à la fin des relations contractuelles pendant une durée de cinq (5) ans.

ARTICLE 9 – ASSISTANCE TECHNIQUE ET MAINTENANCE

L'assistance technique et la maintenance des Logiciels et autre Produits sont prévus dans le contrat de maintenance annexé aux présentes.

ARTICLE 10 – GARANTIE CONTRACTUELLE

Le Concédant ne garantit pas que le Logiciel est exempt d'anomalies et que son fonctionnement sera ininterrompu.

Le Licencié reconnaît l'existence des aléas techniques inhérents à Internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter.

A ce titre, l'engagement de disponibilité de service (SLA) dépendant directement des hébergeurs « cloud », SYMBIOZ ne saurait être responsable en cas de défaillance de ces derniers.

Le Concédant ne garantit pas l'aptitude du Logiciel à satisfaire tous les besoins des Licenciés, ni son fonctionnement dans tout environnement matériel ou logiciel, à l'exception de ce qui est mentionné dans la Documentation.

Le Logiciel est utilisé sous la seule responsabilité du Licencié ou de ses établissements.

Le Concédant est déchargé de toute responsabilité relativement à la mise en place des mesures de sécurité informatique (antivirus, firewall...) nécessaire à la protection des postes de travail des Utilisateurs, ou sur les produits supports du logiciel et des conséquences en résultant.

En conséquence, il appartient au licencié de prendre toutes les dispositions pour établir les plans de dépannage adéquats et prendra toute mesure appropriée pour minimiser les conséquences dommageables liées notamment à une possible interruption d'exploitation ou à une possible perte de données générée par le Logiciel du fait de son utilisation.

A ce titre, les Parties écartent expressément au titre des CGU, et le Client l'accepte, l'application des dispositions légales relatives à la garantie pour les défauts ou vices cachés du Logiciel. SYMBIOZ n'est tenue à aucune autre garantie au titre des droits d'utilisation concédés.

Sous aucun prétexte SYMBIOZ ne sera tenu pour responsable en cas de carence du Client dans les mises à jour du Logiciel et de son système d'exploitation.

En tout état de cause, l'obligation d'indemniser mise à la charge de SYMBIOZ en cas de survenance de pertes ou dommages ne pourra en aucun cas excéder le montant des sommes que le Client aura effectivement acquitté lors des trois (3) mois précédant le dommage ou au préjudice direct subi par le client s'il est inférieur. La présente limitation de responsabilité fait partie intégrante de l'accord entre SYMBIOZ et le Client et a été un des éléments essentiels pris en compte lors de la détermination du prix du droit d'utilisation du Logiciel.

SYMBIOZ garantit que les fichiers fournis par le Logiciel sont conformes aux normes comptables en vigueur à la date des présentes CGU.

ARTICLE 11 – GARANTIE D'EVICITION

Le Concédant garantit au Licencié qu'il détient l'intégralité des droits lui permettant de conclure le Contrat.

À ce titre, le Concédant déclare être titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs au Logiciel.

Le Concédant garantit notamment :

- Que le Logiciel ne constitue pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante ;
- Qu'il a respecté et respectera les droits de propriété intellectuelle des tiers, notamment droit d'auteur, droit sur les dessins et modèles, sur les brevets et sur les marques.

À ce titre, le Concédant garantit le Licencié contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle ou un acte de concurrence déloyale et/ou parasitaire, auquel l'exécution du Contrat aurait porté atteinte.

Les indemnisations et frais de toute nature, dépensés par le Licencié, ainsi que tous les dommages et intérêts prononcés contre lui eux seront pris en charge par le Concédant.

En outre, le Concédant devra procéder à ses frais au remplacement des éléments contrefaisants, si un élément de substitution de caractéristiques et de performances égales ou supérieures existe sur le marché français ou étranger ou par le développement d'un autre élément non contrefaisant.

ARTICLE 12 – RESPONSABILITE

Le Concédant n'est tenu qu'à une obligation de moyens.

En toute hypothèse, le Concédant ne saurait être tenu pour responsable à l'égard du Licencié :

- Des pertes de bénéfice, d'exploitation, de chiffre d'affaires, de clientèle, de goodwill, d'opportunité commerciale, d'économie,
- Des coûts de remplacement de logiciels, de services ou technologies,
- De la mauvaise utilisation du Logiciel (non-conformité à la Documentation, erreur de manipulation, utilisation frauduleuse, destruction accidentelle ou volontaire des Données par le Client, un Utilisateur ou un Tiers),
- Des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services du fait du caractère aléatoire de l'usage d'Internet ou de l'usage d'une plateforme tierce ou d'un logiciel tiers,
- Des difficultés ou bugs liés aux logiciels non édités par SYMBIOZ,
- Du fait de la destruction de ses données ou fichiers qu'il appartient au Licencié ou à son point de vente de sauvegarder,
- De la perte, divulgation ou utilisation illicite ou frauduleuse des identifiants et des mots de passe du fait du Client, des Utilisateurs ou de tout Tiers,
- De la suspension de l'accès au Logiciel en application de l'article 15,
- De l'adéquation des services aux besoins du Client,
- D'incidents de sécurité lié à l'utilisation d'Internet,
- En cas de force majeure.

