

**Société ARKANLIS**

**Oct.25**

## 1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société ARKANLIS fournit à ses clients (ci-après le « Client »):

- L'accès et l'utilisation de son logiciel en mode SaaS (Software as a Service), hébergé et maintenu par ARKANLIS.
- La mise à disposition de son logiciel en mode On-premise, installé et exploité sur l'infrastructure du Client.
- Les prestations associées: maintenance, support, formation, intégration et conseil.

Ces CGV prévalent sur toutes conditions générales d'achat ou documents du Client, sauf accord écrit exprès de ARKANLIS.

## 2. Documents contractuels

Le contrat est constitué, par ordre de priorité décroissante:

1. Le devis ou bon de commande signé par le Client,
2. Les présentes CGV et CGU
3. Les éventuelles annexes (Politique de protection des données, SLA, etc.).

## 3. Durée du contrat

- SaaS: l'abonnement est conclu pour la durée précisée au bon de commande (mensuelle ou annuelle). Il est renouvelé tacitement pour des périodes successives d'un an, sauf résiliation par lettre recommandée au moins 3 mois avant l'échéance.
- On-premise: la licence est concédée pour la durée précisée au bon de commande (perpétuelle ou limitée). Les prestations de maintenance et mises à jour font l'objet d'un contrat annuel distinct.

## 4. Mise à disposition et execution

- SaaS: l'accès est ouvert au Client dès la création de son compte et la remise des identifiants. ARKANLIS assure l'hébergement, la maintenance corrective et évolutive ainsi que la sauvegarde des données, selon les conditions précisées dans le SLA.
- On-premise: le logiciel est livré par téléchargement ou support numérique, avec clé d'activation. L'installation et la configuration peuvent être effectuées par ARKANLIS dans le cadre d'une prestation spécifique.

## 5. Prix et revision

Les prix applicables sont ceux indiqués dans le bon de commande, en euros hors taxes.

- SaaS: facturation sous forme d'abonnement (annuel).
- On-premise: facturation forfaitaire pour la licence, à laquelle peut s'ajouter un contrat annuel de maintenance.
- Les frais de déplacement sont facturés en supplément pour les interventions sur site.

En cas de contrat supérieur à 12 mois, les prix pourront être révisés annuellement selon l'indice Syntec, à la date anniversaire.

## 6. Modalités de paiement

Sauf disposition contraire au bon de commande : 100 % à la livraison ou mise en service.

Tout retard de paiement entraîne l'exigibilité immédiate des sommes restantes dues, majorées de pénalités calculées à un taux égal à 5 fois le taux d'intérêt légal, ainsi que l'indemnité forfaitaire légale de 40 € pour frais de recouvrement (art. D.441-5 du Code de commerce).

## 7. Obligations des parties

ARKANLIS est tenu à une obligation de moyens pour l'exécution de ses prestations. Le Client s'engage à collaborer activement, à fournir les informations nécessaires, à désigner un interlocuteur unique et à respecter les prérequis techniques communiqués par ARKANLIS.

## 8. Propriété intellectuelle

Le logiciel, sa documentation et ses mises à jour restent la propriété exclusive de ARKANLIS.

Le Client bénéficie d'un droit d'utilisation non exclusif, personnel, non cessible et limité:

- En mode SaaS: à la durée de l'abonnement, via un accès distant,
- En mode On-premise: selon les termes de la licence concédée.

Toute reproduction, modification, décompilation, diffusion ou utilisation hors du cadre contractuel est interdite.

## 9. Données personnelles (RGPD)

- SaaS: ARKANLIS agit en tant que sous-traitant du Client pour le traitement des données hébergées. Une annexe relative à la protection des données définit les obligations respectives des parties (sécurité, confidentialité, droits des personnes, restitution des données).
- On-premise: le Client reste responsable de traitement et assure seul la conformité RGPD. ARKANLIS ne traite pas les données, sauf dans le cadre du support.

## 10. Maintenance et support

- SaaS : la maintenance corrective et évolutive est incluse dans l'abonnement. ARKANLIS s'engage à assurer un niveau de disponibilité précisé dans le SLA.
- On-premise : la maintenance corrective et évolutive n'est fournie que si le Client souscrit un contrat de maintenance annuel.
- Dans les deux cas, ARKANLIS propose un support technique par email et téléphone, selon les horaires précisés dans le bon de commande.

## 11. Réversibilité (SaaS)

En cas de fin de contrat SaaS, le Client peut demander, dans un délai de 30 jours, l'export de ses données dans un format standard. Au-delà, ARKANLIS procèdera à leur suppression définitive.

## 12. Responsabilité

La responsabilité de ARKANLIS est limitée aux dommages directs, à l'exclusion de tout dommage indirect (perte de données, perte de chiffre d'affaires, perte d'image).

Le montant de l'indemnisation due par ARKANLIS, toutes causes confondues, est plafonné au total des sommes encaissées au titre du contrat au cours des 12 derniers mois.

## 13. Sous-traitance

ARKANLIS peut confier tout ou partie de l'exécution à un sous-traitant, dont il demeure responsable vis-à-vis du Client.

## 14. Confidentialité

Chaque partie s'engage à garder confidentielles les informations de l'autre partie, pendant toute la durée du contrat et 5 ans après son expiration.

### **15. Force majeure**

Aucune partie ne pourra être tenue responsable en cas de manquement dû à un événement de force majeure (catastrophe naturelle, guerre, grève générale, panne de réseau internet, cyberattaque d'ampleur exceptionnelle, etc.).

### **16. Non-sollicitation**

Le Client s'interdit de recruter ou solliciter le personnel de ARKANLIS ayant participé à l'exécution du contrat, pendant sa durée et 2 ans après son expiration.

### **17. Référence commerciale**

Sauf opposition écrite du Client, ARKANLIS pourra mentionner son nom et son logo comme référence commerciale.

### **18. Prescription**

Toute action en responsabilité contre ARKANLIS est prescrite 1 an après la survenance du fait dommageable générateur.

### **19. Loi applicable et juridiction**

Le contrat est soumis au droit français. Tout litige relatif à l'exécution ou l'interprétation des présentes sera soumis au tribunal de commerce du siège social de ARKANLIS, après tentative de résolution amiable.