

CONDITIONS GENERALES - ZW France

Les présentes conditions générales sont éditées par la société ZW France, société par actions simplifiée, au capital de 20.000 euros, inscrite au Registre du Commerce et des sociétés d'Angers sous le numéro B 531 876 670, dont le siège social est situé ZA, 11 rue Saint Eloi, 49.270 OREE D'ANJOU.

Numéro de TVA intracommunautaire : FR04531876670

ZW France peut être contactée aux coordonnées suivantes :

- Par courrier, à l'adresse suivante : ZW France, ZA, 11 rue Saint Eloi, 49.270 OREE D'ANJOU.
- Par mail, à l'adresse : contact@zwfrance.fr
- Par téléphone, au numéro : 02 40 09 50 00

ZW France reçoit les appels et traite les demandes par mail du lundi au vendredi (sauf jours fériés), de 9 heures à 12 heures 30 et de 13 heures 30 à 17 heures 30.

ZW France est le distributeur exclusif en France du logiciel ZWCAD (édité par ZWSOFT) et du logiciel ARCHLine (édité par CADLINE) ainsi que le distributeur non-exclusif du logiciel ZW3D. Ces logiciels constituent des solutions de CAO (Conception Assistée par Ordinateur) destinées à l'industrie, à la construction et au bâtiment.

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales, ci-après les « Conditions Générales », rédigées en langue française, s'appliquent à toutes les licences des logiciels distribuées par la société ZW France, ci-après les « Logiciels », ainsi qu'à toutes les prestations de services proposées par ZW France, ci-après les « Services ».

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ZW France consent à ses clients, particuliers ou professionnels, résidant en France, ci-après les « Clients », une licence d'exploitation des Logiciels qu'elle distribue et assure des Services associés au profit des Clients.

Les Logiciels et les Services sont destinés à l'usage personnel des Clients qui ne sont dès lors pas autorisés à les revendre, à l'exception des revendeurs agréés titulaires d'un contrat auprès de ZW France. Il est à cet égard précisé que les commandes de Logiciels et Services par les revendeurs agréés sont encadrées par les contrats conclus avec les revendeurs.

En raison des dispositions spécifiques du droit de la consommation, les présentes Conditions Générales comportent des distinctions selon que le Client a la qualité de professionnel (au sens du 3° de l'article liminaire du Code de la consommation) ou de consommateur (au sens du 1° de l'article liminaire du Code de la consommation). Celles-ci sont identifiées par des titres en gras et italique dans le corps des présentes Conditions Générales. Lorsque rien n'est précisé, les stipulations s'appliquent à tous les cas.

Les personnes morales non-professionnelles (au sens du 2° de l'article liminaire du Code de la consommation) n'ayant pas le statut de consommateur, elles ne bénéficient pas des

avantages et protections habituellement accordés aux consommateurs. Aux termes des présentes Conditions Générales, elles sont donc soumises aux mêmes règles que les professionnels, sous réserve des dispositions spécifiques qui protègent les personnes morales non professionnelles au titre du Code de la consommation (en particulier les articles L. 212-2 et suivants du Code de la consommation).

Le Client déclare être une personne physique majeure (18 ans et plus) ou une personne morale et disposer de la capacité juridique de procéder à la commande de Logiciels et Services auprès de ZW France et de s'engager valablement au titre des présentes Conditions Générales.

Les Conditions Générales sont communiquées à toute personne qui en fait la demande et sont disponibles sur le site internet de ZW France, accessible aux adresses « zwfrance.fr », « zwcad.fr », « zw3d.fr », « archline.fr », ci-après le « Site ».

Les présentes Conditions Générales annulent et remplacent les précédentes conditions générales et sont modifiables sans préavis à l'initiative de ZW France. Si l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales est réputée nulle ou non avenue par un Tribunal compétent, les autres clauses demeureront valides.

Le fait pour ZW France de ne pas se prévaloir d'un manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

2. DESCRIPTION DES LOGICIELS ET DES SERVICES

2.1. Description des Logiciels

Une description des différents Logiciels proposés par ZW France et de leurs fonctionnalités figure sur le Site, dans la fiche descriptive dédiée à chaque Logiciel. Les équipements et configurations nécessaires pour pouvoir utiliser les Logiciels sont également décrits.

Les Logiciels sont, selon le cas, proposés sous forme de licence « monoposte » (sous forme de code), « dongle » (sous forme de clé USB) ou « réseau ». Les licences sont consenties, selon le cas, pour des durées annuelles non renouvelables ou perpétuelles.

Les licences sont consenties pour la version des Logiciels en vigueur au jour de la souscription, ZW France proposant par ailleurs des modules complémentaires ainsi que des mises à jour régulières. ZW France propose également un service de support téléphonique (hotline).

2.2. Description des Services

Les Services proposés par ZW France portent sur les prestations de maintenance des Logiciels. Ils peuvent également porter sur des services de développement spécifiques à la demande des Clients ainsi que des services de formation et d'assistance à l'utilisation des Logiciels.

Par ailleurs, étant un centre de formation agréé et certifié Qualiopi, ZW France assure également des formations dites professionnelles. Ces formations professionnelles font l'objet de conventions dédiées.

3. COMMANDES

3.1. Principes généraux

Le Client reconnaît avoir disposé de toute l'information qui lui était nécessaire, notamment pour identifier les contraintes techniques liées à l'utilisation des Logiciels et la nature des Services pour déterminer seul l'adéquation des Logiciels et des Services à ses besoins.

Le Client peut ainsi passer commande en toute connaissance de cause.

Les commandes peuvent être passées selon les modalités suivantes :

- Par internet, au travers de l'outil de commande en ligne accessible sur le Site pour les licences des Logiciels, les Services ne pouvant pas être commandés via le Site.
- Par écrit, sur la base (i) d'un devis accepté, (ii) d'un échange de courriers ou (iii) de l'envoi d'un bon de commande sous condition qu'il soit accompagné d'une acceptation des présentes Conditions Générales, réalisé par courrier, mail ou remise en mains propres. Et ce, tant pour les licences de Logiciels que pour les Services.

Pour pouvoir être traitée, chaque commande devra indiquer les coordonnées complètes du Client (dénomination ou nom, le cas échéant numéro SIRET, adresse de facturation, adresse de livraison si différente, téléphone, adresse e-mail, ...), la nature et le nombre des licences de Logiciels et la nature des Services commandés.

Les informations fournies par le Client doivent être exactes, sincères, complètes et détaillées. ZW France se réserve la possibilité de refuser ou d'annuler toute commande provenant d'un Client qui n'aurait pas complètement ou exactement renseigné ses éléments d'identification.

En passant commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales, les accepter totalement, sans restriction ni réserve, et renoncer à se prévaloir, le cas échéant, de ses propres conditions d'achat ou de toute autre document contractuel.

Le Client s'engage au respect de toutes obligations issues des présentes Conditions Générales et se porte fort du respect de ces obligations par les utilisateurs à qui il autorise l'utilisation des Logiciels, ci-après les « Utilisateurs ».

Sous réserve du droit de rétractation applicable aux Clients ayant la qualité de consommateurs pour les commandes passées à distance (voir article 6 ci-dessous), les commandes sont fermes et définitives pour les Clients dès leur émission. Aussi, sous réserve du refus de la commande par ZW France, les Clients ne peuvent ni annuler ni modifier leur commande à compter de cette date.

En tout état de cause, même après qu'elle ait été acceptée et même payée par le Client, ZW France se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes, et plus particulièrement dans l'hypothèse où la commande présenterait des caractéristiques anormales ou encore dans l'hypothèse où il existerait un différend non résolu avec le Client, par exemple dans le cadre d'une commande antérieure.

ZW France en informera alors le Client dans les meilleurs délais et, dans l'hypothèse où la

commande aurait déjà été payée, remboursera le Client des sommes versées dans les 14 jours. Ce remboursement s'effectuera en fonction du mode de paiement initialement choisi par le Client, sans qu'aucun frais supplémentaire ne soit à la charge du Client.

