

**Article I. INTRODUCTION**

Les fournitures et prestations de SYNOLIA sont, quelle qu'en soit la nature, régies par les présentes conditions générales et les conventions particulières qui s'y rattacheront.

Les conventions particulières peuvent être constituées :

- ✓ Soit de la proposition de SYNOLIA acceptée par le CLIENT,
- ✓ Soit de tout autre document formellement accepté par SYNOLIA et délimitant le périmètre des prestations que le CLIENT souhaite lui confier.

Ces documents définissent, à l'exclusion de tous autres documents, le cadre juridique de ses interventions.

En cas de difficulté d'interprétation, priorité sera donnée aux présentes conditions générales.

**Article II. PERIMETRE CONTRACTUEL**

1. Les obligations de SYNOLIA sont limitativement énumérées dans les documents contractuels.
2. Le périmètre contractuel sur lequel s'engage SYNOLIA est exclusif de tout besoin non expressément défini par le CLIENT à la date de formation du contrat. Il incombe en conséquence au seul CLIENT de vérifier la cohérence, l'exhaustivité et la complétude de son expression de besoins. SYNOLIA ne saurait être tenu d'une obligation de conseil dans l'identification des besoins à satisfaire, seul LE CLIENT étant en mesure d'en apprécier l'étendue.
3. SYNOLIA ne prend aucun engagement en terme d'interopérabilité des systèmes existants ou de réalisation d'interfaces autres que celles définies dans les documents contractuels.
4. Sauf convention contraire, SYNOLIA ne prend aucun engagement quant aux opérations de mise en production et à celles concernant la reprise des données.
5. Lorsque des spécifications sont établies par SYNOLIA à partir d'un cahier des charges ou/et de spécifications générales établis par le CLIENT, les spécifications fournies par SYNOLIA se substituent, dès leur validation par le CLIENT, au cahier des charges et/ou aux spécifications du CLIENT.
6. Sauf accord contraire, les éventuelles normes de développement, de paramétrage, de nommage, ainsi que celles pouvant concerner les documentations types, sont choisies et mises en œuvre par SYNOLIA.
7. SYNOLIA ne saurait être tenu de toute contrainte de maintenabilité, d'exploitation, d'évolutivité ou d'interopérabilité exprimée par le CLIENT postérieurement à la formation du contrat et/ou non expressément acceptée par SYNOLIA.
8. La documentation fournie par SYNOLIA est celle spécifiée dans les documents contractuels. Sauf stipulation contraire, cette documentation est fournie en français ou à défaut en anglais.
9. Le CLIENT doit spécifier ses besoins en terme de formation, accompagnement et transfert de compétence.
10. En toute hypothèse d'intervention de SYNOLIA, le CLIENT s'engage à mettre à la disposition des intervenants de SYNOLIA l'ensemble des moyens matériels et techniques nécessaires à l'exécution de la prestation. Les locaux mis à disposition par le CLIENT devront être de nature à permettre un travail intellectuel normal (dimension, équipements, bruits, isolement, salubrité, etc.).

**Article III. DUREE DU CONTRAT**

1. Le contrat prend effet soit à la date d'acceptation par le CLIENT de la proposition de SYNOLIA, soit à la date de l'acceptation de la commande CLIENT par SYNOLIA.
2. Le contrat prend fin lorsque la totalité des prestations qui en constituent l'objet a été fournie par SYNOLIA et payée par le CLIENT.

