

CONDITIONS GENERALES DES SERVICES (CGS)

En vigueur au 1^{er} novembre 2024

Article I - OBJET DU SERVICE

Le prestataire, Blue note systems SAS, enregistré au RCS de Strasbourg sous le numéro 530 091 917, fournit des « logiciels en tant que services » (Saas). A ce titre, il met à disposition du Client les logiciels et services associés désignés à la rubrique « Présentation du projet » et « Couverture fonctionnelle ».

La solution est basée sur le logiciel SugarCRM en version Enterprise. Les services applicatifs et applicatifs associés nécessitent l'accès par le Client à un réseau de télécommunications. Ce service n'est pas compris dans les services Applicatifs et devra être fourni par un opérateur de télécommunications sous la responsabilité et le choix du client.

Toute prestation à la demande ou distribution d'une offre partenaire relève des Conditions Générales de Ventes de Blue note systems.

Article II - DUREE

Le contrat a une durée minimal d'une (1) année, deux (2) ou trois (3) années selon la durée d'engagement souscrite à compter de sa date de prise d'effet qui est la date de mise en production des services. Pour les contrats de location la durée est de deux (2) ou trois (3) années.

Il se renouvellera ensuite automatiquement par tacite reconduction pour des durées identiques d'une (1) année, deux (2) ou trois (3) années, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec AR trois (3) mois au moins avant l'échéance du terme du contrat. Dans le cas d'une réduction de la durée d'engagement, les conditions d'actualisation des prix sont soumises à de nouvelles conditions suivant la politique de l'éditeur SugarCRM.

Aucun remboursement ni avoir ne sera effectué pour réduction du nombre d'utilisateurs abonnés (cinq (5) minimum) ou option sauf notification trois mois avant l'échéance du terme du contrat. L'ajout d'utilisateur(s) ou d'options additionnelles durant la période du contrat fera l'objet d'une facturation complémentaire pour la période restante jusqu'à l'échéance du terme du contrat.

Article III - MODALITES D'EXECUTION DES SERVICES

Blue note systems assure la prestation de configuration des applicatifs selon les caractéristiques et limites exposées dans le chapitre « Prestations initiales ». L'administration et la personnalisation de l'application sont exclusivement réalisées par Blue note systems.

La configuration des applicatifs associés s'achève à la première des deux dates suivantes : soit par première utilisation par le Client de l'applicatif associé après que Blue note systems lui ait notifié cette installation, soit par signature du Client d'un procès-verbal de recette contradictoire.

Blue note systems assure le service d'hébergement des données selon les conditions énoncées à l'article « Hébergement ». L'assistance et le support client est assuré pendant les jours et heures ouvrés de Blue note systems : voir rubrique « Assistance, Support et Maintenance ».

Le support, dit technique, a pour but de porter à la connaissance de Blue note systems les éventuels dysfonctionnements des applicatifs associés, reproductibles et non imputables à une mauvaise utilisation



ou à une modification des accès ou paramétrage de l'appliquatif associé par le Client ou toute autre personne autorisé ou non.

Article IV - ASSISTANCE, SUPPORT ET MAINTENANCE, MISE A JOUR

Les prestations délivrées dans le cadre d'un abonnement à nos offres SugarCRM by Bluenote sont :

- Un nombre illimité de demandes d'assistance à l'utilisation.
- Un support technique disponible par téléphone : +33 97 250 0 251
- Une adresse mail dédiée : help@bluenote-systems.com
- L'accès au support et à la base de connaissances via un espace client extranet disponible sur Internet au moyen d'un compte utilisateur réservé aux utilisateurs formés.
- Chat et message en direct pour communiquer de façon proactive.

Il est précisé que l'assistance est réservée aux utilisateurs qui ont reçu une formation délivrée par Blue note systems ou ont eu un accès à sa plateforme e-Learning. Blue note systems se réserve le droit de ne pas traiter toute demande qui aurait nécessité une formation du demandeur.