Dans le cadre de la prise des commandes et de leur exécution, le Client accepte expressément de recevoir des communications par e-mail de la part de ZW France.

3.2. Spécificités propres aux commandes par Internet

Il est rappelé que les commandes par Internet sont réservées à la souscription des licences sur les Logiciels mais ne peuvent pas porter sur les Services.

Pour effectuer une commande par Internet, le Client devra suivre étapes suivantes :

- Constituer son panier virtuel en choisissant les différents Logiciels et Services auxquels il porte un intérêt ainsi que les quantités souhaitées et cliquer successivement sur le lien « Acheter ».
- A tout moment, et jusqu'à la validation définitive de la commande, le Client a la possibilité de :
 - Obtenir un récapitulatif des Logiciels et Services sélectionnés en cliquant sur l'icône représentant le panier.
 - Revenir sur les différentes étapes de la constitution du panier en ajoutant ou en enlevant des éléments du panier.
- Une fois son choix arrêté, le Client clique ensuite sur le bouton « Commander ».
- Après avoir cliqué sur le bouton « Commander », le Client accède à un récapitulatif de sa commande.
- Pour pouvoir ensuite poursuivre et valider définitivement sa commande, le Client doit d'abord s'identifier.

Pour cela, le Client peut :

- Soit décider de s'identifier à chaque commande, en remplissant le formulaire en ligne.
- Soit s'identifier via son compte client s'il en détient un. Il est précisé que seuls les Clients existants sont autorisés à créer un compte client.

La création d'un compte client permet de gagner du temps lors d'une prochaine commande car les informations pour la facturation auront déjà été renseignées et enregistrées.

La création d'un compte client s'effectue en remplissant un formulaire de création de compte. Le Client dispose alors d'un identifiant (son adresse e-mail) et d'un mot de passe lui permettant d'accéder à son compte client, contenu dans la partie sécurisée du site. L'identifiant et le mot de passe du Client sont strictement personnels et confidentiels.

Leur conservation et leur utilisation s'effectuent sous l'entière responsabilité du Client. Toute commande passée au moyen de cet identifiant et ce mot de passe sera présumée avoir été effectuée par le Client.

- Le Client doit également renseigner son adresse ainsi que ses informations de paiement (voir plus loin l'article 5 ci-dessous relatif au paiement) et cocher la case d'acceptation des présentes Conditions Générales et de la politique de confidentialité.
- La commande ne sera validée qu'après que le Client ait coché la case « Payer ». En validant la commande et en cliquant sur « Payer », le Client s'oblige à en payer le prix.

Une fois la commande validée, le Client recevra automatiquement de ZW France, à l'adresse de messagerie électronique renseignée à l'occasion de son identification ou de la création du compte client, un courrier électronique de confirmation, en langue française, récapitulant sa commande et notamment le détail, ainsi que le prix de sa commande et un exemplaire des présentes Conditions Générales. Il est recommandé au Client d'en conserver une copie sur un support papier ou électronique.

L'ensemble des données enregistrées effectuée par ZW France constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre ZW France et le Client et constituent notamment la preuve de la date, de la nature et du contenu de la commande.

3.3. Spécificités propres aux autres modes de commandes

Pour passer commande autrement que par le Site, le Client peut contacter ZW France par téléphone ou par mail aux coordonnées et aux horaires d'ouverture figurant en tête des présentes.

A la suite de ces échanges, ZW France soumettra au Client une offre par e-mail, ci-après le « Devis ». Le Devis contient notamment la nature et le contenu des Logiciels et des Services proposés et le prix total de la commande.

Le Devis est établi par ZW France sur la base des besoins définis par le Client et en fonction des déclarations, documents, informations de toute nature transmis par le Client à ZW France.

Dans ce cadre, il appartient au Client d'identifier au mieux ses besoins et de permettre à ZW France de lui soumettre un Devis adapté. Le Client s'engage à cet égard à répondre à toutes les demandes d'informations complémentaires que ZW France pourrait lui adresser.

Le Client commande à ZW France les licences des Logiciels et les Services en validant le Devis par courrier ou par e-mail. Le Devis accepté doit porter la signature du Client, le cachet de son entreprise le cas échéant, ainsi que le type de paiement utilisé. A défaut, il ne pourra pas être pris en compte par ZW France.

La signature du Devis par le Client vaut acceptation de la commande. En cas de contradiction entre le Devis et les présentes Conditions Générales, le Devis prévaut.

Comme indiqué à l'article 3.1 ci-dessus, les commandes peuvent également être passées au

travers d'un échange de mails ou de l'envoi d'un bon de commande à ZW France. Dans un tel cas, les commandes ne sont toutefois prises en compte par ZW France que sous la condition que l'ensemble des termes de chaque commande soit précisé et que le Client ait préalablement accepté les présentes Conditions Générales.

4. TARIFS

Les tarifs des licences des Logiciels et des Services sont indiqués sur le Site en cas de commande en ligne et sur le Devis dans les autres cas. Les tarifs renseignés dans les Devis sont valables 30 jours uniquement (hors offre promotionnelle limitée dans le temps).

ZW France se réserve le droit de modifier librement ses tarifs. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date de la commande.

Les tarifs sont exprimés en euros, HT et TTC. Le taux de TVA applicable au prix hors taxes est celui en vigueur au jour de l'établissement de la facture.

Tout impôt, taxe, droit ou autre prestation complémentaire sont à la charge du Client.

5. PAIEMENT

Les paiements des Licences s'effectuent au comptant, dans leur intégralité, lors de la commande. Les commandes ne seront pas traitées ni exécutées et les licences des Logiciels ne seront pas activées en l'absence de paiement intégral.

Les Services sont soumis au paiement d'un acompte défini au moment de la commande. Les commandes ne seront pas traitées ni exécutées et les Services ne seront pas assurés en l'absence de paiement de l'acompte.

Le paiement s'effectue par carte bancaire, via le module de paiement sécurisé accessible sur le Site (UP2PAY E-Transaction du Crédit Agricole), par chèque, ou par virement. Dans tous les cas, le paiement n'est considéré comme effectué que lors de l'encaissement effectif par ZW France.

Dans tous les cas, il n'y a pas d'escompte pour paiement anticipé.

Tous les frais bancaires, y compris les frais de service pour l'intervention d'un intermédiaire et les frais de change, sont entièrement supportés par le Client.

Conformément aux articles L.441-10, II et D.441-5 du Code du Commerce, tout Client professionnel en situation de retard de paiement sera de plein droit débiteur à l'égard de ZW France d'un intérêt de retard calculé au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal français et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 Euros.

Le défaut de paiement entraîne, après mise en demeure restée infructueuse, l'exigibilité de toutes les sommes restantes dues, et ZW France se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses obligations, sans préjudice de toute autre action.

En particulier, le Client est avisé que l'accès aux Logiciels, à l'assistance technique, et aux projets en cours est susceptible d'être suspendu en cas d'incident de paiement.

6. RETRACTATION

Pour les Clients professionnels :

Les Clients professionnels ne bénéficient d'aucun droit de rétractation, quel que soit le mode de passation de la commande.

Pour les Clients ayant le statut de consommateurs :

Pour les commandes passées à distance, c'est-à-dire les ventes conclues par Internet, via le Site, soit exclusivement les licences sur les Logiciels dès lors que les Services ne peuvent pas être commandés par cet intermédiaire, conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation, les Clients ayant le statut de consommateurs au sens de la réglementation précitée, disposent d'un délai de rétractation d'une durée de quatorze jours francs pour faire part de leur volonté de renoncer à la commande, sans avoir à se justifier, ni à payer de pénalité.

