

Conditions générales de vente

Prestations de service – Xternalia 2023-2024

Art 1. Acceptation des conditions générales

Toute commande de prestation implique l'acceptation, sans réserve par le Client, et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente (CGV).

Les présentes Conditions Générales de Vente et le Code de commerce réglementent les conditions de vente des prestations fournies par la société XTERNALIA. Tout autre document que les présentes Conditions Générales de Vente et notamment et de façon non exhaustive tous catalogues, prospectus, publicités, notices, n'ont qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle. En acceptant les présentes Conditions générales de vente, le Client est réputé les avoir lues et en avoir pris connaissance dans leur intégralité.

Art 2. Définition des termes utilisés

Dans les présentes CGV, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire mentionnée au contrat : La société XTERNALIA, dont le **siège social est situé au 146 Bureau P106 Avenue des Etats-Unis 31200 TOULOUSE**, est le prestataire de service agissant en tant qu'agence d'externalisation commerciale. La société XTERNALIA peut être dénommée individuellement une « Partie ». Le Client signifie l'entité qui commande des prestations de service à la société XTERNALIA. Le Client peut être individuellement dénommée une « Partie » ou collectivement avec la société XTERNALIA les « Parties ». Le devis (aussi appelé offre de services) désigne la proposition faite par la société XTERNALIA pour répondre aux besoins exprimés par le Client. Il comporte le prix des prestations de services vendues par la société XTERNALIA libellé en euros (€) et le nombre d'interventions proposées par la société XTERNALIA pour répondre au mieux aux besoins exprimés par le Client. Les Conditions Générales de Vente désignent les présentes dispositions. Le Contrat de service désigne l'accord de volontés matérialisé entre la société XTERNALIA et le Client. Il indique la (ou les) mission(s) que la société XTERNALIA réalisera pour le Client et le nombre d'interventions par mois nécessaire à la réalisation de cette ou de ces missions ou le type de prestation (externalisation de force de vente par exemple) ainsi que le montant mensuel à payer en contrepartie. Le terme « prestation » employé dans le contrat de service s'entend comme étant des solutions proposées par la Société XTERNALIA en raison de son expertise pour répondre aux besoins du Client. Le terme « Mission » employé dans le contrat de service s'entend comme étant les actions mise en œuvre pour les besoins du Client et découlant de la ou des prestation(s) commandées par le Client et ayant fait l'objet d'un devis accepté par celui-ci. Le terme « Intervention » employé dans le contrat de service correspond aux rendez-vous mensuels planifiés en accord entre le Client et la Société XTERNALIA au fur et à mesure de l'exécution de la (ou les) prestation(s).

Art 3. Objet du contrat

Les présentes Conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations de la société XTERNALIA et de son Client ayant la qualité de professionnel.

Art 4. Domaine d'application

Les présentes Conditions portent sur l'ensemble des contrats de prestation de service, c'est-à-dire les contrats en vertu desquels la société XTERNALIA fournit un service à son cocontractant, le Client, qui paiera en contrepartie le prix correspondant à la prestation.

Art 5. Dispositions contractuelles

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des présentes Conditions Générales de Vente, à moins qu'il s'agisse d'une clause déterminante de la volonté de l'une des parties de conclure le contrat. Ce caractère déterminant doit avoir été connu de l'autre Partie, mention doit alors en être faite dans le Contrat de service.

Art 6. Modification des Conditions Générales de Vente

Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur à la date de la commande passée par le Client. La société XTERNALIA se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis ses Conditions Générales de Vente qui seront applicables à toutes les commandes postérieures. Toute modification des présentes Conditions Générales de Vente sera présumée acceptée par le Client qui, après avoir été averti par un simple écrit prenant la forme d'un mail, d'un courrier ou d'un sms, n'a pas exprimé son désaccord dans un délai de huit (8) jours calendaires.

Art 7. Définition du produit de la prestation

7.1 - Nature de la prestation

La prestation est définie par le Client et la société XTERNALIA, sur la base des attentes du Client et sur l'expertise de la société XTERNALIA pour répondre au mieux auxdites attentes, et fait l'objet d'un devis. La détermination de la prestation à venir et l'établissement du devis peuvent se faire à la suite d'un (ou plusieurs) entretien(s), réalisé(s) en physique ou en visioconférence mais également par échange de mails entre le Client et la Société XTERNALIA.

