

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE SERVICES

Les présentes CGV s'appliquent aux Services et Produits NEWDOC pour les Clients établis sur le Territoire. Toute commande passée par un Client implique l'acceptation par celui-ci des présentes CGV qui prévalent sur toutes conditions d'achat du Client qui n'auraient pas été expressément acceptées par NEWDOC.

### DEFINITIONS

- a. **Client** : désigne l'entité juridique passant commande auprès de NEWDOC en application des présentes Conditions Générales.
- b. **Descriptif des Prestations** : désigne le document, ayant pour objet de décrire les Prestations devant être exécutées par NEWDOC en conformité avec les présentes Conditions Générales.
- c. **Livrable** : désigne tout document ou résultat de prestations intellectuelles de nature informatique (tels que : programmes, paramétrages, etc.) ou non informatique (tels que : rapports, études, cahier de spécifications, etc.) réalisé par NEWDOC dans le cadre de l'exécution des Prestations, à l'exclusion des Produits et Produits Spécifiques, et, après accord entre les Parties, devant être livré au Client.
- d. **Logiciel(s)** : désigne un ensemble de programmes ou d'instructions et de données (ainsi que leur copies) lisibles par une machine, y compris les logiciels intermédiaires ou adaptés « Middleware », les logiciels embarqués ou microprogrammes « Firmware », et les mises à jour et les mises à niveau s'y rapportant, les autres éléments sous licence, la documentation utilisateur, les manuels utilisateur et les procédures d'exploitation.
- e. **Mise à jour de logiciel** : désigne les modifications apportées à un logiciel, après sa mise en œuvre, pour en corriger les fautes, en améliorer l'efficacité ou autres caractéristiques, ou encore adapter celui-ci à un environnement modifié.
  - **Mise à jour mineure de logiciel** : comprend les correctifs logiciels apportés par un éditeur pour résoudre d'éventuels problèmes de fonctionnement liés à l'utilisation dudit logiciel. Un problème étant une différence entre un comportement d'une fonctionnalité en exploitation et sa description dans la documentation de l'éditeur. Une mise à jour mineure peut aussi apporter des améliorations fonctionnelles aux grès des éditeurs.
  - **Mise à jour majeure de logiciel** : inclut les améliorations fonctionnelles et les nouvelles versions.
- f. **Matériel(s)** : désigne les équipements informatiques, et la documentation associée, ainsi que les accessoires, et les mises à niveau acquis auprès de NEWDOC au titre des présentes ou ultérieurement.
- g. **Prestations** : désigne les prestations de conseil, d'intégration ou toutes autres prestations intellectuelles réalisées par NEWDOC conformément aux conditions mentionnées dans la proposition commerciale.
- h. **Spécification(s) Technique(s)** : désigne les informations techniques relatives aux Produits contenues dans le manuel Produit, dans la documentation utilisateur associée ainsi que celles mentionnées dans les fiches techniques en vigueur à la date de livraison des Produits par NEWDOC au Client.
- i. **Territoire** : France métropolitaine, Monaco et Corse, Pays francophone Européens, à l'exclusion des Dom/Tom.

## ARTICLE 1 : OBJET ET ÉTENDUE

- 1.1. Les présentes Conditions Générales de Vente sont communiquées ou mises à disposition de tout Client.
- 1.2. Ces Conditions Générales de Vente primeront sur toutes clauses contraires du Client figurant dans ses Conditions Générales d'Achat ou sur ses commandes, et ce, quel que soit le moment auquel ces dernières auront été portées à la connaissance de NEWDOC.
- 1.3. Le fait que NEWDOC ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque disposition des présentes Conditions Générales de Vente, ne peut être interprété comme valant renonciation de sa part à se prévaloir ultérieurement de ladite disposition.
- 1.4. NEWDOC se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente. Aucune modification des Conditions Générales de Vente ne sera opposable à NEWDOC sans acceptation expresse et écrite de sa part.

## ARTICLE 2 : COMMANDES DU CLIENT

- 2.1. Les commandes sont régies par les présentes Conditions Générales et sont soumises à l'acceptation de NEWDOC. Elles doivent spécifier une adresse de livraison, de réalisation des prestations sur site.
- 2.2. Les commandes de Services et Produits doivent être écrites et sont considérées comme fermes et définitives pour le Client dès leur première émission quel que soit le support de l'émission. Elles seront adressées directement à NEWDOC en y référant la désignation précise des Services et Produits commandés, ou la référence à la proposition commerciale faites par NEWDOC, le numéro de commande, la date souhaitée de la réalisation des prestations, ainsi que les nom, adresse postale, téléphone, le courriel, le nom, titre et paraphe du signataire, la mention manuscrite « Bon pour accord ».
- 2.3. La commande ne pourra être modifiée par le Client qu'avec l'accord préalable et express de NEWDOC.