IV.1 - Support technique et maintenance corrective :

Les modalités de fonctionnement sont :

- Pour une question fonctionnelle : une réponse est donnée dans le cadre du présent contrat si la formation a bien été dispensée.
- Pour un dysfonctionnement sur les adaptations spécifiques propre au Client réalisées par Blue note systems, la correction est comprise dans le cadre du présent contrat.
- Pour un dysfonctionnement qui relève de l'éditeur SugarCRM, un ticket est ouvert auprès de ce dernier en charge de produire un « patch » correctif dont Blue note systems prendra en charge le suivi, le test et la mise en production dans le cadre du présent contrat. Sous réserve que la version en exploitation chez le Client soit toujours maintenue par l'éditeur. La résolution peut nécessiter une mise à jour de version.
- Pour un paramétrage de l'application qui se trouverai nécessaire pour répondre à la demande, ce cas de figure est traité selon les modalités de « Maintenance évolutive » (ci-dessous).

IV.2 - Mises à jour

Le contrat couvre intégralement les droits de licences et d'utilisation avec les mises à jour mineures et majeures produites par l'éditeur SugarCRM et Blue note systems. Les corrections de sécurité sont également incluses en fonction des préconisations de SugarCRM. Le périmètre couvre uniquement les fonctionnalités et options souscrites dans le cadre de l'abonnement du Client.

La prestation technique de montée de version est facturable en fonction du degré de personnalisation de l'application du Client, de l'écart entre la version actuellement en exploitation et la version cible. Un devis sera établi et soumis à acceptation par le Client avant toute réalisation. Blue note systems recommande une montée de version tous les deux (2) ans au plus.

Lorsque Blue note systems propose une mise à jour de version, celle-ci inclue aussi des mises à jour de sécurité et permet de bénéficier de la politique de maintenance de l'éditeur SugarCRM. Dans le cas où le client déclinerait une montée de version, il accepte sans réserve toute responsabilité dans le cas où sa version en exploitation ne fait plus l'objet d'aucune maintenance.



IV.3 - Maintenance évolutive

Le Client fait part de ses demandes de prestations (installation, paramétrages, évolutions, création de rapports personnalisés, ...). Une estimation de la charge de travail est réalisée. Blue note systems soumettra une proposition commerciale que le Client validera avant toute réalisation.

Article V - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Blue note systems s'engage à considérer comme confidentielles, et entrant dans le champ d'application du secret professionnel auquel il est tenu, les informations de toutes natures relatives notamment aux activités du Client, à son organisation et à son personnel, que la réalisation des prestations amènerait à connaître.

Blue note systems s'engage à ne pas divulguer lesdites informations confidentielles, sauf autorisation expresse préalable et écrite du Client et en tout état de cause, à respecter la présente clause de confidentialité aussi longtemps que lesdites informations n'auront pas été portées à la connaissance de tiers par le Client lui-même.

Blue note systems réalise des sauvegardes quotidiennes des données du Client contenues dans les applicatifs associés. La politique de sauvegarde est précisée dans à l'article Hébergement.

Blue note systems garantit un accès à l'application 7j/7 et 24h/24, sauf les interruptions requises tant au titre de l'exploitation des services applicatifs (sauvegarde, traitement batch, ...) qu'au titre de suivi mensuel des services (maintenance habituelle préventive).

Blue note systems s'engage à respecter la charte de qualité transmise avec l'offre initiale et disponible sur simple demande.

Article VI - OBLIGATION DU CLIENT

Le Client se voit attribuer des identifiants et codes d'accès strictement personnels qu'il s'engage à conserver confidentiels. Le client est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisé par Blue note systems n'a accès aux services applicatifs et applicatifs associés. D'une manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux applicatifs associés.