En cas de dommage subi par le Licencié au titre de l'utilisation de la licence d'utilisation, le Licencié s'engage à adopter un comportement de nature à limiter les conséquences pouvant résulter de faits dommageables en prenant des mesures raisonnables, proportionnées et justifiées.

Sous aucun prétexte le Concédant ne sera tenu pour responsable en cas de carence du Licencié ou de l'un de ses Utilisateurs dans les mises à jour du Logiciel et de son système d'exploitation.

Dans l'hypothèse où le Concédant devrait indemniser le Licencié au titre de l'exécution, de l'interprétation ou des conséquences découlant des présentes, cette indemnisation ne pourra en aucun cas excéder le montant des sommes que le Licencié ou un de ses établissements aura effectivement acquitté lors des deux (2) mois précédant le dommage ou au préjudice direct subi par le Licencié ou son établissement ou point de vente s'il est inférieur.

La présente limitation de responsabilité fait partie intégrante de l'accord entre le Licencié et le Concédant et a été un des éléments essentiels pris en compte lors de la détermination du prix du droit d'utilisation du Logiciel.

ARTICLE 13 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Logiciel, les marques, les noms de domaine, les signes distinctifs et tout contenu présent sur le site internet de SYMBIOZ et à l'exception des Données, sont la propriété exclusive du Concédant.

Les présentes et l'ensemble contractuel ne confèrent au Licencié et à ses Utilisateurs aucun droit de propriété sur les éléments de propriété intellectuelle ci-exposés, à l'exception des Données qui demeurent la propriété du Licencié.

Le Concédant concède au Licencié et à ses Utilisateurs le droit d'utiliser le Logiciel mis à leur disposition uniquement dans les conditions applicables et pendant la durée du contrat.

Le droit d'utilisation du Logiciel accordé au Licencié et à ses Utilisateurs ne saurait être considéré comme une cession des droits de propriété intellectuelle au bénéfice du Licencié ou à un de ses Utilisateurs mais constitue un simple droit d'utilisation temporaire du Logiciel.

Conformément aux dispositions de l'article L. 122-6-1, III du Code de la propriété intellectuelle, le Licencié a uniquement le droit d'observer, d'étudier ou de tester le fonctionnement du Logiciel afin de déterminer les idées et principes qui sont à la base des éléments du programme lorsqu'il effectue des opérations de chargement, d'affichage, d'exécution ou de transmission du Logiciel.

ARTICLE 14 – CONTREFAÇON

Le Concédant garantit le Licencié pendant la durée de leurs relations contractuelles, contre toute action, réclamation, revendication ou opposition à son encontre de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle ou un acte de concurrence déloyale et/ou parasitaire, auquel l'exécution du Contrat aurait porté atteinte.

Dans le cas d'une telle réclamation, le Concédant pourra à son choix et à ses frais :

- Modifier tout ou partie du Logiciel permettant son utilisation ;
- **Obtenir d'un tiers un droit d'utilisation.**

En outre, le Concédant devra procéder à ses frais au remplacement des éléments contrefaisants, si un élément de substitution de caractéristiques et de performances égales ou supérieures existe sur le marché français ou étranger ou par le développement d'un autre élément non contrefaisant.

Si aucune des solutions proposées ne s'avère techniquement ou financièrement raisonnable, le Concédant pourra seul mettre fin au droit d'utiliser le Logiciel.

Le Concédant s'engage à défendre le Licencié à ses frais contre toute action en violation de droit d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle intentée par un tiers, et portant sur le Logiciel. Le bénéfice de cette garantie est soumis aux conditions expresses suivantes :

- Que la prétendue violation ne résulte pas du fait du groupe, du Licencié ou d'un de ses établissements ;
- Que le Licencié ait respecté l'ensemble des stipulations prévues aux CGV, CGU ainsi que l'ensemble des conditions d'utilisation prévues dans la Documentation ;

- Que le Licencié ait notifié par LRAR au Concédant dans les quinze (15) jours de sa réception, la réclamation, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé ou conduit à cette action ;
- Que le Licencié et chacun de ses établissements ci-avant définis collabore loyalement avec le Concédant pour l'aider à assurer sa défense, notamment en fournissant les éléments et informations dont il dispose pour mener à bien une telle défense ;
- Que SYMBIOZ ait la responsabilité et le contrôle de la procédure et qu'en conséquence il puisse contrôler le montant des frais d'avocat et autres frais liés à cette procédure ;
- Que le Licencié accepte que SYMBIOZ négocie la possibilité pour le Licencié et ses établissements de continuer à utiliser le Logiciel ou la partie litigieuse du Logiciel ou procède à sa modification ou à son remplacement par un élément non contrefaisant présentant des caractéristiques et un mode de fonctionnement au moins équivalents.