## ARTICLE 3 : PRIX

- 3.1 Les prix et renseignements portés sur les catalogues, prospectus, et tarifs ne sont qu'à titre indicatif. NEWDOC se réserve le droit d'apporter toutes modifications de ses prix sous réserve du respect d'un délai de préavis de 7 jours courant à compter de la communication des nouveaux tarifs. Le tarif en vigueur est toujours disponible sur simple demande.
- 3.2 Les prix applicables aux commandes sont ceux en vigueur au moment de la confirmation de commande par NEWDOC ou ceux communiqués au moyen d'une proposition commerciale en cours de validité.
- 3.3 Les prix s'entendent en EUROS, hors taxes, hors coût de transport. Tous impôts, droits, taxes ou autres prestations à payer en application des dispositions légales et réglementaires françaises, d'un pays importateur ou d'un pays de transit, sont à la charge du Client.

## ARTICLE 4 : PAIEMENT

### 4.1. Modalités de paiement

- 4.1.1. Les commandes de Services ou de Produits sont payables par chèque ou par virement. Le paiement n'est considéré comme effectué que lors de l'encaissement effectif du prix par NEWDOC.

- 4.1.2.** Pour toute commande de solutions logicielles et maintenance associée un acompte de trente pour cent (30%) de la somme totale sera exigé à la commande, le reliquat à trente (30) jours nets suivant la date d'émission de la facture.
- 4.1.3.** Pour toute commande de Services ou de Produits un acompte de trente pour cent (30%) de la somme totale sera exigé à la commande, le reliquat à trente (30) jours nets suivant la date d'émission de la facture.
- 4.1.4.** Aucun escompte n'est octroyé aux factures payées à la commande.

#### 4.2. Retard et défaut de paiement

- 4.2.1.** En cas de non-paiement à l'échéance de tout ou partie de sommes dues au titre de la vente, NEWDOC est en droit :
- De facturer une pénalité calculée sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur et au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement. Si les frais de recouvrement sont supérieurs à ce montant forfaitaire, une indemnisation complémentaire sera due, sur présentation des justificatifs.
  - De suspendre l'exécution des commandes en cours et des livraisons.
  - De demander le règlement immédiat des opérations en cours, le non-paiement d'une facture à son échéance entraînant l'exigibilité immédiate des sommes dues au titre d'autres opérations.
  - De réclamer la restitution des produits vendus.
- 4.2.2.** En tout état de cause, NEWDOC sera en droit de conserver les acomptes et autres sommes versées à titre de dommages et intérêts et/ou de pénalité.

### ARTICLE 5 : LIVRAISON ET TRANSPORT

#### 5.1. Lieu de livraison

Sauf disposition contraire, la livraison est réputée effectuée départ usine, soit par la remise des produits aux Clients, soit par leur remise au transporteur désigné par NEWDOC ou par ses fournisseurs.

#### 5.2. Délai de livraison

- 5.2.1.** Les délais de livraison des produits sont donnés à titre indicatif et pourront être confirmés à la commande.
- 5.2.2.** Les réalisations sont effectuées en fonction des disponibilités des intervenants. Une participation aux frais de transport, de restauration, et d'hébergement sera facturée pour les interventions sur le Territoire.
- 5.2.3.** Les dates d'intervention sont communiquées à titre indicatif, le non-respect de ces dates, pour quelque cause que ce soit, ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de NEWDOC, ni entraîner l'annulation de la commande.
- 5.2.4.** Pour le cas où la prestation serait arrêtée à la demande du Client, celui-ci sera redevable du montant restant dû vis-à-vis de la commande passée, sauf accord particulier écrit de NEWDOC.
- 5.2.5.** Toute annulation doit parvenir à NEWDOC par écrit quinze (15) jours avant le début de la prestation. Dans le cas contraire,
- Entre 15 et 5 jours avant la date : facturation de 50% du prix de la prestation,
  - Entre 5 et 0 jours avant la date : facturation de 100% du prix de la prestation.

NEWDOC se réserve le droit d'annuler ou de reprogrammer avec préavis toute prestation qui ne pourrait se dérouler dans des conditions optimales.