La prestation à réaliser comprend alors tout ce qui est explicitement mentionné sur le devis et le contrat de service, signés par les Parties. Le devis et le contrat de service détaillent ainsi les caractéristiques de la mission à exécuter et matérialisent l'accord des Parties quant à la délimitation des services attendus.

7.2 - Le devis

Préalablement à l'établissement d'un devis, le Client prend contact avec la société XTERNALIA par tous moyens. Le Client transmet par écrit ses attentes relatives à la prestation demandée afin que la société XTERNALIA puisse y répondre au mieux et établir un devis estimatif concordant. Le devis comportera alors le prix des prestations de services vendues par la société XTERNALIA libellé en euros (€). Le devis reste valable jusqu'à 2 mois après son établissement. Tout autre besoin ou toute autre demande, émanant du Client, et non prévu sur le devis, fera l'objet d'un nouveau devis. L'acceptation du devis par le Client est matérialisée par la signature dudit devis et l'inscription manuscrite de la mention « Bon pour accord ».

7.3 - Le contrat de service

Le contrat de service précisera l'identité du Client, l'adresse de son siège social, et le cas échéant son numéro d'immatriculation au RCS, et le numéro du contrat de service permettant son identification ainsi qu'une adresse email valide et un numéro de téléphone permettant de joindre le Client. Le contrat de service indiquera la (ou les) mission(s) que la société XTERNALIA réalisera pour son Client et le nombre d'interventions par mois nécessaire à la réalisation de cette ou de ces missions. Le contrat de service indiquera par conséquent le montant mensuel déterminé en fonction de ce nombre d'interventions. Il signalera également le montant d'une intervention supplémentaire dans le cadre d'une intervention ponctuelle. Le contrat de service prévoira aussi la durée initiale de la relation entre la société XTERNALIA et le Client. Il mentionnera que cette durée pourra être renouvelée tacitement si aucune résiliation n'est faite dans les trois (3) mois avant le terme du contrat. L'acceptation du contrat de service par le Client est matérialisée par la signature dudit contrat et l'inscription manuscrite de la mention « Bon pour accord ».

7.4 - Caractère définitif de la commande

Après signature et inscription manuscrite de la mention « Bon pour accord » par le Client sur le devis et principalement sur le contrat de service, la commande de prestation de service est réputée définitive et les présentes conditions générales de ventes acceptées. Ces conditions générales de ventes sont disponibles en continu sur le site internet : www.xternalia.fr à la rubrique « mentions légales ». La référence à ces conditions générales de vente et leur disponibilité sur le site sera mentionnée sur les devis et contrats de services destinés au client. Dès lors, le Client est réputé avoir accepté en connaissance de cause et sans réserve la (ou les) mission(s) confiée(s) à la société XTERNALIA. L'engagement des Parties devient donc ferme et définitif et entraîne la bonne exécution des obligations qui leur sont imputables.

Art 8. Prix de vente

8.1 - En fonction des missions déterminées sur le contrat de service Il est convenu de rémunérer la société XTERNALIA selon le tarif mentionné en euros (€) et hors taxe, sur le contrat de service pour la (ou les) mission(s) effectuée(s). Le prix de vente de la prestation est fixé en fonction du nombre d'interventions nécessaires à la réalisation de ladite prestation, sans escompte. Le nombre d'interventions nécessaires à la réalisation de la prestation est déterminé soit par la société XTERNALIA au regard des attentes transmises par le Client soit par le Client lui-même en commandant à la société XTERNALIA un nombre d'interventions par mois. La Société XTERNALIA se réserve le droit de demander un acompte en début d'exécution du contrat conformément à l'article 8.3 des présentes CGV.

8.2 - TVA

La société XTERNALIA est soumise à la TVA (20%) en vigueur en France métropolitaine au moment de la réalisation de la prestation et sera due par le Client.

8.3 - Versement d'un acompte au commencement de la prestation

Un acompte de 30% du montant mensuel total des coûts sera exigé au Client avant le commencement de la prestation. Cet acompte sera définitivement acquis pour la société XTERNALIA.