Le Client assume l'entière responsabilité de l'exactitude, de l'intégrité et de la légalité des Données Clients transmises à Blue note systems dans le cadre du Service et s'engage à ne pas altérer ou perturber l'intégrité ou l'exécution du Service ou des données qui y sont contenues. Le client s'engage à ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé au Service ou aux systèmes ou réseaux qui lui sont associés.

Le Client accepte sans réserve les conditions générales de ventes et de services de l'éditeur SugarCRM, disponible à cette adresse : <https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/>

Le Client s'engage à utiliser l'envoi de mails sans porter atteinte aux droits des tiers et ne porter atteinte aux bonnes mœurs et à la protection à l'ordre public. L'usage des campagnes d'emailing devra être exclusivement réservé à des opérations de fidélisation et/ou de services adressés à des contacts dont le consentement aura été préalablement archivé et mis à jour par le Client. Pour des raisons de sécurité, seuls les formats suivants, Texte (.txt), Adobe pdf, pourront être utilisés comme fichier joint.

Le client a la responsabilité de prendre ses dispositions pour que ses utilisateurs soient dûment formés, condition obligatoire pour permettre à chacun d'accéder à l'assistance utilisateur. Blue note systems recommande la nomination d'un utilisateur référent qui aura été nécessairement formé par Blue note systems, le but étant d'obtenir une bonne appropriation de l'application par les utilisateurs, facteur clé de gains de productivité.



Article VII - HEBERGEMENT

Les offres SugarCRM by Bluenote sont des solutions logicielles hébergées en France et dont les plateformes serveurs sont dédiées et sous-traitées à des professionnels reconnus, sélectionnés pour leurs engagements de services de très haut niveau afin de garantir une disponibilité et une sécurité avec les standards les plus élevés.

Les données sont sauvegardées de manière incrémentale quotidienne. Les sauvegardes complètes hebdomadaires sont stockées pendant un mois et les sauvegardes mensuelles sont stockées pendant un an. Les sauvegardes sont régulièrement testées. La restauration en cas de nécessité est un processus réalisé sous 4 heures en horaires ouvrés sauf sinistre ou panne matérielle qui prendra alors 48 heures au plus.

L'envoi des courriels depuis les applications mis à disposition du Client est orchestré pour un envoi depuis les serveurs SMTP de Blue note systems, par lot n'excédant pas le nombre de mails par jour prévu dans l'offre, hors des plages de sauvegarde et maintenance habituelle préventive. A l'exception des Clients qui ont optés pour l'utilisation de leur propre serveur SMTP.

Article VIII - GARANTIE D'EVICION

Blue note systems déclare et garantit que les solutions qu'il a développées sont originales au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Article IX - CONDITIONS FINANCIERES

Les conditions financières sont exposées au chapitre « Offre financière », dans un devis ou offre. Le Client, selon ses procédures internes, a la liberté de procéder par l'émission d'un bon de commande dont les références seront portées sur la facture. L'absence de bon de commande ne constitue pas un motif licite de résiliation ou recevable dans le cadre du contrat. Quel que soit la durée, il est facturé par année.

Tous les prix des prestations indiqués pourront faire l'objet de révision annuelle de plein droit et sans formalité, à la date anniversaire du contrat, selon la variation de l'indice publié par la chambre syndicale des sociétés d'études et de conseils (SYNTEC). La valeur de l'indice de référence est le dernier indice publié à la date de signature du contrat ou la variation de l'indice connu pour les 12 derniers mois.

Les prix de licences, offres de routage d'emails, et autres Services faisant l'objet d'une souscription à un partenaire, font exception et peuvent être révisés selon la politique d'actualisation des prix du partenaire, à la date anniversaire du contrat. En particulier, le prix de l'abonnement aux offres SugarCRM by Bluenote est indexée sur la politique de prix de l'éditeur partenaire et de ses clauses de révisions. Toute diminution du nombre d'utilisateurs souscrits auprès de l'éditeur entraîne de facto la perte de toute remise accordée par l'éditeur et par la même une révision du prix de l'abonnement par utilisateur aux offres SugarCRM by Bluenote.