Le Concédant n'accorde aucune garantie si le Logiciel utilisé par le Licencié ou l'un de ses établissements n'est pas la dernière version à jour ou si la contrefaçon provient de la combinaison du Logiciel avec un logiciel tiers.

ARTICLE 15 – REFERENCE

Le Client autorise SYMBIOZ à faire état, à titre de référence et à l'attention de ses prospects ou de sa clientèle, de son nom et de son logo.

ARTICLE 16 – FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne sera responsable du retard dans l'exécution ou de l'inexécution d'une obligation en vertu du Contrat de Licence ou des CGV/CGU (sauf pour obligation de paiement dans le cas où l'accès au Logiciel est maintenu), dans la mesure où le retard ou la défaillance résulte d'un cas de force majeure telle que définie à l'article 1218 du Code Civil.

Toutefois, pour pouvoir se prévaloir de la présente disposition, la Partie qui se trouve empêchée d'exécuter ses obligations doit en informer l'autre Partie dans les plus brefs délais et par écrit en précisant les circonstances et la durée prévisible de cette situation, et la tenir régulièrement informée de l'évolution de la situation.

Si, malgré les efforts de la Partie défaillante, sa défaillance dure plus de trente (30) jours consécutifs, l'autre Partie peut, de plein droit, résilier tout ou partie des Services impactés.

ARTICLE 17 – RESILIATION

Le Contrat pourra être résilié de plein droit par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une des parties en cas de manquement par l'autre partie à l'une quelconque de ses obligations aux termes de l'ensemble contractuel, si ce manquement n'est pas corrigé dans un délai de un (1) mois suivant réception par la Partie en manquement d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ce manquement et sans préjudice

de tous dommages et intérêts auxquels la Partie ayant pris l'initiative de la résiliation pourrait prétendre.

En cas de cessation des présentes relations contractuelles et ce, pour quelque raison que ce soit, le Licencié s'engage soit à restituer au Concédant dans les huit (8) jours de la fin des relations contractuelles, l'ensemble des éléments constitutifs du Logiciel, y compris les supports et toutes les copies qui en auront été faites, en garantissant par écrit l'intégralité de cette remise, soit à fournir par écrit, une attestation certifiant la destruction du Logiciel, de ses supports et de toutes les copies qui auraient pu être faites.

Tous les paiements effectués par le Client à la date de résiliation resteront acquis au Prestataire.

ARTICLE 18 – CESSATION DES RELATIONS CONTRACTUELLES

A la cessation des relations contractuelles entre les Parties, et quelle qu'en soit la cause, le Client devra immédiatement cesser d'accéder au Logiciel et aux Services.

ARTICLE 19– REVERSIBILITE

En cas de cessation des relations contractuelles, quelle qu'en soit la cause, SYMBIOZ s'engage à restituer au Client, dans les meilleurs délais suite à la demande du Client par lettre recommandée avec accusé de réception, l'ensemble des Données Client lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent.

A la demande du Client, SYMBIOZ pourra, dans le cadre de la réversibilité, effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires.

Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

Le Client est soumis à une obligation d'assistance et de coopération loyale pour la mise en œuvre de la réversibilité.

ARTICLE 21 – INVALIDITE PARTIELLE

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations des présentes CGU n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée.

ARTICLE 22 – ABSENCE DE RENONCIATION

Le fait que SYMBIOZ ne se prévale pas, à un instant donné, d'une quelconque des stipulations des présentes CGU ne peut être interprété comme valant renonciation de SYMBIOZ à se prévaloir ultérieurement de l'une desdites stipulations.

ARTICLE 23 – CONTACT

Gestion administrative : gestion@symbioz.io

Gestion commerciale : email du gestionnaire de compte transmis au Client lors de sa commande

SAV backoffice : backoffice@symbioz.io

Numéros services client :

- Standard : 05 19 88 00 95 ;
- Gestion administrative & commerciale : 05 33 52 22 08 ;
- Support technique : 05 78 98 01 00.

ARTICLE 24 – DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPÉTENTE

Le présent contrat est soumis au droit français. En cas de conflit, les parties tenteront par tout moyen de résoudre à l'amiable leur litige.

Si toute résolution amiable s'avérait impossible, les litiges relatifs à l'interprétation, l'exécution, la résiliation des présentes ou toutes mesures conservatoires ou probatoires en découlant relèveront de la compétence du Tribunal de Commerce de Toulouse ou des juridictions compétentes du ressort de la Cour d'appel de Toulouse (France).