8.4 - Frais de déplacements

Seront facturés en sus de la prestation ou pris directement en charge par le client tous les déplacements effectués par la Société XTERNALIA pour les besoins de l'exécution des missions prévues au contrat.

8.5 - Frais supplémentaires

Chaque intervention supplémentaire et ponctuelle, faite à la demande du Client, sera facturée selon le tarif mentionné dans le contrat de service. Pourront également être facturés au Client tous les frais extraordinaires, engagés par la société XTERNALIA au cours de la prestation, non prévus initialement et nécessaires à la bonne réalisation du projet.

8.6 - Révision du tarif mensuel prévu au contrat de service en cas de besoin régulier supplémentaire

Si un besoin régulier supplémentaire était exprimé par le Client à la société XTERNALIA, cette dernière proposera un nouveau devis incluant cette nouvelle prestation régulière aux autres prestations déjà commandées par le Client.

Art 9. Paiement

9.1 - Facturation

La société XTERNALIA émettra, une fois par mois (hors avance de frais en début de mois), une facture détaillée des prestations du mois en cours, rappelant le nombre d'interventions par mois ainsi que les éventuels frais

supplémentaires comme les frais de déplacements ou de prestation complémentaire réalisée à la demande du Client. Cette facture devra IMPERATIVEMENT être réglée dans un délai maximum de 5 (5) jours à compter de la date d'émission de la facture. Les factures sont nettes de tout escompte. Le Client doit informer la société XTERNALIA de tout changement d'adresse, postale ou email, dans le mois du changement de coordonnées afin que la facture mensuelle, éditée par la société XTERNALIA, puisse être convenablement émise. Tout défaut d'information par le Client empêchant l'émission à la bonne adresse de la facture entraînera l'application des dispositions des articles 10 et 11 des présentes CGV. Si les factures n'étaient pas réglées à l'échéance, Xternalia pourrait mettre un terme aux actions prestées et entreprises.

9.2 - Mode de paiement

L'ensemble des paiements s'effectuent par virement bancaire sur le compte de la société XTERNALIA.

9.3 - Modification, rejet, annulation ou interruption de la prestation par le Client

Si, en cours de mission, des modifications souhaitées par le Client devaient entraîner des modifications significatives et, de ce fait, aboutir à un remaniement profond du projet initial validé par le Client, la société XTERNALIA se réserve le droit de facturer toute prestation engagée à ce stade et de réviser le devis initialement accepté par le Client. De la même manière, dans le cas où le Client déciderait de modifier, de rejeter, d'annuler ou d'interrompre un travail en cours, le prix initialement convenu dans le devis accepté et dans le contrat signé par le Client restera intégralement dû à la société XTERNALIA. Ainsi, tout mois entamé est dû intégralement par le Client et ce, même en cas de résiliation du contrat de service ou de report de la prestation sans respect du délai précisé à l'article 15.2 des présentes CGV.

9.4 - Réclamations

Toute réclamation concernant une facture doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'adresse du siège social de la société XTERNALIA situé au 146 Avenue des Etats-Unis 31200 TOULOUSE. Cette lettre contient explicitement les motifs de la contestation. Toute contestation doit être effectuée dans un délai raisonnable qui sera considéré comme étant le mois de facturation en cours. En tout état de cause, une réclamation ne pourra en aucun cas justifier le retard du règlement des sommes non contestées.

Art 10. Retard de paiement

10.1 - Pénalités de retard de paiement – Clause pénale

Il y a retard si le paiement intervient après la date d'échéance c'est-à-dire quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture. Dès lors, toute somme non payée à l'échéance, c'est-à-dire au-delà du délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture, donnera lieu au paiement de frais de retard. Le Client sera alors informé par lettre recommandée avec avis de réception d'un courrier indiquant l'impayé, la date, et le montant à régler majoré d'une pénalité de retard. Ce courrier vaut mise en demeure. La pénalité de retard sera calculée à partir du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 %, conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce. Ainsi les pénalités de retard se calculent de la façon suivante :

(Total créance X nombre de jours de dépassement X taux d'intérêt majoré de 10%) / 365.