Lors de l'émission d'une facture de renouvellement de l'abonnement, les produits incluant des droits ou prestations d'éditeurs qui libellent leurs factures en devise autre que l'euro, Blue note systems se réserve la possibilité d'une actualisation additionnelle de leur prix lorsqu'ils sont soumis à une variation de change importante sur une année.

Tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance, impliquera une facture de pénalités et intérêts de retard conformément à la réglementation en vigueur et aux informations figurant sur la facture. En outre, Blue note systems pourra engager des mesures contraignantes allant jusqu'à la suspension de tout ou partie des services avec un préavis simple par courriel jusqu'à réception du paiement intégrale des créances Client. Blue note systems se réservera aussi la possibilité de résilier de plein droit le contrat trente (60) jours après la date d'échéance de la facture impayée après avoir procédé aux relances et mise en demeure.



Article X - TRAITEMENT DES DONNEES ET CONFIDENTIALITE

X.1 - Données personnelles et données confidentielles

Blue note systems s'engage à considérer comme confidentielles, et entrant dans le champ d'application du secret professionnel auquel il est tenu, les informations de toutes natures relatives notamment aux activités du Client, à son organisation et à son personnel, que la réalisation des prestations amènerait à connaître.

Blue note systems s'engage à ne pas divulguer lesdites informations confidentielles, sauf autorisation expresse préalable et écrite du Client et en tout état de cause, à respecter la présente clause de confidentialité aussi longtemps que lesdites informations n'auront pas été portées à la connaissance de tiers par le Client lui-même ou versées dans le domaine public.

X.2 - Traitements opérés par Blue note systems en qualité de sous-traitant du Client

Blue note systems se conforme au RGPD (Règlement Européen sur la Protection des Données), dans la fourniture de services à ses clients.

Blue note systems est autorisée à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les services souscrits par le Client.

Le Client est le responsable de traitement des données à caractère personnel qu'il gère dans les services fournies. Les données à caractère personnel fournies par le Client à Blue note systems aux fins d'exécution du Contrat demeurent la seule propriété et sous la seule responsabilité du Client.

Blue note systems s'engage à :

- Traiter les données à caractère personnel uniquement aux fins de réalisation des Services.
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la fourniture des Services.
- Mettre en œuvre les moyens pour garantir les mesures de sécurité pour garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement.

X.3 - Traitements opérés par Blue note systems en qualité de responsable de traitement des données des utilisateurs

Les données à caractère personnel des collaborateurs du Client ou ses représentants dûment habilités en contact avec Blue note systems sont collectées et traitées par celle-ci, en sa qualité de responsable de traitement, aux fins de la gestion de ses clients et prospects.

Le traitement de ces données à caractère personnel est nécessaire aux fins de l'intérêt légitime poursuivi par Blue note systems d'informer ses clients et prospects sur les services qu'elle propose et à l'exécution des contrats conclus entre Blue note systems et le Client.

Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de leur droit à la limitation du traitement, de leur droit à la portabilité des données, et de leur droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, dans les conditions prévues par la « Charte relative à la protection des données à caractère personnel », consultable sur le site internet de Blue note systems. Ces collectes d'informations ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous les numéro 2091478. Conformément au règlement RGPD, toute personne peut contacter le délégué à la protection des données pour exercer ses droits auprès de Blue note systems en adressant un courrier électronique à dpo@bluenote-systems.com.



X.4 - Obligations du client en qualité de responsable de traitement vis à vis de Blue note systems

Le Client est tenu de s'acquitter des obligations qui lui reviennent en application du RGPD, notamment en ce qui concerne l'obligation d'informer les personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données à caractère personnel, la tenue du registre des traitements mis en œuvre, et plus généralement, du respect des principes issus du RGPD.

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

A ce titre, le Client garantit Blue note systems contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service applicatif.