### 5.3. Transport

A la réception des produits livrés par les transporteurs choisis par NEWDOC ou son fournisseur, en cas d'avarie ou de manquant, le Client doit obligatoirement :

Le signaler sur le bordereau de livraison du transporteur,

Adresser au transporteur une lettre recommandée avec avis de réception dans un délai maximal de trois (3) jours à compter de la réception,

Adresser simultanément à NEWDOC un exemplaire de ces documents à [newdoc@newdoc.fr](mailto:newdoc@newdoc.fr)

### 5.4. Réclamations

Toutes les réclamations doivent être effectuées dans les huit (8) jours (date à date) après la livraison.

Tous les retours de produits doivent être munis d'un bon d'autorisation de retour délivré par nos services.

Dans tous les cas, le retour devra être effectué dans le mois qui suit la date de livraison. En cas de réserves au moment de la livraison, celles-ci même indiquées sur le bordereau de réception, doivent faire l'objet, dans les trois (3) jours ouvrables, d'une confirmation écrite par lettre recommandée avec avis de réception à NEWDOC.

## ARTICLE 6 : RESERVE DE PROPRIÉTÉ

Conformément à la loi du 12 mai 1980, NEWDOC se réserve la propriété des produits jusqu'au paiement complet de la facture.

## ARTICLE 7 : DISTRIBUTION DE LOGICIELS

### 7.1. Propriété Intellectuelle :

**7.1.1.** Les droits de l'auteur des logiciels demeureront propriété de NEWDOC ou de leur créateur. Ils ne peuvent en aucun cas être transférés au donneur d'ordre d'une commande.

**7.1.2.** Les droits d'utilisation du logiciel conféré à la personne physique ou morale l'ayant acquis ne peuvent l'être que sur le fondement d'un contrat de type licence « CLUF : Contrat de Licence d'Utilisateur Final" ou « EULA : End User Licence Agreement » tel que communiqué par les éditeurs, que le titulaire du droit s'engage à respecter.

**7.1.3.** Les droits de la personne qui a acquis le droit d'utiliser un logiciel édité ou diffusé par nos soins sont strictement limités aux opérations autorisées par l'article L 122-6-1 du code de la propriété intellectuelle Française et de la loi Française n°94-361 du 10 mai 1994 transposant la directive Européenne n° 91-250 du 14 mai 1991.

### 7.2. Configuration Minimale :

**7.2.1.** Le client reconnaît avoir été informé que le l'environnement informatique dont il est en possession doit avoir une configuration et un niveau de performance minimum pour utiliser tout logiciel mis à sa disposition par NEWDOC en qualité d'éditeur diffuseur ou de simple diffuseur. L'environnement informatique est constitué partiellement ou totalement des composants du système d'information client : matériels, logiciels, réseaux, services...

**7.2.2.** Préalablement à toute commande et dans le cadre de son devoir de conseil, NEWDOC peut vérifier cette configuration minimale sur simple demande à la condition que le Client lui fournisse la documentation complète inhérente au matériel informatique utilisé.

**7.2.3.** La garantie de bon fonctionnement du logiciel ne s'applique pas aux mises à jour de logiciel, à des versions test, d'évaluation, à des échantillons de produits et à des copies logiciel interdites à la revente.

- 7.2.4.** NEWDOC exclus du champ d'application de la garantie de fonctionnement les virus pouvant affecter le logiciel ainsi que sa compatibilité avec un autre logiciel.
- 7.2.5.** La compatibilité avec un autre logiciel peut être garantie par NEWDOC dans le seul cas où une prestation informatique d'ensemble lui a été commandée sur le fondement d'un contrat de service. Dans ce cas les conditions de réception et de garantie sont définies aux conditions particulières.
- 7.2.6.** Pour quelques programmes informatiques que ce soit, NEWDOC ne peut garantir les performances ou les résultats que le Client peut obtenir en utilisant le logiciel.

#### **ARTICLE 8 : MAINTENANCE LOGICIELLE**

- 8.1.** La première année de maintenance logicielle est obligatoire pour l'ensemble des logiciels commercialisés par NEWDOC. Elle est composée de la mise à disposition des mises à jour mineures uniquement ou mineures et majeures suivant les logiciels. Nous consulter au cas de doute.
- 8.2.** Des durées complémentaires de maintenance logicielle peuvent être commandées.
- 8.3.** La maintenance logicielle inclue exclusivement la fourniture des mises à jour. Elles seront distribuées à la demande ou mise à disposition sur le site internet de NEWDOC ou de l'éditeur. Le client est seul responsable de l'application des mises à jour. Des prestations facturables d'installation des mises à jour sont disponibles sur demande.
- 8.4.** Pour les logiciels ne bénéficiant plus de maintenance NEWDOC, les éditeurs ne pourront plus garantir la continuité d'exploitation, de fonctionnement et de mise à jour desdits logiciels. NEWDOC pourra communiquer, sur simple demande et en fonction des logiciels, les contraintes induites par l'arrêt de la maintenance logicielle.
- 8.5.** L'assistance technique pour le diagnostic et la mise en place des mises à jour, doivent être commandées séparément.