10.2 - Indemnité forfaitaire

Outre la pénalité de retard précédemment mentionnée, le Client sera également redevable d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros (€), conformément aux articles L441-6 et D441-5 du Code de Commerce.

10.3 - Autre indemnisation

La société XTERNALIA se réserve le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs aux montants des frais de retard et à l'indemnité forfaitaire, outre les dommages et intérêts que la Société XTERNALIA sera en droit de réclamer.

Art 11. Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement par le Client, et sauf cas de force majeure tel que définie par l'article 20.1 des présentes CGV, la société XTERNALIA se réserve le droit de lui adresser une mise en demeure de s'exécuter, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans laquelle figure expressément son intention de mettre fin au contrat dans le cas où le Client continuerait de ne pas s'exécuter. À défaut de paiement par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de ladite mise en demeure, la société XTERNALIA se réserve le droit de procéder à la résiliation de plein droit du contrat qui la lie avec son Client.

La société XTERNALIA conservera l'acompte versé au commencement de la prestation et pourra également réclamer, à titre d'indemnité, l'intégralité du prix de la prestation des mois restants.

Art 12. Refus de prestation et exception d'inexécution

La société XTERNALIA pourra refuser d'honorer la (ou les) prestation(s) demandée(s) par le Client si ce dernier n'a pas réglé le prix de la (ou des) prestation(s) antérieure(s). Dans ce cas, le Client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

Art 13. Propriété intellectuelle – Cession des droits d'auteur L'ensemble des supports écrits et électroniques remis au Client demeurent la propriété entière et exclusive de la Société XTERNALIA, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces supports, et doivent lui être rendus à sa demande. Sous réserve du complet paiement du prix de la prestation, la Société XTERNALIA pourra céder au Client les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification et d'exploitation des supports, pour un usage exclusivement interne et dans des conditions devant être définies entre les parties.

La Société XTERNALIA consent au Client une licence d'utilisation nominative et non exclusive des services qu'elle met à sa disposition et dont le Client est mis en possession. La licence s'entend du droit d'utilisation pour un usage strictement personnel, défini comme toute utilisation qui reste dans la stricte sphère privée du Client, à titre personnel et/ou professionnel. Toute reproduction ou représentation contraire au principe du simple usage privé, sous quelque forme que ce soit, toute revente sur quelque support que ce soit, et

en tout ou partie, est strictement interdite. La Société XTERNALIA veillera à ce que la réalisation de sa mission n'enfreigne aucun droit d'auteur, aucune marque de commerce et aucun autre droit, titre ou intérêt de propriété intellectuelle appartenant à toutes tierces personnes physiques ou morales. Elle régularisera, si besoin est, les cessions de droits imposés par le Code de la propriété intellectuelle et autorisations diverses nécessaires. Elle indiquera alors au Client les limites d'utilisation des éventuels droits des tiers sur les créations retenues.

Art 14. Obligations de la société XTERNALIA

14.1 - Obligation de moyen

Pour l'accomplissement de la (ou des) prestation(s) prévue(s), la société XTERNALIA s'engage à donner ses meilleurs soins et à fournir toute la compétence et le professionnalisme requis dans son secteur d'activité. La société XTERNALIA reste seule juge des différents moyens qui lui appartient de mettre en œuvre pour réaliser sa mission. La présente obligation n'est, de convention expresse, que pure obligation de moyens.

14.2 - Obligation d'information, de conseil et de mise en garde

La société XTERNALIA s'engage à s'informer sur les besoins du Client avant de lui proposer une (ou des) prestation(s). De ce fait, la société XTERNALIA sollicitera auprès de son Client la remise d'informations et/ou de documents afin de prendre connaissance des besoins exacts du Client et d'y répondre au mieux. La société XTERNALIA s'engage également à un devoir de conseil envers le Client, c'est-à-dire que la société XTERNALIA accompagnera et orientera le Client dans ses choix pour lui proposer la meilleure solution. La société XTERNALIA fournira au Client tous les renseignements nécessaires à la bonne compréhension de la (ou des) prestation(s) proposée(s). Enfin, la société XTERNALIA s'engage à un devoir de mise en garde auprès du Client en l'avertissant des problèmes ou des risques qui pourraient être rencontrés avec la (ou les) prestation(s) envisagée(s) ainsi que des contraintes et des limites de celle-ci (celles-ci).