X.5 - Exploitation des données

Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation des Services applicatifs.

Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence Blue note systems dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit Blue note systems à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Plus généralement, Le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les Services applicatifs. Le Client demeure le seul propriétaire des Données constituant le contenu des Solutions.

X.6 - Confidentialité

Chacune des Parties s'oblige à tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de trois (3) ans après le terme du Contrat.

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.



Article XI - RESERVES DE PROPRIÉTÉ

Blue note systems conserve la propriété des biens et services vendus jusqu'au paiement intégral des factures correspondantes.

À ce titre, si le client fait l'objet d'un redressement ou d'une liquidation judiciaire, Blue note systems se réserve le droit de revendiquer, dans le cadre de la procédure collective, les biens et services vendus et restés impayés.

Il est expressément convenu entre les parties que Blue note systems 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. Blue note systems reste seul titulaire des méthodes, des outils et du savoir-faire mis en œuvre dans le cadre de ses prestations.

Le Client ne pourra utiliser tout ou partie des services applicatifs qu'en tant qu'utilisateur final, avec son abonnement Blue note systems. En particulier, le Client s'engage à ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé au Service ou aux systèmes ou réseaux qui lui sont associés. Le client ne pourra effectuer une quelconque copie de tout ou partie des applicatifs, ni céder tout ou partie du droit d'utiliser les applicatifs à un tiers. Le client ne pourra modifier tout ou partie des applicatifs ni les reproduire de façon permanente ou provisoire par tout moyen et sous toute forme.

Article XII - LIVRAISON

La livraison des biens ou des services est effectuée soit par délégation de personnel sur site, soit par voie postale, transporteur ou voie électronique. Le délai de livraison indiqué lors de l'enregistrement de la commande n'est donné qu'à titre indicatif et n'est aucunement garanti. Par voie de conséquence, tout retard raisonnable dans la livraison ne pourra pas donner lieu au profit du client ni à l'allocation de dommages et intérêts, ni à l'annulation de la commande.

La date de première mise en exploitation des services correspond à la date de référence anniversaire.

Article XIII - RESPONSABILITE

Blue note systems assume une obligation de moyens dans l'exécution du contrat. En conséquence, Blue note systems ne pourra être tenu pour responsable des vices de fonctionnement de l'applicatif associé et du service applicatif du seul fait de leur existence.

La responsabilité de Blue note systems ne pourra être établie qu'en cas de faute grave ou de négligence prouvée dans l'exécution de ses obligations et sera expressément limitée pour les dommages directs à un montant représentant le prix payé dernièrement par le Client au titre d'un (1) mois d'exécution du contrat, à l'exclusion de tout autre dommages indirects de quelque nature que ce soit.

Le Client reconnaît avoir été en mesure d'évaluer préalablement au contrat les capacités des applicatifs associés et les spécificités notamment techniques du service applicatif. Par ailleurs, le Client est informé que Blue note systems se réserve la possibilité d'interrompre sa prestation de routage des mails, sans ouvrir droit à indemnisation, en cas de tous types d'utilisations préjudiciables à Blue note systems et notamment si une des opérations menées par le Client entraîne le classement en liste noire d'une ou plusieurs adresses IP utilisées par Blue note systems pour router les campagnes de mail du client.

La responsabilité de l'une ou l'autre des parties ne pourra être recherchée si l'exécution de ses obligations est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'[article 1148 du Code civil](#)



Article XIV - INTEGRALITE DU CONTRAT

Le présent contrat et ses annexes expriment l'intégralité des obligations des parties, annule et remplace tout accord, correspondance ou écrit antérieurs.

Article XV - CONDITIONS SPECIFIQUES AU DEPOT DE FACTURES DANS CHORUS PRO

L'objet du Service permet la télétransmission des factures dans le portail Chorus Pro.