Lorsque ce délai de quatorze jours court à compter de la commande pour les licences des Logiciels sans support matériel (soit les licences « monoposte » et « réseau ») et à compter de la réception du support pour les licences de Logiciels avec support (soit la licence « dongle »). Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Si le Client souhaite exercer ce droit, il devra, avant l'expiration de ce délai, l'adresser à ZW France, par email à ou par courrier recommandé avec accusé de réception, aux coordonnées renseignées en préambule, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Le Client peut également, s'il le souhaite, utiliser le formulaire de rétractation ci-dessous :

Modèle de formulaire de rétractation

À : ZW France [par mail ou courrier postal] :

Par la présente, je me rétracte de la commande relative à l'utilisation des Logiciels [identifier les Logiciels concernés] datée du [insérer la date à laquelle le Client a passé la commande]

Nom du Client : _____

Adresse du Client : _____

Signature du client (uniquement pour les notifications au format papier) : _____

Date : _____

En cas de rétractation, ZW France s'engage à rembourser le Client au plus tard dans un délai de quatorze jours suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé. Le Client sera remboursé de la totalité des sommes versées, y compris des frais de port relatifs à la livraison des supports, le cas échéant.

Le remboursement est néanmoins conditionné au fait que, pour les licences de Logiciels avec supports matériels, les supports matériels concernés aient été retournés par le Client à ZW France et que, pour les licences de Logiciels sans support matériel, le Client ait restitué le code de licence et n'en ait pas conservé de copie ou justifié de sa destruction définitive.

Les supports (clé USB) doivent être retournés à ZW France, aux frais du Client, par pli recommandé avec accusé de réception, au plus tard dans les 14 jours de la notification de la décision du Client de se rétracter. Les supports doivent être retournés, dans leur emballage d'origine, sceau de garantie non-descellé, accompagnés de leur notice. Ils doivent se trouver dans l'état dans lequel ils ont été envoyés. Tout support renvoyé ne respectant pas ces conditions ne sera pas repris et ne donnera lieu à aucun remboursement. Le transport des produits retournés ressort de la responsabilité du Client. Tout dommage subi par les supports à cette occasion privera le Client du droit de rétractation.

Pour les licences des Logiciels sans support matériel, soit les licences « monoposte » et « réseau », conformément aux dispositions de l'article L. 221-25 du Code de la consommation, le Client est expressément averti que, s'il souhaite commencer à utiliser les Logiciels avant la fin du délai de rétractation ci-dessus, il devra préalablement et expressément renoncer à son droit de rétractation, conformément aux dispositions des articles L.221-9, alinéa 3, L.221-13, alinéa 2 et L.221-25 du Code de la consommation. En effet, s'agissant de la souscription à la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, une fois la mise à disposition des Logiciels réalisée exécutés, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé, conformément aux dispositions de l'article L.221-28, 13° du Code de la consommation.

Pour les licences des Logiciels avec support matériel, soit les licences « dongle », conformément aux dispositions de l'article L. 221-28, 1° du Code de la consommation, le Client est expressément averti que, s'il souhaite commencer à utiliser les Logiciels avant la fin du délai de rétractation ci-dessus, il devra préalablement et expressément renoncer à son droit de rétractation. En effet, dès lors que l'exécution a été réalisée par ZW France, le Client est averti qu'il perd son droit de rétractation.

Dans tous les cas, il est précisé que l'activation du Logiciel (soit via l'activation de clés de licence soit via le téléchargement de la clé USB) est assimilée à l'utilisation du Logiciel valant renonciation au droit de rétractation au Client.

7. MISE A DISPOSITION DES LOGICIELS

Une fois la commande validée et payée, ZW France met le Logiciel commandé par le Client à la disposition de ce dernier dans les conditions suivantes :

7.1. Licences sans mise à disposition de support matériel

Pour les licences sans mise à disposition de support matériel, soit les licences « monoposte » et « réseau », les modalités, la mise à disposition s'effectue au travers de l'envoi d'un courriel, directement par ZW France. Le courriel contient les instructions d'installation et de téléchargement

Le délai de mise à disposition est de 3 jours ouvrés à compter de la validation définitive de la commande (paiement effectif).

7.2. Licences avec mise à disposition de support matériel

Pour les licences avec mise à disposition de support matériel, soit la licence « dongle », la mise

à disposition des Logiciels s'effectue sous la forme d'un envoi par voie postale d'une clé USB. Cette clé est livrée dans les 14 jours ouvrés à compter de la validation définitive de la commande.

Le Client est tenu de réceptionner la clé USB à l'adresse de livraison qu'il aura renseignée lors du processus de commande.

Dans le cas où la clé ne pourrait pas être livrée et serait retournée à ZW France pour un motif imputable au Client (adresse de livraison erronée, relivraison infructueuse, colis non réclamé, etc.), le Client devra s'acquitter de nouveaux frais de port pour que la clé USB puisse lui être réexpédiée.

A l'égard des Clients ayant le statut de non-consommateurs, ZW France n'est pas responsable des risques liés au transport des supports. Le cas échéant, le Client est tenu de s'assurer en conséquence et de faire son affaire des éventuels recours contre les transporteurs.

7.3. Retards dans la mise à disposition :

Stipulations spécifiques aux Clients non-consommateurs :

ZW France s'attache à répondre aux demandes de ses Clients dans les meilleurs délais, et à éviter tout retard dans la mise à disposition.

Toutefois, certaines circonstances (difficultés liées à l'utilisation de l'Internet, difficultés avec le transporteur en cas de livraison de supports matériels, etc...) peuvent occasionner un retard dans la mise à disposition par rapport à la date initialement prévue. Les délais de mise à disposition sont donc indicatifs. Les Clients ne pourront réclamer aucune annulation, pénalité ou indemnisation du fait d'un retard dans la mise à disposition.

Stipulations spécifiques aux Clients consommateurs :

En l'absence de mise à disposition à la date prévue, le Client ayant le statut de consommateur sera en droit de résoudre sa commande par Lettre Recommandée avec demande d'Avis de Réception ou par écrit sur tout autre support durable, si après avoir enjoint, dans les mêmes modalités, ZW France d'effectuer la mise à disposition dans un délai supplémentaire raisonnable, ZW France ne s'est toujours pas exécutée à l'issue de ce délai.

A compter de la réception de cette demande de résolution, ZW France reversera, dans un délai maximum de quatorze jours, la totalité des sommes versées par le Client pour la commande faisant l'objet de la résolution (frais de port inclus). Et ce, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

Dans le cas où ZW France se serait exécutée avant réception de la demande de résolution, la commande sera considérée comme exécutée par ZW France et aucune résolution ou indemnisation ne pourra être demandée par le Client.

8. LICENCE DES LOGICIELS

La licence a pour objet les Logiciels commandés par le Client dans leur version de base en vigueur au moment de la souscription de la licence. La licence pour les mises à jour, nouvelles versions ou modules complémentaires doit être souscrite en plus.

Par la licence, ZW France concède au Client, qui l'accepte, un droit d'utilisation non exclusif des

Logiciels commandés par le Client, exclusivement sous forme de code objet, pour les seuls besoins de son activité, sur sa configuration informatique actuelle ou sur tout autre système informatique qui viendrait à s'y substituer.

Les licences des Logiciels ne sont en principe pas transmissibles, y compris à des structures filiales ou appartenant au même groupe que le Client. Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait transférer une ou plusieurs licences, il devra en faire la demande auprès de ZW France.

Le transfert de la licence ne pourra pas intervenir sans l'acceptation préalable et expresse des présentes Conditions Générales par la personne bénéficiaire du transfert.

La licence est consentie au Client afin de permettre une utilisation du Logiciel autorisant le Client à reproduire, de façon permanente ou provisoire, le Logiciel, aux fins d'installation, de chargement, d'affichage, d'exécution, de transmission ou de stockage.

La licence est, selon le cas, consentie pour une durée d'une année (non renouvelable), soit pour toute la durée de protection des Logiciels au titre de la propriété intellectuelle (licence perpétuelle).

Chaque licence « monoposte » ou « dongle » est consentie pour un seul Utilisateur. Tout ajout d'un Utilisateur supplémentaire suppose la souscription d'une licence complémentaire. Chaque licence « réseau » est consentie pour un seul Utilisateur simultané (« nœud »). Tout ajout d'un Utilisateur simultané supplémentaire suppose la souscription d'une licence complémentaire.