14.3 - Exécution de la prestation

La société XTERNALIA s'engage à exécuter sa mission dans le strict respect du devis accepté par le Client. La société XTERNALIA s'engage à respecter les délais qui auront été fixés avec le Client dans le contrat de service et, le cas échéant, à informer le Client d'éventuels retards.

Néanmoins, les délais ou calendriers figurant sur les contrats de services sont donnés à titre indicatif et la société XTERNALIA ne peut être tenue pour responsable d'un éventuel retard indépendant de sa volonté. De plus, s'il s'agit d'un simple retard d'exécution amenant la Société XTERNALIA et le Client à un décalage de rendez-vous dans le planning, aucune annulation ne sera possible. La Société XTERNALIA s'engage alors à proposer un autre créneau afin d'exécuter la prestation dont le paiement sera dû. Ainsi, un retard raisonnable dans l'exécution de la prestation ne pourra entraîner une annulation de la prestation confiée à la société XTERNALIA ou toute indemnité de quelque nature que ce soit.

Art 15. Obligations du Client

15.1 - Obligation d'information

Le Client s'engage à fournir à la société XTERNALIA, sur sollicitation ou non de cette dernière, toutes les informations nécessaires à l'accomplissement de la (ou les) prestation(s) commandée(s). La société XTERNALIA ne peut en aucun cas être tenue responsable des erreurs, insuffisances ou réticences dans les documents et informations fournis par le Client.

Tout retard dû au fait du Client, notamment à cause d'un manque de collaboration, de transmission tardive d'informations ou de documents, de remise d'informations ou de documents incomplets ou erronés, fera bénéficier la société XTERNALIA d'un report de délai d'exécution de la prestation au moins égal à la durée de ce retard. Également le retard, l'absence ou l'inexactitude des informations et documents transmis par le Client à la société XTERNALIA permet à cette dernière de justifier d'une imprécision dans son étude et/ou analyse.

15.2- Diligence du Client dans le respect du planning

Le Client s'engage à respecter les délais et calendriers figurant sur le contrat de service, ainsi que le programme planifié par le Client avec la Société XTERNALIA au fur et à mesure de l'exécution de la (ou les) prestations(s). En cas de retard ou de report du fait du Client, ce dernier se doit d'informer 48 heures avant la prestation. Toute prestation annulée, reportée ou modifiée moins de 48 heures avant son exécution par la Société XTERNALIA, impliquera l'application de l'article 9.3 des présente CGV intitulé « Modification, rejet, annulation ou interruption de la prestation par le Client ».

15.3 - Obligation de paiement

Le Client s'engage à régler en bonne et due forme et dans les délais, les factures émises par la société XTERNALIA constituant la contrepartie de la prestation fournie par la société XTERNALIA.

15.4 - Obligation de bonne foi

Le Client s'engage à exécuter de bonne foi le contrat le liant avec la société XTERNALIA. De ce fait, le Client s'abstient de tout acte préjudiciable au bon déroulement de la prestation et s'engage à collaborer avec la société XTERNALIA pour lui permettre d'intervenir et de réaliser la prestation convenue dans les meilleures conditions possibles.

15.5 - Obligation de donner accès à des lieux de travail

Dans le cadre de la réalisation de la prestation demandée, le Client s'engage à autoriser la société XTERNALIA à accéder à certains lieux pour que cette dernière puisse réaliser sa mission, en lui fournissant, lorsque c'est nécessaire, des clés ou un code d'accès par exemple.

15.6- Clause résolutoire

En cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, et sauf cas de force majeure, la société XTERNALIA se réserve le droit de lui adresser une mise en demeure de s'exécuter, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans laquelle figure expressément son intention de mettre fin au contrat dans le cas où le Client continuerait de ne pas s'exécuter. A défaut pour le Client de s'être exécuté dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de ladite mise en demeure, la société XTERNALIA se réserve le droit de procéder à la résiliation de plein droit du contrat qui la lie avec son Client. La société XTERNALIA conservera l'acompte versé au

commencement de la prestation et pourra également réclamer, à titre d'indemnité, l'intégralité du prix de la prestation des mois restants.