**Article IV. ASSISTANCE TECHNIQUE**

Lorsque la prestation de SYNOLIA inclut, en tout ou partie, la fourniture d'une assistance technique :

- ✓ La communication par SYNOLIA d'une estimation de charge de travail n'est réalisée qu'à titre indicatif et ne représente en aucun cas une obligation de résultat de la part de SYNOLIA.
- ✓ Le CLIENT conserve seul la direction générale des travaux, notamment en ce qui concerne l'identification du besoin, la définition, la réalisation, le cadencement, la validation des livrables et la réception finale des travaux, ainsi que la gestion des charges associées.
- ✓ Le personnel de SYNOLIA reste placé sous la seule autorité hiérarchique de SYNOLIA qui exerce de manière exclusive le pouvoir d'encadrement et de direction. Les congés du personnel SYNOLIA sont déterminés par SYNOLIA, en fonction des contraintes du CLIENT et des règles légales.
- ✓ Le personnel de SYNOLIA se conforme en terme d'horaires aux horaires d'ouverture de l'établissement du client.
- ✓ SYNOLIA ne pourra en aucun cas être tenu responsable des absences des personnels, en cas d'indisponibilité de ces derniers pour cause de maladie ou d'accident.

Le CLIENT s'engage à valider dans les délais et dans la forme convenus, les justificatifs correspondant aux prestations effectuées et permettant la facturation mensuelle de ces prestations.

**Article V. ENGAGEMENT FORFAITAIRE**

Lorsque la prestation de SYNOLIA est exécutée en contrepartie du paiement par le CLIENT d'un prix forfaitaire :

1. Le CLIENT s'oblige à respecter le périmètre des besoins qu'il a définis et à partir duquel SYNOLIA a construit son offre financière. SYNOLIA ne sera pas tenue par le caractère forfaitaire du prix en cas de modification des besoins à satisfaire, quelle que soit l'origine de cette modification.
2. Le CLIENT doit participer activement aux comités constitués dès le début du projet et y affecter un personnel compétent et investi de l'autorité nécessaire à la prise des décisions requises et pouvant engager le CLIENT en conséquence. En cas de modification du personnel du CLIENT pendant la durée des prestations, le CLIENT s'engage à une parfaite continuité dans le déroulement de ses fonctions et missions. Dans le cas de fourniture par SYNOLIA d'éléments de reporting périodique prévus au contrat, ces derniers seront communiqués au correspondant habituel désigné du client.
3. Le CLIENT s'engage à respecter les délais de remise des livrables qui lui incombent et les délais de validation des livrables remis par SYNOLIA, tel que ces délais sont spécifiés dans la proposition SYNOLIA et/ou notifiés lors de la livraison. Tout retard imputable au CLIENT pourra entraîner un décalage du calendrier contractuel et un accroissement des charges que SYNOLIA répercutera au CLIENT.

4. A titre exceptionnel, des pénalités de retard pourront être acceptées par SYNOLIA, dans des conditions particulières à déterminer. En tout état de cause, les éventuelles pénalités de retard appliquées à SYNOLIA seront plafonnées à 10% du montant associé au livrable réputé en retard. Le montant total de pénalités ou d'indemnisation d'un éventuel préjudice lié à un retard imputable à SYNOLIA ne pourra en tout état de cause être supérieur à 10% du montant maximal du contrat. Le cas échéant, de telles pénalités pourront également s'appliquer au CLIENT.
5. Si pour des raisons imputables au CLIENT, un ou plusieurs collaborateurs de SYNOLIA affectés à la réalisation des travaux se trouvaient dans l'impossibilité de travailler conformément au calendrier prévu, les délais fixés à l'origine seront reportés d'autant et les journées correspondantes à ces décalages seront facturées en sus au tarif en vigueur dans la proposition initiale.
6. Le CLIENT est tenu de respecter les délais et la procédure de recette convenus. Il lui appartient notamment de définir ses jeux de recette. SYNOLIA pourra, dans des conditions à déterminer, apporter une assistance lors de ces opérations de recette.
7. Le CLIENT s'assurera, dès la mise à disposition des fournitures par SYNOLIA, de leur conformité aux besoins qu'il a exprimés. Sauf mention contraire dans les conventions particulières, l'absence de réserve formulée par le CLIENT dans le délai spécifié dans la proposition de SYNOLIA ou à défaut dans le délai notifié par SYNOLIA lors de la livraison ou convenu d'un commun accord avec le CLIENT, et/ou la mise en production des fournitures par le CLIENT vaudront réception définitive desdites fournitures.