Cette licence est consentie au Client à titre personnel, pour ses besoins propres, et ne peut, ni être cédée, ni être transmise à un tiers à quelque titre que ce soit. Le Client s'interdit d'octroyer des sous-licences sur les Logiciels sans l'accord préalable et écrit de la société ZW France ni d'assurer des prestations de services à partir des Logiciels. Le Client ne pourra pas non plus concéder, même gratuitement, un droit d'usage du Logiciel à des tiers, de quelque manière et sous quelque forme que ce soit.

Toute utilisation en infraction avec les présentes Conditions Générales autorisera ZW France à interrompre la mise à disposition des Logiciels au profit du Client. Et ce, sans préjudice pour la société ZW France du droit, à sa libre appréciation, de mettre un terme à la licence elle-même et de solliciter des dommages et intérêts.

9. UTILISATION DES LOGICIELS

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques, fonctionnalités et des modalités d'utilisation des Logiciels qu'il a commandés et de la documentation associée préalablement à la commande et avoir été pleinement informé à ce titre.

Le Client s'engage à vérifier, préalablement à la souscription de la licence des Logiciels, la conformité de son environnement informatique et son adéquation avec les prérequis techniques tels que décrits dans la documentation, afin de s'assurer que son système informatique est apte à permettre l'utilisation du Logiciel.

Le Client s'engage ensuite à assurer aux Logiciels un environnement informatique et matériel conforme aux prérequis techniques contenus

dans la documentation pendant toute la durée de son utilisation.

Le Client est à ce titre informé que les prérequis sont susceptibles d'évoluer, notamment pour des raisons techniques.

Le Client procède lui-même aux opérations de téléchargement et d'installation à partir des instructions qui lui sont communiquées par ZW France.

Le Client s'engage pareillement à assurer lui-même les éventuelles opérations de paramétrage nécessaires.

Le Client s'engage à utiliser les Logiciels conformément à leur destination, conformément aux présentes Conditions Générales et aux consignes d'utilisation figurant dans la documentation associée, pour les besoins de ses activités et dans la limite d'un seul Utilisateur par licence.

En cas de licence « dongle » qui suppose l'utilisation d'un support physique, en l'occurrence une clé USB, ZW France ne pourra pas garantir le vol ou la perte du support. Le Client pourra solliciter une nouvelle clé auprès de ZW France. Conformément aux conditions appliquées par l'éditeur du Logiciel, l'attribution d'une nouvelle clé donnera lieu au paiement d'une nouvelle licence. En cas de détérioration du support « dongle », ZW France pourra remplacer le support défectueux, moyennant les frais de mise à jour de la licence, et les frais de fourniture d'un nouveau support.

10. LIMITES A L'UTILISATION DES LOGICIELS

Le Client s'interdit de porter atteinte aux droits patrimoniaux et moraux sur les Logiciels et tous éléments annexes, directement ou indirectement.

En conséquence, le Client s'interdit tout type d'usage non explicitement prévu par la loi au profit du Client ou non expressément autorisé par les présentes Conditions Générales, et notamment :

- de reproduire de façon permanente ou provisoire les Logiciels, en tout ou partie, par tout moyen et sous toutes formes, en dehors des utilisations prévues aux présentes,
- d'utiliser les Logiciels ou d'en effectuer une copie en dehors des conditions prévues aux présentes,
- de corriger ou de faire corriger par un tiers les éventuelles Anomalies du Logiciel, sans l'accord préalable et écrit de ZW France,
- de consentir un prêt, une location, une cession ou tout autre type de mise à disposition des Logiciels quel qu'en soit le moyen, y compris via le réseau Internet,
- de transférer et/ou procurer de quelque façon que ce soit les Logiciels à un tiers dans le but de l'installer, le copier ou de l'utiliser d'une quelconque façon sans l'accord exprès de la société ZW France,
- de diffuser, distribuer ou commercialiser les Logiciels, que ce soit à titre onéreux ou à titre gratuit, ou de l'utiliser à des fins de prestation de service ou de formation auprès de tiers;
- de désassembler ou décompiler les Logiciels et de manière générale ne pas reconstituer la logique des fonctionnalités des Logiciels, ni

transposer les fonctionnalités des Logiciels à un format perceptible ;

- d'adapter, de modifier, de transformer, d'arranger les Logiciels, même partiellement, notamment en vue de la création de fonctionnalités dérivées ou nouvelles d'un logiciel dérivé ou nouveau, sous réserve des paramétrages autorisés par les Logiciels,
- de transcrire ou traduire dans d'autres langages les Logiciels,
- d'altérer, modifier, déplacer ou remplacer les marques, noms commerciaux, logos, copyright et tout élément distinctif de ZW France ou des éditeurs concernés tels qu'ils sont ou auront été apposés sur les Logiciels et chacun des éléments les composant et/ou sur la documentation associée.

A aucun titre, le Client ne saurait avoir accès ou un droit d'accès aux codes sources des Logiciels.

Le respect par le Client des stipulations ci-dessus constitue pour ZW France une condition essentielle de la présente licence.

11. MAINTENANCE DES LOGICIELS - SUPPORT

11.1. Maintenance corrective

La maintenance corrective est assurée par les services de support de ZW France, par téléphone ou par mail, aux heures d'ouverture mentionnées en préambule.

La maintenance n'est assurée que pour la version en vigueur du Logiciel, étant précisé que la durée de vie habituelle d'une version est de 10 à 12 mois. Elle ne peut effectivement matériellement pas être assurée pour les versions antérieures.

Le coût associé est inclus dans celui de la licence.

La maintenance corrective a pour but de corriger les anomalies susceptibles d'affecter les Logiciels, entendues comme un dysfonctionnement des Logiciels, reproductible par ZW France, empêchant son utilisation conformément à la documentation associée.

La maintenance corrective n'a pas pour but d'assister le Client ou les Utilisateurs dans l'utilisation des Logiciels.

La maintenance corrective s'exercera de la manière suivante :

- Anomalies bloquantes (entendues comme un défaut reproductible urgent impactant l'essentiel du système, qui rend impossible l'utilisation ou la poursuite de l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités des Logiciels, les applications essentielles ne sont plus opérationnelles) : fourniture d'un patch correctif ou d'une solution de contournement dans les 72 h ouvrées à réception par ZW France de la demande de maintenance.
- Anomalies majeures (entendues comme un défaut reproductible impactant le système, qui rend difficile l'utilisation ou la poursuite de l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités des Logiciels, les Logiciels fonctionnent à une capacité limitée ou ne sont pas stables en raison d'interruptions régulières, les applications essentielles ne sont pas affectées, mais des interruptions du système se

produisent) : fourniture d'un patch correctif ou d'une solution de contournement dans les 7 jours ouvrés à réception par ZW France de la demande de maintenance.

- Anomalies mineures (entendues comme un défaut reproductible restreint ou un défaut inhérent à la documentation associée aux Logiciels qui n'est pas critique dans le sens qu'aucune perte de données qui ne pourrait être contournée ou évitée par une solution de contournement n'est encourue ; ce niveau d'anomalie inclut également des réponses à des questions urgentes relatives à la performance du Logiciel, le système fonctionne normalement) : les anomalies mineures ne sont pas nécessairement corrigées et seront, le cas échéant, livrées dans le cadre du développement éventuel d'une évolution, d'une mise à jour ou d'une nouvelle version des Logiciels commandées par le Client.

ZW France déterminera, de bonne foi et raisonnablement, le niveau d'anomalie parmi les niveaux ci-dessus, en fonction de l'événement, le problème, l'erreur ou la situation rencontrée.