Cette prestation fait l'objet d'une sous-traitance auprès d'un partenaire, QWEEBY, dûment habilité assurant une traçabilité complète du dépôt et du processus de règlement par le donneur d'ordre public du Client. Les informations essentielles au suivi sont accessibles dans la solution Bluenote.

Le Client bénéficie également d'un accès à la plateforme du partenaire pour l'ensemble des services souscrits.

Le Client accepte sans réserve les conditions générales de ventes de notre partenaire QWEEBY disponible à cette adresse : <https://www.qweeby.fr/conditions-generales-utilisation/>

Article XVI - CONDITIONS SPECIFIQUES A LA SIGNATURE ELECTRONIQUE

L'objet du Service est la Signature électronique de devis ou contrats.

La signature permet notamment de transmettre des devis à des prospects et clients en vue d'une signature numérique du document.

La prestation de signature électronique est assurée par UNIVERSIGN, spécialisé dans le domaine, situé en France et qui héberge sa solution en France. Blue note systems réalise l'intégration de la solution avec le logiciel CRM. Blue note systems se réserve le droit de changer de prestataire à tout moment et sans préavis.

Le Client accepte sans réserve les conditions générales de ventes de notre partenaire UNIVERSIGN disponible à cette adresse : <https://www.universign.com/fr/conditions-generales-utilisation/>

Article XVII - CONDITIONS SPECIFIQUES A L'EMARGEMENT ELECTRONIQUE

L'objet du Service est la Signature électronique des présences aux formations.

La signature permet notamment de faire signer électroniquement les présences des apprenants aux formations, par les formateurs.

La prestation de signature électronique est assurée par EDUSIGN, spécialisé dans le domaine, situé en France et qui héberge sa solution en France. Blue note systems réalise l'intégration de la solution avec le logiciel CRM. Blue note systems se réserve le droit de changer de prestataire à tout moment et sans préavis.

Le Client accepte sans réserve les conditions générales de ventes de notre partenaire EDUSIGN disponible à cette adresse : <https://www.edusign.fr/legal/CGU.pdf>.

Article XVIII - CONDITIONS SPECIFIQUES A L'ENVOI DE SMS

Le Service permet d'envoyer des SMS vers le téléphone mobile du correspondant de son choix, en envoi immédiat ou différé, unique ou en nombre.

En plus des règles évoquées dans les articles précédents, l'utilisation de SMS est soumise à une règle de diffusion et de désinscription particulière :



Le STOP SMS est une fonction qui permet aux Destinataires de se désinscrire de la liste de diffusion de l'Utilisateur. Son utilisation est obligatoire pour tout envoi de type prospection, campagne commerciale ou campagne promotionnelle conformément à l'Article L121-20-5 du Code de la consommation. Les destinataires sont automatiquement exclus en cas de demande de désabonnement reçus (réponse STOP).

En cas de non-respect de cet article ou de non-utilisation de la fonction STOP, la société émettrice, le Client, des SMS est entièrement responsable. Par ailleurs, nous nous réservons le droit de suspendre tout compte ne respectant pas son utilisation et ce, sans préavis ni indemnité.

Article XIX - FORMATION

Les forfaits formation, hors prise en charge organisme financeur, sont facturés au déploiement de la solution et utilisables pendant 12 mois. Toute annulation doit être confirmée par écrit ou par email au minimum 48 heures avant. A défaut la prestation est réputée facturable. Les frais de déplacement sont facturés en sus de la formation.

Blue note systems propose des formations en e-learning au moyen d'une souscription à sa plateforme LMS (Learning Management Systems) pour la formation des utilisateurs. La plateforme LMS est aussi une ressource documentaire qui permettra pendant la durée de souscription à chaque utilisateur de compléter, réviser, consulter les cours et tutoriels. L'accès à cette ressource est individuel et ne peut être partagé sauf accord commercial spécifique écrit.