**Article VI. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE SYNOLIA LIMITEES AUX PROJETS INTERNET**

1. SYNOLIA ne pourra pas être tenu responsable du dysfonctionnement du réseau Internet et ne fournit pas l'accès à l'Internet.
2. SYNOLIA ne pourra être tenu responsable des problèmes venant de son hébergeur de sites. En cas d'interruption du service, le client sera informé de la situation.
3. Malgré les efforts mis en place pour éviter tout désagrément, SYNOLIA ne pourra pas être tenu responsable en cas d'intrusion ou de piratage sur le site du client ainsi que du contenu des mails envoyés et reçus par le client.
4. SYNOLIA n'est pas garant des transactions résultants des ventes réalisées sur le site de commerce en ligne du client.

**Article VII. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT LIMITEES AUX PROJETS INTERNET**

1. Le client devra respecter l'usage du service proposé selon les lois qui sont en vigueur dans les pays concernés.
2. Le client est le seul responsable du site Internet qui sera hébergé sur le serveur, loué par SYNOLIA auprès de son partenaire hébergeur.
3. Les lois applicables sur l'utilisation de l'Internet devront être respectées par le client. Ainsi, le client s'interdit de publier, par quelque moyen que ce soit, un contenu contraire à l'ordre public, notamment et non limitativement, des contenus à caractère pédophile, pornographique, incitant au suicide, à la haine raciale ou à la commission de crimes et délits xénophobes, antisémites ou portant atteinte au droit à l'image et au respect de la vie privée. De même, le client s'interdit de porter atteinte aux droits patrimoniaux d'autrui, notamment et non limitativement, de diffuser des contenus portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle et industrielle. Les pratiques illégales comme le spamming, l'utilisation de logiciels sans acquisition légale, violation des copyrights, piratage, hacking, junk mail, ... ne devront pas être employées par le client. SYNOLIA ne sera pas tenu responsable en cas de non respect de la législation de l'Internet par le client.
4. Le client est responsable de ses codes confidentiels (de l'accès à la solution hébergée, à la base de données, ...) et ne devra donc pas les divulguer. En cas de perte, il devra contacter le plus rapidement possible SYNOLIA.
5. Dans le cadre des projets de commerce en ligne réalisés par SYNOLIA, le client :
  - Doit avoir la capacité juridique de faire de la vente sur Internet et de s'informer en conséquence de ses obligations légales.
  - A l'obligation d'afficher ses conditions générales de vente sur son site de commerce en ligne.
  - A l'obligation de maintenir afficher sur son site la mention « solution e-commerce businessshop » avec le lien dynamique intégré en standard à la solution.

**Article VIII. CONDITIONS PARTICULIERES PROPRES AUX PROJETS INTERNET**

1. Tout retard de paiement ou non respect de l'échéancier prévu au présent contrat pourra entraîner la mise hors ligne temporaire de la solution, par SYNOLIA, dans l'attente des règlements correspondants. La réception par SYNOLIA des règlements correspondants permettra la remise en ligne de la solution. La mise hors ligne de la solution ne peut être prétexte à un refus de règlement de la part du client et n'annule en aucun cas les montants dus par le client.
2. En cas de modification des tarifs de la prestation, les nouveaux tarifs ne s'appliqueront pas à la période actuelle du contrat en cours.
3. Les tarifs annoncés par SYNOLIA n'incluent pas les frais liés au service de paiement sécurisé et de vente à distance (commissions bancaires, frais TPE, licence et tout autres frais financiers facturés par le prestataire bancaire choisi par le client).
4. SYNOLIA assure l'achat ou le transfert de tous types de noms de domaines. L'achat ou le transfert de noms de domaines dans le cadre du présent contrat vaut acceptation des conditions contractuelles des organismes habilités à délivrer les noms de domaines.
5. Les noms de domaines réservés pour le client seront l'entière propriété de ce dernier. Le client assume l'entière responsabilité des données fournies et demeurera de même responsable de tous les faits et actes relatifs au nom de domaine enregistré. Le client devra donc vérifier lui-même quant à la légalité de l'utilisation du nom de domaine qu'il aura choisi. Par conséquence, le client prendra (entre autre) garde à ne pas porter atteinte à un droit de marque, d'une enseigne, de dénomination sociale, d'un nom commercial acquis, d'auteur antérieur légitime, de personnalité.
6. Sauf dispositions particulières stipulées au contrat, la prestation d'hébergement et d'acquisition de noms de domaine fournie par SYNOLIA est valable pour une durée d'un an. A l'issue de cette période, le client sera informé, deux mois avant l'échéance de son contrat, par émission d'un avis de renouvellement, de l'arrivée à échéance de son contrat et du montant du renouvellement de celui-ci pour l'année à venir. Si le client ne souhaite pas le renouveler, il devra en avvertir SYNOLIA par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard un mois avant l'échéance du contrat. A l'issue de cette période, sans réception de lettre recommandée de la part du client, SYNOLIA émettra une facture de renouvellement pour l'année à venir. En cas de non renouvellement, le client pourra récupérer le code source correspondant à la prestation SYNOLIA, l'hébergement du site chez SYNOLIA prendra fin à la date d'échéance du contrat, et le nom de domaine ne sera pas renouvelé par SYNOLIA.