La procédure de réalisation des prestations de maintenance corrective est la suivante :

- Avant de solliciter ZW France au titre de la maintenance, le Client devra :
 - Se reporter à la documentation des Logiciels qui a été mise à sa disposition, ou au « forum » en ligne.
 - S'assurer que son environnement informatique matériel et logiciel fonctionne et être en mesure d'en justifier. Le Client devra, à cet effet, procéder aux vérifications préalables préconisées dans la documentation.
 - Si l'anomalie persiste, le Client pourra solliciter le support de ZW France sous la condition que la demande de prise en charge comporte tous les éléments, documentés, permettant de diagnostiquer l'anomalie. Le Client devra se tenir à la disposition de ZW France pour le diagnostic de l'anomalie.

ZW France n'assistera pas le Client si la procédure de diagnostic préalable ci-dessus n'a pas été effectuée.

- Pour permettre à ZW France d'exécuter normalement les prestations de maintenance, le Client s'engage à lui fournir l'ensemble des protocoles de son système informatique (incluant toute éventuelle modification dans la configuration du système ou l'environnement logiciel), les données d'entrée ou de sortie affectées, les résultats intérimaires et d'essais et toute documentation utile permettant de décrire l'anomalie rencontrée.
- L'exécution des prestations de maintenance s'effectuera toujours à distance, par téléphone ou par email. Le client s'engage à accepter la prise de

contrôle à distance du poste concerné par les équipes de ZW France afin de mener à bien l'exécution de la prestation.

- Il est précisé qu'il appartient au Client, préalablement à toute sollicitation et toute intervention du support de ZW France, de constituer un double de ses documents, fichiers, données et supports. Plus généralement, le Client devra prendre toutes les mesures pour protéger ses fichiers, documents, données ou tous autres éléments qui pourraient potentiellement être altérés du fait de la maintenance.

ZW France ne sera pas tenue d'intervenir pour corriger une anomalie dans le cas où les Logiciels auraient été modifiés par le Client ou un tiers non autorisé, ou, plus largement, si l'anomalie ne lui était pas attribuable.

11.2. Maintenance évolutive

Le Client est expressément averti que ZW France n'assure aucune maintenance évolutive. Les mises à jour, nouveaux modules et nouvelles versions sont proposés par ZW France au fur et à mesure des développements qu'elle prend l'initiative de réaliser à sa seule discrétion et à la discrétion des éditeurs concernés.

A cet égard, ZW France s'engage à informer le Client des mises à jour, nouveaux modules dès leur mise sur le marché.

Le Client ne pourra en bénéficier que sous la condition de souscrire une licence sur ces mises à jour, nouveaux modules ou nouvelles versions.

12. SERVICES COMPLEMENTAIRES

12.1. Stipulations communes à tous les services

Le Client pourra solliciter de ZW France des Services complémentaires, tels par exemple des services de développement, de conseil, de formation et d'assistance.

Ces Services ne peuvent pas être commandés via le Site mais uniquement via un contact direct avec ZW France, sur la base d'un Devis accepté préalable.

ZW France s'autorise à sous-traiter tout ou partie des Services à tout sous-traitant de son choix. Dans cette éventualité, ZW France assumera seule la charge financière de ces sous-traitants et demeurera entièrement garante vis-à-vis du Client de la bonne exécution des Services confiées à ces sous-traitants.

En cas d'intervention sur le site du Client, le personnel de ZW France s'engage à se conformer aux règles d'hygiène et de sécurité du Client, communiquées par cette dernière par écrit préalablement à ladite intervention. Dans ce cas, le Client devra mettre à la disposition du personnel de ZW France les installations ou fournitures prévues aux articles R.4513-8 et R.4512-10 et suivants du Code du Travail.

En outre, conformément aux articles R.4511-1 à R.4514-10 du Code du travail, le Client et ZW France arrêteront d'un commun accord et par écrit, avant le début d'exécution des Services, un plan de prévention définissant les mesures qui doivent être prises par chaque partie en vue de prévenir les risques liés à l'hygiène et à la sécurité.

12.2. Stipulations propres aux services de formation

12.2.1. Commande des formations

Le Client peut commander à ZW France des prestations de formation à l'utilisation des Logiciels.

Ces formations sont proposées en complément des licences sur les Logiciels et sont indépendantes des formations professionnelles continues au sens des articles L. 6353-1 et L.6353-3 du Code du travail que la société ZW France est susceptible d'assurer. Les formations couvertes par les présentes ne sont donc pas prises en charge par les OPCO ou par les autres organismes en charge de la formation professionnelle.

Ces formations seront réalisées par ZW France selon ses disponibilités et à son tarif en vigueur au jour de la commande de la formation. En cas de formation en présentiel, les frais induits par le déplacement et séjour des formateurs seront supportés par le Client.

L'inscription à une formation doit faire l'objet d'une commande écrite. Cette commande peut être formalisée au moyen d'un Devis ou d'un bon de commande sur papier à en-tête du Client sous condition que ce bon de commande soit accompagné d'une acceptation des présentes Conditions Générales et que la commande soit acceptée par ZW France. ZW France se réserve en effet la possibilité de refuser un bon de commande pour motif légitime, en particulier s'il s'agit d'une commande spontanée du Client et que les conditions de la commande n'ont pas été préalablement définies entre les parties.

Dans tous les cas la commande doit comporter :

- le titre de l'action de formation,
- les dates de la session,
- les nom(s) et prénom(s) du/des personnes physiques participantes, ci-après les « Participants », ainsi que leur adresse mail nominative,
- les informations justifiant des prérequis permettant l'accès à la formation,
- les coordonnées précises de l'entreprise (adresse, téléphone, numéro SIRET, N° TVA Intracommunautaire, nom et coordonnées du ou des contact(s)),
- le destinataire de la facture et ses coordonnées,
- l'adresse e-mail d'envoi de la convocation lorsqu'elle est différente de celle du destinataire de la facture.

Pour chaque prestation de formation, une convocation nominative est adressée à chaque Participant avant le début de la session. La convocation est expédiée à l'adresse e-mail du Participant telle qu'indiquée dans la commande.

12.2.2. Contenu des formations

ZW France définit seule le contenu des formations qu'elle propose à ses Clients.

S'il l'estime nécessaire, le formateur missionné par ZW France pourra adapter les contenus des formations suivant la dynamique de groupe ou le niveau des Participants. Les contenus des programmes de formation proposés sur les fiches de présentation sont ainsi modifiables pendant le

cours d'une session de formation, ce que le Client accepte expressément.

12.2.3. Paiement des formations

Chaque formation est soumise au paiement préalable d'un acompte de 30% du coût total de la formation. A défaut, les sessions de formation ne seront pas organisées.

12.2.4. Modalités d'annulation

12.2.4.1. Annulation à l'initiative de ZW France

ZW France se réserve le droit de reporter ou d'annuler une session de formation. Dans ce cas, elle en informe le Client dans les plus brefs délais. ZW France reporte alors la session à une date ultérieure convenue avec le Client ou rembourse intégralement le Client des sommes éventuellement déjà perçues. Le Client ne peut prétendre à aucune indemnité pour quelque cause que ce soit du fait de l'annulation ou du report d'une session de formation.

12.2.4.2. Annulation à l'initiative du Client

L'annulation ou le report d'une session de formation du fait Client, notifiée à ZW France, par écrit, au plus tard 10 jours ouvrés avant le début de la session, ne donne lieu à aucune facturation.

Pour une annulation ou un report intervenant entre 10 jours ouvrés et 5 jours ouvrés avant le début de la session, une indemnité forfaitaire égale à 30% du montant de la formation sera facturée au Client par ZW France.

Pour une annulation ou un report intervenant entre 5 jours ouvrés et 2 jours ouvrés avant le début de la session, une indemnité forfaitaire égale à 50% de la formation sera facturée au Client par ZW France.

Pour une annulation ou un report intervenant moins de 2 jours ouvrés avant le début de la session, une indemnité forfaitaire égale à 100% de la formation sera facturée au Client par ZW France.