Art 16. Rétractation

Le Client, agissant comme professionnel, a un droit de rétractation uniquement lorsque trois (3) conditions sont réunies :

☒ Le contrat passé entre la société XTERNALIA et le Client a été conclu dans le cadre d'un contrat hors établissement. Le contrat conclu hors établissement est fait dans un lieu qui n'est pas celui où le Client exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou celui conclu après un démarchage.

☒ L'objet de ce contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du Client.

☒ Le nombre de salariés employés par le Client n'est pas supérieur à cinq (5). Le Client professionnel peut alors se rétracter dans un délai de quatorze (14) jours si les trois (3) conditions sont réunies. Dans le cas où une des conditions n'est pas remplie, la rétractation du Client ne pourra pas être envisagée. Le point de départ du délai de rétractation commence au jour de la conclusion du contrat de service.

Art 17. Durée

17.1- Durée initiale

Le contrat de service conclu entre la société XTERNALIA et le Client indique la durée de conclusion dudit contrat. Les présentes Conditions générales de Vente s'appliquent durant l'intégralité de cette période.

17.2 - Tacite reconduction

Sans résiliation du contrat de service dans les conditions prévues dans la clause « résiliation à terme », à savoir trois (3) mois avant le terme du contrat de service dont la date est inscrite à ce contrat, le Contrat de service et les présente CGV seront alors renouvelés par tacite reconduction pour une nouvelle période équivalente à celle prévue initialement dans ledit contrat.

Art 18. Résiliation

18.1 - Résiliation à terme

La résiliation du contrat de service et des Présentes Conditions générales de Vente s'effectue par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée au siège social de la société XTERNALIA. Cette lettre doit contenir l'identité du Client, le numéro du Contrat à résilier ainsi

que la date de résiliation souhaitée. La résiliation doit se faire trois (3) mois avant la fin du terme du contrat conclu et dont la date est précisée au contrat entre la société XTERNALIA et le Client. La société XTERNALIA poursuit sa (ou ses) mission(s) pendant les trois (3) mois de préavis sauf demande écrite contraire du Client. Le règlement des factures des trois (3) mois de préavis reste en toute état de cause dû et ce, malgré l'interruption de la (ou des) mission(s) pendant cette période par suite de la demande expresse du Client. La société XTERNALIA pourra réaliser un audit de fin de contrat sur la (ou les) mission(s) à l'issue de celle(s)-ci. Cet audit pourra porter sur les actions réalisées, les résultats obtenus, les projets en cours, etc.

Durant la période de préavis, le Client s'engage à fournir les chiffres habituels notamment les résultats de vente et tous documents et informations nécessaires à la réalisation de la (ou les) prestations prévues au Contrat de service conformément à l'article 15.1 des présentes CGV.

18.2 - Résiliation anticipée

Dans le cas d'une résiliation dite anticipée, c'est-à-dire n'intervenant pas dans la période des trois (3) mois avant le terme du contrat de service, le Client doit en informer la société XTERNALIA par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée au siège social de la société XTERNALIA. Le Client, dans le cadre de la résiliation anticipée, ne pourra réclamer aucun frais à la société XTERNALIA. Dans le cas où le Client déciderait d'interrompre un travail en cours par résiliation anticipée en ayant indiqué son souhait de mettre fin immédiatement à la réalisation de (ou des) prestation(s) par la Société XTERNALIA, le prix initialement convenu dans le devis accepté et dans le contrat signé par le Client restera intégralement dû à la société XTERNALIA jusqu'au terme de la durée indiquée au contrat de service. Les conditions de résiliation précédemment exposées à l'article 18.1 s'appliquent à la résiliation anticipée.

Art 19. Confidentialité

Au titre de la confidentialité, la société XTERNALIA et son Client s'engagent à conserver strictement confidentiels et s'interdisent de divulguer l'ensemble des documents, informations, données ou concepts, de quelque nature qu'ils soient, relatifs à l'autre partie, auxquels ils auraient pu avoir connaissance dans le cadre de leurs relations contractuelles, antérieurement ou durant l'exécution du contrat, sauf les informations accessibles au public.