**Article IX. DISPOSITIONS FINANCIERES**

1. Les prix inclus dans toutes les propositions de SYNOLIA sont, sauf dispositions particulières contraires, valables 30 jours à compter de la date d'envoi de la proposition. Tous les prix s'entendent hors taxes, hors frais de déplacement, fournitures et frais de séjour.
2. Le CLIENT s'oblige à régler les factures dues à SYNOLIA aux échéances contractuelles convenues. En cas de non-paiement de toute somme due à SYNOLIA, il sera fait application, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'intérêts moratoires immédiats, calculés au taux de base bancaire en vigueur au jour de l'échéance non respectée, majoré de 5 (cinq) points.
3. Les évaluations financières contenues dans les propositions SYNOLIA correspondent à des prestations effectuées durant les jours et heures ouvrés de SYNOLIA.

**Article X. TRANSFERT DE DROITS DES TRAVAUX ET/OU PROPRIETE DES MATERIELS**

1. Le transfert des droits d'utilisation des travaux exécutés par SYNOLIA n'intervient qu'à compter du complet paiement par le CLIENT desdits travaux et à l'issue de la période de garantie lorsque celle-ci a été définie avec le client.
2. Il est expressément convenu entre les parties que SYNOLIA se réserve la possibilité d'utiliser les enseignements tirés des études et/ou des réalisations qui lui ont été confiées par le CLIENT et de procéder à des développements pour des tiers, d'éléments similaires à ceux qu'elle a développés à la demande du CLIENT.
3. SYNOLIA reste seul titulaire des méthodes, des outils et du savoir-faire mis en œuvre dans le cadre de ses prestations.
4. Lorsque la fourniture de SYNOLIA inclut la mise à disposition au profit du CLIENT d'un progiciel édité par un tiers, le CLIENT doit bénéficier d'un droit d'utilisation de ce progiciel, dans les limites et aux conditions du contrat de licence proposées par l'éditeur.
5. Lorsque la prestation de SYNOLIA comprend une vente de matériels, le transfert des risques à l'acheteur s'opère au moment de la livraison. La propriété de ces matériels n'est transférée au CLIENT qu'à compter du paiement intégral de leur prix. En conséquence, le transfert de propriété ne s'opère au profit du CLIENT qu'après règlement de la dernière échéance convenue.