L'absence totale ou partielle d'un ou plusieurs Participants lors d'une session de formation sera assimilée à une annulation de dernière minute et facturée. Il en sera de même pour les Participants ne disposant pas des prérequis nécessaires à l'accès à la formation.

12.2.5. Remplacement de Participant

Toute modification de l'identité des Participants à la session de formation doit être communiquée à ZW France dans un délai de 5 jours ouvrés avant la date de session de la formation. Ce délai est nécessaire afin de s'assurer que le nouveau Participant dispose des prérequis nécessaires. A défaut de respect de ce délai, la demande de modification sera considérée comme une annulation au sens de l'article 12.2.4. ci-dessus.

12.2.6. Propriété intellectuelle sur les supports de formation

Les supports de formation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès de ZW France. Le Client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de

l'animation de formations. Il se porte fort du respect des présentes par les Participants dont il fait bénéficier des formations.

13. COLLABORATION

Le Client s'engage à fournir à ZW France l'ensemble des informations requises pour assurer la bonne exécution de la licence des Logiciels et des Services.

Le Client s'engage à collaborer avec ZW France en mettant à sa disposition tout document ou information qui pourrait être demandé par ZW France, et le laisser effectuer sur ses serveurs toutes les recherches qui lui seront nécessaires.

Le Client s'engage à informer ZW France de toute modification concernant sa situation (notamment changement d'adresse, électronique ou autre, modification de son équipement...) au plus tard dans le mois de ce changement, sauf pour le changement de l'adresse de messagerie, dont l'information devra être transmise dans les 48 heures à compter l'utilisation de la nouvelle adresse. A défaut, ZW France ne serait plus en mesure d'assurer ses obligations.

14. GARANTIE

14.1 Garantie fonctionnelle

Stipulations applicables à tous les Clients :

ZW France garantit le bon fonctionnement des Logiciels conformément aux spécifications, propriétés et fonctions prévues dans la documentation associée.

Sont expressément exclues de la garantie les prestations demandées à la suite d'une intervention ou d'une modification non autorisée par ZW France, d'une erreur de manipulation ou d'une utilisation du Logiciel non conforme à la documentation, ou encore à la suite d'une anomalie engendrée par une autre application du Client.

Dans le cas où le Client aurait malencontreusement et accidentellement détruit sa licence suite à un formatage accidentel, un remplacement de carte mère, un changement de disque dur ou toute autre cause possible, ZW France pourra exceptionnellement solliciter auprès de l'Editeur, la possibilité de réinitialiser le code de licence du Client (« remise à zéro »). Sur la base d'une déclaration sur l'honneur, la première réactivation de licence pourra être prise en charge par ZW France pour les Clients à jour de leur licence. Dans le cas contraire, des frais supplémentaires peuvent être appliqués.

En outre, ZW France ne fournit aucune garantie, implicite ou expresse, de la qualité marchande des Logiciels ou de leur adéquation aux besoins du Client. ZW France ne garantit pas non plus les résultats liés à l'utilisation des Logiciels.

Stipulations spécifiques aux Clients non-consommateurs :

La garantie due par ZW France est valable pendant une durée du millésime de la licence, c'est-à-dire jusqu'à ce qu'une nouvelle mise à jour soit disponible.

Cette garantie induit que ZW France fera ce qui est raisonnablement possible pour détecter et réparer les anomalies et dysfonctionnements, qui se présentent dans la période de garantie et qui

sont communiquées par écrit à ZW France dans les quinze (15) jours de la constatation.

La garantie ci-dessus est limitative et ZW France ne garantit pas la correction de toutes les erreurs. A ce titre, les parties excluent expressément les dispositions légales relatives à la garantie des vices cachés.

Stipulations spécifiques aux Clients consommateurs :

Les Clients ayant le statut de consommateurs bénéficient :

- Pour les licences supposant la mise à disposition d'un support matériel, en l'occurrence les licences « dongle », de la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil ainsi que de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation, dont les dispositions sont reproduites en Annexe.
- Pour les licences impliquant la mise à disposition de contenus et services numériques, de la garantie légale de conformité des contenus et services numériques prévue aux articles L. 224-25-12 et suivants du Code de la consommation dont les dispositions sont reproduites en Annexe.

Ces garanties s'appliquent indépendamment de toute garantie contractuelle ou commerciale.

14.2 Garantie de propriété intellectuelle

ZW France garantit la jouissance paisible des droits d'utilisation des Logiciels et garantit qu'elle dispose de tous les droits de propriété intellectuelle nécessaires à la concession de la licence des Logiciels de la part de leurs éditeurs respectifs.

15. DONNEES

15.1. Préservation et propriété des données intégrées aux Logiciels

Les données traitées par les Logiciels sont placées sous la seule responsabilité du Client.

Il appartient au Client de prendre toutes mesures appropriées en vue d'assurer la confidentialité, la sécurité et la pérennité de ces données. Le Client s'engage par conséquent à procéder à des sauvegardes régulières de ses données afin de prévenir tout risque d'endommagement ou de perte de celles-ci en cas de dysfonctionnement des Logiciels.

En cas de cessation d'utilisation des Logiciels par le Client, celui-ci assurera seul le transfert des données des Logiciels vers le nouveau système. Dans le cas où le Client serait amené à solliciter l'assistance de ZW France, cette intervention donnera lieu à facturation.

Le Client reste propriétaire de l'ensemble des données qu'il intègre dans les Logiciels. Sauf pour les besoins de l'exécution de ses obligations, et spécialement de la maintenance corrective, ZW France s'interdit d'utiliser lesdites données ou de les exploiter de quelque manière que ce soit pour son propre compte ou pour le compte de tiers, directement ou indirectement, en France ou à l'étranger.

ZW France ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée au titre des données intégrées aux Logiciels par le Client, dès lors qu'elle n'en est pas à l'origine et qu'elle n'a vocation à exercer aucun contrôle sur ces dernières.

A ce titre, et dans ce cadre, le Client garantit ZW France contre toute revendication de tiers, toute action en justice qui serait engagée contre elle et plus généralement contre toute action et tout recours judiciaire et extrajudiciaire qui serait engagé contre ZW France par des tiers du fait des données intégrées aux Logiciels par le Client, que cette action ou recours soit contractuel(le) ou délictuel(le).

15.2. Données personnelles du Client, des Utilisateurs et des Participants

Dans le cadre de sa prise de commande de licences de Logiciels ou de Services ou de l'utilisation des Logiciels ou des Services et, de manière générale, de ses échanges avec ZW France, le Client, les Utilisateurs et les Participants sont amenés à communiquer un certain nombre de données à caractère personnel les concernant.

Les conditions de collecte et de traitement des données à caractère personnel par ZW France sont détaillées dans la politique de confidentialité accessible sur le Site.

15.3. Données personnelles de tiers

Par l'intégration de données personnelles au sein des Logiciels ou tout autre support sur lequel il est susceptible d'exercer un traitement et dès lors que ZW France se limite à mettre à disposition des outils logiciels mais ne les administre pas, le Client est responsable de traitement au sens de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et du Règlement Européen n°2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » ou « RGPD ».

Le Client garantit en conséquence à ZW France qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme des dispositions précitées, et en particulier qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles et recueilli leur consentement.

A ce titre, le Client garantit ZW France contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites ou traitées via les Logiciels. Le Client est, dans ce cadre, parfaitement averti que, même si ZW France n'a pas vocation à traiter ces données, il pourra possiblement y avoir accès au titre néanmoins de ses interventions, notamment de maintenance et de support.

16. CONFIDENTIALITE

Dans le cadre de l'exécution des licences des Logiciels et des Services, chaque partie pourra avoir accès à des informations confidentielles de l'autre partie.

Constituent des informations confidentielles la documentation associée aux Logiciels et toutes autres informations se rapportant aux Logiciels, à ses modules et à leurs fonctionnalités ainsi que celles indiquées comme telles.