#### **ARTICLE 9 : MATÉRIEL**

- 9.1.** Le matériel informatique prêté ou vendu par NEWDOC est garanti contre tout vice de fonctionnement provenant d'un défaut de fabrication ou de conception dans les conditions ci-dessous.
- 9.2.** Sauf conditions particulières, le vice de fonctionnement doit apparaître dans une période de trente (30) jours à compter de la livraison pour une utilisation du bien définie dans la commande.
- 9.3.** Pour que le bien puisse être retourné à notre siège, le client devra avoir obtenu notre acceptation préalable.
- 9.4.** La garantie est exclue :
- Si le vice de fonctionnement résulte d'une intervention sur le bien effectuée sans autorisation,
  - Si le fonctionnement défectueux provient de l'usure normale du bien ou d'une négligence ou défaut d'entretien de la part du Client,
  - Si le fonctionnement défectueux résulte de la force majeure.
- 9.5.** Au titre de la garantie, NEWDOC remplacera gratuitement les pièces reconnues défectueuses par ses services techniques. Cette garantie ne couvre pas les frais de main d'œuvre et de transport.
- 9.6.** Un contrat de maintenance pourra être souscrit pour étendre la prise en charge de cette garantie.

#### **ARTICLE 10 : PRESTATIONS**

- 10.1.** Les prestations peuvent être régies, si nécessaire, par les conditions particulières de vente.
- 10.2.** Les prestations de services constituent une obligation de moyens à la charge de NEWDOC.

- 10.3.** NEWDOC s'engage à employer les moyens nécessaires afin d'accomplir la prestation commandée, qui ne sont en aucun cas un engagement de résultats.
- 10.4.** Dans l'impossibilité d'atteindre le résultat escompté, NEWDOC et le Client conviendront en commun des moyens complémentaires à mettre en place, ces derniers pourront être facturables, la prestation initiale restant due. A chaque fin de prestation, le Client devra signer « La Fiche de Recette / Prestation » qui vaut acceptation de la prestation.
- 10.5.** NEWDOC garantit que les prestations seront exécutées conformément aux pratiques et aux normes commerciales généralement reconnues au jour de la réalisation de la Prestation.
- 10.6.** NEWDOC exécutera à nouveau les Prestations non réalisées en conformité avec la présente garantie, sous réserve que le Client notifie, dans un délai de huit (8) jours à compter de la réalisation des Prestations, d'une non-conformité.

Le présent article exprime l'intégralité de la responsabilité de NEWDOC au titre de la garantie des Prestations.

#### **ARTICLE 11 : SUPPORT**

- 11.1.** NEWDOC fournit des prestations pour accompagner le Client dans l'exploitation de ses solutions logicielles mises en œuvre par NEWDOC. C'est une assistance de niveau 2 réalisée par des spécialistes.
- 11.2.** Elle consiste en un crédit de temps en heures, qui est décrétementé au fil des sollicitations, par tranches de 15 minutes minimum. Les demandes se font par courriel ou web. Réponse par courriel ou téléphone avec possibilité de prise de main à distance.
- 11.3.** Le délai standard de prise en charge est de 8 heures ouvré. Des délais personnalisés pourront être convenus aux conditions particulières.
- 11.4.** Les sollicitations incluent toutes informations techniques liées à l'utilisation, la configuration, l'exploitation des solutions.
- 11.5.** Seules les personnes formées et nommées du Client auront accès à l'assistance.
- 11.6.** Cette prestation se réalise exclusivement à distance.
- 11.7.** Les horaires du support sont de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 les jours ouvrés. Appel d'urgence géré en fonction des ressources disponibles.

#### **ARTICLE 12 : ASSURANCES**

Le Client atteste qu'il est titulaire d'une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile et celle de son personnel, dans l'exercice de sa mission, ainsi que les risques informatiques, et qu'il continuera à en payer les primes.

À la demande de NEWDOC, le Client lui fournira une copie de cette police d'assurance.

#### **ARTICLE 13 : CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE**

Les présentes CGV seront soumises à la loi Française en cas de litige, la compétence expresse est attribuée au tribunal de commerce d'Évry, nonobstant pluralité des défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les procédures d'urgence, les procédures conservatoires en référé ou par requête.