**Article XI. GARANTIE CONTRACTUELLE**

Lorsque la prestation de SYNOLIA est exécutée en contrepartie du paiement par le CLIENT d'un prix forfaitaire :

- ✓ Les prestations et fournitures, peuvent bénéficier d'une garantie contractuelle sous réserve que les termes et conditions d'une telle garantie aient été acceptés par les deux parties.
- ✓ La garantie contractuelle cessera immédiatement de produire ses effets en cas de modification par le CLIENT des codes sources, des paramétrages, des programmes livrés. En cas de modification par le client du code source de la solution fournie, SYNOLIA ne garantit plus le bon fonctionnement de la solution et ne pourrait être tenu responsable des conséquences liées à ces modifications.
- ✓ Toute prestation de SYNOLIA pendant la période de garantie ne se rattachant pas à des difficultés imputables à ses fournitures et travaux donnera lieu à facturation au tarif en vigueur dans la proposition initiale.
- ✓ Les délais d'intervention pendant la période de garantie sont précisés aux conditions particulières. Ils dépendent de la criticité et de la difficulté rencontrée par le CLIENT.

**Article XII. SECURITE DES INFORMATIONS**

1. Le CLIENT conservera un double de tous les documents, informations et fichiers contractuels confiés à SYNOLIA. Préalablement à toute intervention de SYNOLIA, le CLIENT prendra toutes dispositions utiles pour assurer la sécurité de l'ensemble des données, fichiers et/ou programmes afférents au projet, y compris ceux de SYNOLIA. Il lui reviendra en conséquence d'effectuer régulièrement toutes sauvegardes nécessaires, régulièrement et avant toute intervention SYNOLIA.
2. Le CLIENT est responsable, en tant que gardien, de la sécurité des logiciels, des fichiers et des dossiers présents dans ses locaux, y compris pendant les phases de développement.

**Article XIII. FORCE MAJEURE**

Les parties ne pourront pas être tenues pour responsables de tout manquement à l'une des obligations mises à leur charge par les présentes conditions générales et les conventions particulières qui s'y rattachent, qui résulteraient d'un cas de force majeure tel que caractérisé par la jurisprudence. Dans la mesure où un tel cas de force majeure se poursuivrait pendant une durée supérieure à un mois, SYNOLIA et le CLIENT conviennent d'engager des discussions en vue de modifier les termes de leurs engagements réciproques. Si aucun accord n'était possible, ces engagements pourraient alors être dénoncés par l'une ou l'autre des parties, sans dommages et intérêts, sur simple notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception.

**Article XIV. RESILIATION**

1. En cas de manquement grave, par l'une ou l'autre des parties aux obligations stipulées aux présentes conditions générales et aux conventions particulières qui s'y rattachent, le présent contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre partie, sous réserve qu'une mise en demeure d'exécuter, notifiée par lettre R.A.R., soit restée infructueuse pendant plus de trente jours.
2. En cas de résiliation, quelle qu'en soit la cause, le CLIENT s'engage à régler les prestations de SYNOLIA à proportion des charges consommées par cette dernière à la date de cette résiliation et/ou des livrables fournis.
3. Lorsque la prestation de SYNOLIA inclut, en tout ou partie, la fourniture d'une assistance technique sous la forme d'une mise à disposition de ressources humaines, le CLIENT peut mettre un terme anticipé à cette prestation sous réserve de respecter, sauf stipulation contraire, un préavis d'une durée équivalente à 20% de la durée totale de la mission commandée, avec un maximum de deux mois. En cas de non-respect par le CLIENT de ce préavis, celui-ci sera tenu d'indemniser SYNOLIA du manque à gagner intégral résultant de ce non-respect.

**Article XV. SECRET PROFESSIONNEL**

- ✓ Les parties s'engagent à appliquer le secret professionnel le plus absolu sur les informations qu'ils pourront se communiquer dans le cadre de leur collaboration. En cas de besoin spécifique de confidentialité, le CLIENT s'engage à transmettre pour validation à SYNOLIA tout engagement particulier signé entre les collaborateurs SYNOLIA et le CLIENT.
- ✓ Toutefois, aucune divulgation d'information ne pourra être reprochée à l'une ou l'autre des parties si les informations concernées sont déjà dans le domaine public, si la partie qui a divulgué l'information peut prouver qu'elle en avait connaissance avant même sa communication par l'autre partie ou enfin, si elles ont été obtenues régulièrement par d'autres sources.
- ✓ Cependant SYNOLIA pourra communiquer les coordonnées du client aux divers organismes partenaires uniquement dans le but de faciliter la mise en place de la solution e-commerce (par exemple: communication de vos informations à notre partenaire gérant le paiement sécurisé dans le but d'ouvrir votre compte client vous permettant de percevoir vos règlements). En aucun cas les coordonnées du client ne seront transmises à un tiers dans un but publicitaire. SYNOLIA se réserve le droit de citer, quelque en soit la raison, l'url du site de commerce en ligne du client comme référence.