Ne sont pas des informations confidentielles celles qui, en l'absence de faute, se trouvent dans le domaine public ; celles dont la partie réciprocitaire était en possession avant leur communication,

sans les avoir reçues de l'autre partie, celles qui sont communiquées aux parties par des tiers, sans condition de confidentialité et celles que chaque partie développe indépendamment. La partie à qui une information confidentielle sera communiquée en préservera le caractère confidentiel avec un soin identique à celui qu'elle apporterait à la préservation de sa propre information confidentielle, et ne pourra les communiquer ou les divulguer à des tiers, si ce n'est avec l'accord écrit et préalable de l'autre partie ou dans la mesure éventuellement requise par la loi. Cette clause de confidentialité s'étend à tous les membres du personnel auprès duquel toutes mesures nécessaires devront être prises pour respecter la présente obligation.

Les termes de cette obligation sont valables pendant dix (10) ans à compter de la validation définitive de la commande. Tous les documents communiqués par une partie à l'autre en exécution de la commande resteront sa propriété exclusive et lui seront restitués sur simple demande de sa part.

17. NON SOLlicitation DE PERSONNEL

Pendant toute la durée de la licence des Logiciels en cas de licence à durée déterminée (le cas échéant) et pendant toute la durée d'exécution des Services et pendant une durée de 12 mois suivant leur terminaison pour quelque cause que ce soit, le Client s'interdit, sauf accord préalable et exprès de ZW France, de solliciter en vue de faire travailler et de faire travailler, directement ou indirectement, tout membre du personnel de ZW France ayant participé à l'exécution de la commande. Ce délai de 12 mois court à compter de la validation définitive de la commande en cas de licence perpétuelle.

En cas d'infraction aux présentes stipulations, le Client sera tenu de payer immédiatement à ZW France une indemnité forfaitaire d'un montant égal à 12 (douze) fois le dernier salaire brut mensuel de la personne concernée, majorée de tous les frais de recrutement d'un remplaçant de qualification équivalente.

18. TRANSFERT

Le Client reconnaît irrévocablement le droit à ZW France de transférer ou céder tout ou partie de ses droits et obligations à tout tiers de son choix.

19. RESPONSABILITE - FORCE MAJEURE

19.1. Responsabilité de ZW France

Stipulations applicables à tous les Clients :

ZW France exécute ses obligations contractuelles dans le respect de la réglementation et dans les règles de l'art, avec tout le soin possible en usage dans sa profession.

ZW France dispose d'une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle pour toutes les obligations mises à sa charge. Elle s'engage à en apporter la preuve sur demande du Client, en lui fournissant une attestation d'assurance énumérant les garanties souscrites, leurs montants et leur durée de validité.

ZW France est tenue d'une obligation de moyens. En conséquence, sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée.

Par ailleurs, et de manière générale, ZW France ne saurait être tenue pour responsable de dommages qui ne résulteraient pas de manière directe d'un manquement de sa part dans l'exécution de ses obligations et notamment dans les cas suivants :

- Faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des consignes d'utilisation des Logiciels et de la documentation associée.
- Utilisation des Logiciels dans un environnement ou sur une configuration informatique ne respectant pas les prérequis techniques déterminés par ZW France.
- Détérioration des Logiciels par le Client ou un tiers.
- Mauvaise utilisation des Logiciels par le Client.
- Faute, négligence, omission ou défaillance d'un tiers sur lequel ZW France n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance.
- Modification de tout ou partie des Logiciels par une personne autre que ZW France.
- Utilisation des Logiciels en lien avec des programmes non fournis ou avalidés par ZW France et susceptibles d'affecter les Logiciels et/ou les données du Client.
- Des dysfonctionnements sur les équipements du Client.
- De la nature et du contenu des informations et données créées et/ou communiquées par le Client ; plus généralement, ZW France ne peut en aucun cas être responsable à raison des données, informations, résultats et analyses provenant d'un tiers, transmises ou reçues au travers de l'utilisation des Logiciels.

Stipulations spécifiques aux Clients non-consommateurs :

En tout état de cause, en cas d'inexécution totale ou partielle par ZW France de ses obligations, sa responsabilité sera limitée au préjudice direct subi par le Client en résultant, sachant que le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de ZW France, tous préjudices confondus et cumulés, ne pourra excéder une somme correspondant au coût de la licence payée par le Client (le coût total pour les licences perpétuelles, le coût annuel pour les licences annuelles), à l'exclusion de tout préjudice indirect, de tout préjudice commercial ou manque à gagner.

Ainsi, ZW France ne saurait assumer une quelconque responsabilité pour tout sinistre ou préjudice direct ou indirect, accessoire, spécial, tels que préjudice commercial, perte de données, pertes de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, de gains et/ou de profits, manque à gagner, perte de chance, perte de clients (par exemple divulgation inopportune d'informations confidentielles), de privation d'usage, subis par le Client même ou par un tiers.

19.2. Responsabilité du Client

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité et de l'utilisation qu'il fait des Logiciels. Le Client est seul responsable des données dont il assure le traitement grâce aux Logiciels, de leur exploitation et de leur mise à jour.

En conséquence, ZW France ne saurait être tenue pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, grâce aux Logiciels et ce, à quelque titre que ce soit.

19.3. Force majeure

Les obligations de ZW France et du Client seront suspendues de plein droit et sans formalité, et sa responsabilité dérogée, en cas de survenance d'événements échappant à son contrôle tels par exemple les événements suivants : arrêt de travail, grève ou conflit social, décision des autorités, panne d'électricité, incendie, inondation, tremblement de terre, tempête, émeutes, guerres, épidémies, force majeure ou cas fortuits retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français ainsi que toute circonstance indépendante de la volonté des parties et empêchant l'exécution de leurs obligations dans les conditions normales.

20. RESILIATION

En cas d'inexécution par l'une ou l'autre des parties, d'une ou plusieurs obligations lui incombant en, la partie créancière de l'obligation inexécutée par l'autre adressera à cette dernière une lettre recommandée avec avis de réception, la mettant en demeure d'exécuter l'obligation lui incombant.

Si dans un délai de trente (30) jours suivant la réception de cette lettre de mise en demeure, l'obligation dont la partie contrevenante était débitrice n'a pas été exécutée, la partie victime de l'inexécution pourra résilier la commande concernée, sans préjudice des dommages intérêts susceptibles d'être sollicités.

Sont notamment considérés comme des manquements de nature à justifier la résiliation les manquements suivants :

- Le non-paiement, total ou partiel, des factures de ZW France par le Client,
- La non-réalisation des opérations d'installation et de paramétrage mises à la charge du Client,
- La non-remise par ZW France des moyens permettant au Client d'utiliser les Logiciels,
- La non-réalisation par ZW France des Services,
- Le non-respect par le Client des conditions d'utilisation des Logiciels.

21. FIN DE LA LICENCE

21.1. Arrêt de l'utilisation des Logiciels

En cas de fin de la licence des Logiciels pour quelque raison que ce soit, le Client devra immédiatement cesser toute utilisation des Logiciels et procéder à leur désinstallation, sans en conserver de copie. ZW France cessera pour sa part toute intervention au titre du support technique. Le Client mettra son système informatique à la disposition de ZW France afin que ZW France puisse procéder aux opérations de désinstallation du Logiciel.

21.2. Non remboursement

Les montants payés par le Client demeureront intégralement acquis à ZW France et ceux restant dus deviendront immédiatement exigibles au jour de la résiliation.

Il est ainsi expressément précisé que, dans tous les cas et quelle que soit la cause de terminaison de la licence des Logiciels ou des Services, hors droit de rétractation bénéficiant aux Clients ayant la qualité de consommateurs (article 6 ci-dessus) et hors faute de ZW France, le Client ne pourra prétendre au remboursement des sommes déjà versées à ZW France qui lui sont définitivement acquises.

22. REFERENCES COMMERCIALES

Le Client autorise expressément ZW France à utiliser les éléments qui lui sont propres aux fins de permettre à ZW France de l'identifier comme référence commerciale pour son activité commerciale, tels que sa dénomination sociale, son nom commercial, son logo et son activité ou toutes autres informations de référence.