Article XX - REFERENCE

Le Client autorise, sauf opposition de sa part formulée par écrit, Blue note systems à citer son nom et reproduire ses marques et signes distinctifs exclusivement à titre de référence commerciale en tant que client des Services et à les publier par tous moyens ou sur tous supports. Blue note systems s'engage à respecter la formulation et les caractéristiques propres à la marque du Client.

Article XXI - DROIT APPLICABLE – LITIGE EVENTUEL

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes Conditions Générales de Services est soumis au droit français.

Les parties feront leurs meilleurs efforts pour trouver une voie amiable au règlement de tout litige. À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal Judiciaire de Strasbourg (67), lieu du siège social de la société Blue note systems.

Article XXII - ASSURANCE

Blue note systems a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Le Client pourra obtenir une attestation sur simple demande.

Article XXIII - REVISION DES PRESENTES CGS

Blue note systems peut actualiser à tout moment les Conditions Générales de Services afin de garantir un bon équilibre contractuel entre les parties.

Le Client ne peut se prévaloir d'une faculté quelconque de résiliation anticipée en raison d'une mise à jour des présentes, ni le dispense de toutes ses obligations, en particulier le règlement à l'échéance des factures régulièrement dues.

Le Client peut à tout moment demander la dernière version en vigueur des Conditions Générales de Services.



Article XXIV - RESILIATION DE TOUT OU PARTIE DES SERVICES ET FIN DE CONTRAT

XXIV.1 - Résiliation pleine et entière

Le contrat est renouvelé automatiquement par tacite reconduction pour selon la durée d'engagement d'une (1), deux (2) ou trois (3) année(s) sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec Accusé de Réception trois (3) mois au moins avant l'échéance de la période d'engagement.

XXIV.2 - Résiliation partielle

Toute option souscrite aux offres SugarCRM by Bluenote peuvent être résiliée à date anniversaire signifiée par courrier recommandé avec accusé de réception avec un préavis d'un (1) mois. Si le Service résilié fait l'objet d'une prestation sous-traitée à un partenaire de Blue note systems, alors le préavis est de deux (2) mois.

Blue note systems se réserve alors le droit de réviser l'offre pour préserver l'équilibre économique du contrat. En particulier, la diminution du nombre de licence utilisateurs, entraîne une suppression de remise systématique et entière selon la politique de prix de l'éditeur SugarCRM. Si le Client n'accepte pas les nouvelles conditions, le contrat est alors résilié dans sa totalité de plein droit.

XXIV.3 - Fin de contrat

Aux termes du contrat, quel qu'en soit la cause, Blue note systems s'engage à restituer à la première demande de celui-ci formulée par courriel ou tout autre moyen et dans un délai de quinze jours à compter de la date de réception de cette demande, l'ensemble des données lui appartenant. Nous restituons en une seule fois ces données au format MySQL avec les fichiers attachés à la base de données de manière compressés dans un fichier au standard Zip. Un espace de téléchargement est alors mis à la disposition de Blue note systems par le Client afin que ses données y soient déposées. Il appartient au Client de formuler tout demande s'il s'avérait manquer des données dans un délai d'un mois maximum.

Par mesure de précaution pour le Client, les données sont conservées au plus six (6) mois. Puis elles seront automatiquement détruites sans aucun recours possible. Le Client a la faculté de demander à tout moment par simple demande courriel ou tout autre moyen une destruction complète anticipée.

Les applications et personnalisations qui auront été développés expressément à la demande du Client et facturée appartiennent au Client dès lors qu'il a réglé l'intégralité de ce type de prestation et créances. Le Client peut demander la restitution du code informatique qui lui est spécifique, étant entendu que la partie code informatique des modules Blue note systems sont sa propriété et ne saurait être transmis pour quelle que raison que ce soit.

Les parties du contrat s'engagent à ne pas embaucher de salarié de l'autre partie, même si la sollicitation vient dudit salarié, pendant la durée du contrat et pendant deux (2) années suivant l'expiration quel qu'en soit la cause.