**Article XVI. RECOURS**

1. En cas de défaillance grave de SYNOLIA, le CLIENT aura la faculté, sous réserve de prouver la faute à l'origine de cette défaillance, de solliciter la réparation du préjudice direct dont il apporterait la preuve, à l'exclusion de tout préjudice indirect tel que perte d'exploitation, perte de clientèle, manque à gagner, atteinte à l'image ou réclamation d'un tiers et dans une limite maximale de 10% du montant du contrat.
2. De convention expresse, la responsabilité de SYNOLIA ne pourra être recherchée :
  - ✓ En cas de retard dans l'exécution des prestations imputable à un tiers.
  - ✓ Dans le cas où les dommages invoqués par le CLIENT seraient consécutifs à une inexécution, même partielle, des obligations lui incombant.
  - ✓ En cas de violation, par le CLIENT, des dispositions de l'article XIV des présentes conditions générales.

**Article XVII. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL**

Sauf accord donné au préalable et par écrit, le CLIENT renonce à formuler toute proposition d'embauche ainsi qu'à engager ou à faire travailler, soit directement, soit indirectement, tout collaborateur de l'autre partie, qu'il soit salarié ou non. Cette renonciation est valable pendant toute la durée des relations contractuelles entre les parties ainsi que pendant l'année qui suivra leur cessation.

Dans le cas où le CLIENT ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager SYNOLIA notamment des dépenses de sélection et de recrutement, des frais de formation, des dommages résultant de sa réputation personnelle ou des engagements déjà pris pour son compte, etc. en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale au total des appointements bruts (charges patronales incluses) que ce collaborateur aura perçus pendant les douze mois précédant son départ.

**Article XVIII. REFERENCE**

SYNOLIA pourra, dans le cadre de ses activités, faire référence à l'existence de ses relations contractuelles avec le CLIENT.

**Article XIX. REGLEMENT AMIABLE**

1. Toute difficulté d'exécution du contrat sera soumise à un comité de pilotage exceptionnel composé paritairement, notamment dans les cas suivants :
  - ✓ Retard dans la prise d'une décision critique
  - ✓ Manque de disponibilité des ressources affectées au projet
  - ✓ Demande de remplacement d'une ressource de l'une ou l'autre partie
2. Toute difficulté qui n'aurait pas trouvé de solution dans le cadre d'un comité de pilotage exceptionnel sera soumise, sur l'initiative de la partie la plus diligente, aux directions générales respectives de chacune des parties. Celles-ci se rencontreront dans les meilleurs délais afin de mesurer l'étendue de la difficulté concernée et les modes de règlements envisageables.

Les parties pourront se faire assister, dans le cadre de ce rapprochement, de tout tiers de leur choix.

**Article XX. DIFFERENDS**

Pour toute difficulté susceptible d'être rencontrée dans la formation, l'exécution, l'interprétation ou la cessation du présent contrat, les parties conviennent, en cas d'échec des procédures amiables figurant à l'article XVI ci-dessus, d'attribuer compétence expresse au tribunal de commerce de Lyon, nonobstant pluralités de défendeurs, y compris pour les procédures d'urgence, par référé ou sur requête.

**Article XXI. INTEGRALITE**

Les présentes conditions générales et les conventions particulières qui s'y rattachent expriment l'intégralité des droits et obligations des parties. Elles annulent et remplacent tous autres documents et notamment toutes autres conditions générales ou particulières.