23. RECLAMATIONS - MEDIATION

Stipulations applicables à tous les Clients :

Le Client a la possibilité d'adresser ses réclamations à ZW France aux adresses mentionnées en préambule des présentes Conditions Générales. Toute réclamation doit être adressée par écrit.

Stipulations spécifiques aux Clients consommateurs :

Le Client a le droit de de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

Enfin, le Client est informé que la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible à l'adresse <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

24. LITIGES

Stipulations applicables à tous les Clients :

La licence des Logiciels et la réalisation des Services sont exclusivement régies par la loi française.

Stipulations spécifiques aux Clients ayant la qualité de commerçants :

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES ET RELATIF A LA LICENCE DES LOGICIELS ET AUX SERVICES, SERA SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE ANGERS, MEME EN CAS D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS.

Stipulations spécifiques autres Clients, et notamment les Clients consommateurs :

Tout litige quel qu'il soit relèvera, en l'absence d'accord amiable, de la compétence exclusive des tribunaux français compétents en application des règles édictées par le Code de procédure civile.

ANNEXE : Garanties légales

Garantie légale applicable aux supports matériels (licence « dongle ») :

Pour les Clients ayant la qualité de consommateurs, les clés USB associées à la licence « dongle » bénéficient de la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil et de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la Consommation rappelés dans les encadrés qui suivent. Les dispositions légales applicables à ces garanties sont reproduites ci-dessous.

• Garantie contre les vices cachés

L'article 1641 du Code civil prévoit que :

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

L'article 1642 du Code civil prévoit que :

« Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même. ».

L'article 1643 du Code civil prévoit que :

« Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie. ».

L'article 1644 du Code civil prévoit que :

« Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix. ».

L'article 1645 du Code civil prévoit que :

« Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur. ».

L'article 1646 du Code civil prévoit que :

« Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente. ».

L'article 1647 du Code civil prévoit que :

« Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents.

Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur. ».

L'article 1648 alinéa 1^{er} du Code civil prévoit que :

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

• Garantie légale de conformité

L'article L. 217-3 du Code de la consommation prévoit que :

« Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.(...)

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. »

L'article L. 217-4 du Code de la consommation prévoit que :

« Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat. »

L'article L. 217-5 du Code de la consommation prévoit que :

« I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat. »

L'article L. 217-7 du Code de la consommation prévoit que :

« Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué. (...) »

L'article L. 217-8 du Code de la consommation prévoit que :

« En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.»

L'article L. 217-9 du Code de la consommation prévoit que :

« Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.»

L'article L. 217-10 du Code de la consommation prévoit que :

« La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien. »

L'article L. 217-11 du Code de la consommation prévoit que :

« La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement. »

L'article L. 217-12 du Code de la consommation prévoit que :

« Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable. »

L'article L. 217-13 du Code de la consommation prévoit que :

« Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale

de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur. »

L'article L. 217-14 du Code de la consommation prévoit que :

« Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;

2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;

3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;

4° Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix. »

L'article L. 217-15 du Code de la consommation prévoit que :

« Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité. »

L'article L. 217-16 du Code de la consommation prévoit que :

« Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes. (...) »

L'article L. 217-17 du Code de la consommation prévoit que :

« Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire. »

- **Garantie légale de conformité applicable aux contenus et services numériques :**

Pour les Clients ayant la qualité de consommateurs, les Logiciels bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 224-25-12 et suivants du Code de la Consommation rappelés dans les encadrés qui suivent.

Les dispositions légales applicables à ces garanties sont reproduites ci-dessous

L'article L.224-25-12 du Code de la consommation prévoit que :

« Le professionnel fournit un contenu numérique ou un service numérique conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 224-25-14.

Lorsque le contrat prévoit une opération de fourniture ponctuelle du contenu numérique ou du service numérique, ou une série d'opérations de fourniture distinctes, le professionnel répond des défauts de conformité existant au moment de la fourniture et qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Lorsque le contrat prévoit que le contenu numérique ou le service numérique est fourni de manière continue, le professionnel répond des défauts de conformité qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 224-25-25.

Le professionnel répond également, dans les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'intégration incorrecte du contenu numérique ou du service numérique dans l'environnement numérique du consommateur lorsque celle-ci a été réalisée par le professionnel ou sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'intégration incorrecte réalisée par le consommateur résulte de lacunes dans les instructions que le professionnel a fournies.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité ».

L'article L.224-25-13 du Code de la consommation prévoit que :

« Le contenu numérique ou le service numérique est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du professionnel au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est fourni avec tous les accessoires, y compris l'emballage, les instructions d'installation, ainsi que

l'assistance à la clientèle, devant être fournis conformément au contrat ;
4° Il est mis à jour conformément au contrat ».

L'article L.224-25-14 du Code de la consommation prévoit que :

I.-En plus des critères de conformité prévus au contrat, le contenu numérique ou le service numérique est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un contenu numérique ou d'un service numérique de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques, ou en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le professionnel a présentées au consommateur sous forme de version d'essai ou d'aperçu, avant la conclusion du contrat ;

3° Il est fourni selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° En cas de fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une période donnée, il est fourni sans interruption tout au long de cette période ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec tous les accessoires et les instructions d'installation ainsi que l'assistance à la clientèle, auxquels le consommateur peut légitimement s'attendre ;

6° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 224-25-25 ;

7° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de fonctionnalité, de compatibilité, d'accessibilité, de continuité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des contenus numériques ou des services numériques de même type, eu égard à la nature de ces contenus ou services ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le professionnel, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le professionnel n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées au dernier alinéa du I s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision de contracter.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du contenu numérique ou du service numérique, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat ».

L'article L.224-25-16 du Code de la consommation prévoit que :

« I.- Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de douze mois à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique sont présumés exister au moment de cette fourniture, sauf preuve contraire. Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique

pendant une période donnée, la charge de la preuve quant à la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique était conforme au cours de la période contractuelle de fourniture, incombe au professionnel dans le cas d'un défaut de conformité apparaissant au cours de cette période. II.-Le professionnel n'est pas responsable du défaut de conformité s'il démontre que celui-ci est directement imputable à l'incompatibilité entre le contenu numérique ou le service numérique et l'environnement numérique du consommateur, et que le consommateur avait été informé par le professionnel des exigences techniques de compatibilité de ce contenu ou service avant la conclusion du contrat.

Le consommateur est tenu de coopérer avec le professionnel, dans la mesure de ce qui est raisonnablement possible, nécessaire et le moins intrusif pour lui, afin de déterminer si le défaut de conformité est causé par cette incompatibilité. Dans le cas contraire, la charge de la preuve mentionnée au premier ou au deuxième alinéa du I du présent article, incombe au consommateur à la condition que le consommateur ait été informé de façon claire et compréhensible de son obligation de coopérer avant la conclusion du contrat ».

L'article L.224-25-17 du Code de la consommation prévoit que :

« En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées dans le présent paragraphe.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le professionnel ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre de la présente sous-section, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions de la présente sous-section sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts ».

L'article L.224-25-18 du Code de la consommation prévoit que :

« En cas de défaut de conformité, le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique aux critères énoncés dans le paragraphe 1 de la présente sous-section.

La mise en conformité a lieu sans frais pour le consommateur, sans retard injustifié suivant la demande de ce dernier et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du contenu numérique ou du service numérique concerné et de l'usage recherché par le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation qu'il a faite du contenu numérique ou du service numérique pendant la période, antérieure à la résolution du contrat, au cours de laquelle ce contenu ou service n'était pas conforme ».

L'article L.224-25-19 du Code de la consommation prévoit que :

« Le professionnel peut refuser la mise en conformité si elle s'avère impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, au regard notamment de l'importance du défaut de conformité et de la valeur du contenu numérique ou du service numérique en l'absence de défaut.

Dès lors que ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la mise en conformité sollicitée conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus du professionnel de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité est motivé par écrit ou sur support durable.