Pour les besoins de l'exécution des prestations, chacune des parties n'est autorisée à communiquer les informations susvisées qu'à ses préposés et/ou éventuels sous-traitants autorisés. Chacune des parties se porte fort du respect de cette obligation par ses préposés et/ou éventuels sous-traitants. Chacune des parties s'engage à restituer ou détruire, au choix de l'autre partie, lesdites informations ainsi que leur copie, dans les cinq (5) jours ouvrés après le terme ou la résiliation du contrat, sur simple demande de l'autre partie. Les parties seront liées par la présente obligation de confidentialité pendant toute la durée du contrat et pendant une durée de deux (2) ans à compter de la cessation de leurs relations contractuelles.

Art 20. Exonération de responsabilité

20.1 - Force majeure

La responsabilité de la société XTERNALIA et/ou du Client ne peut être engagée si un cas de force majeure l'empêche de réaliser partiellement ou totalement la (ou les) prestation(s) commandée(s). Au sens de l'article 1218 du Code civil, la force majeure s'entend de tout événement qui échappe au contrôle de la société XTERNALIA et/ou du Client, qui ne pouvait

être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat liant la société XTERNALIA et le Client et dont les effets ne pouvaient être évités par des mesures appropriées. Dans ce cas, les obligations de la société XTERNALIA et/ou du Client sont suspendues temporairement jusqu'à ce que cet événement prenne fin. La Société XTERNALIA se réserve le droit de considérer comme définitif l'empêchement découlant d'un événement de force majeure s'il produit ses

effets sur une durée supérieure à quatre (4) mois consécutifs. Dans ce cas, le contrat est résolu de plein droit sept (7) jours après la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiant cette décision.

20.2 - Autres cas exonérateurs de responsabilité

La responsabilité de la société XTERNALIA ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due soit du fait de son Client qui manquerait à l'une de ses obligations, soit du fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat.

Art 21. Propriété intellectuelle

La société XTERNALIA veillera à ce que la réalisation de sa mission n'enfreigne aucun droit d'auteur, aucune marque de commerce et aucun autre droit, titre ou intérêt de propriété intellectuelle appartenant à toutes tierces personnes physiques ou morales. La société XTERNALIA régularisera, si besoin est, les cessions de droits imposés par le Code de la propriété intellectuelle et autorisations diverses nécessaires. Elle indiquera alors au Client les limites d'utilisation des éventuels droits des tiers sur les créations retenues. De son côté, le Client doit être titulaire de tous les droits d'exploitations des œuvres ou droits de propriété intellectuelle apportées à la société XTERNALIA en vue de leur reproduction. Il en va de même pour tous les signes distinctifs et chartes graphiques (dessins, marques, photographies, etc.).

Art 22. Politique de Confidentialité liée aux données à caractère personnel.

22.1 - Données à caractère personnel

Le présent article contient la Politique de Confidentialité de la société XTERNALIA et s'applique à toute donnée à caractère personnel, à savoir toute information permettant d'identifier le Client. Le Client étant une personne morale, sont concernées les données permettant d'identifier, par exemple, son dirigeant ou l'un de ses salariés. Le présent article vise à fournir au Client les informations exigées par la réglementation en vigueur, c'est-à-dire par :

☒ La Loi n°78-17 Informatique et Libertés du 6 janvier 1978

☒ Le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27

avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), entré en application depuis le 25 mai 2018.

La société XTERNALIA prévient, le cas échéant, par courrier, mail ou sms, le Client de tout changement apporté à la présente Politique de Confidentialité lors de toute exécution de prestation ultérieure audit changement.

22.2 - Collecte des données à caractère personnel

Le Client qui fait appel aux services de la société XTERNALIA peut être amené à communiquer des données à caractère personnel telles que :

- Nom(s), numéro(s) de téléphone, adresse postale et adresse e-mail
- Informations de facturation : numéro, date d'expiration et type de carte bancaire utilisé, ainsi que l'adresse associée à cette carte
- Nom et type d'entreprise
- Données de profil : nom(s) d'utilisateur, mot(s) de passe, etc.
- Informations sur l'entreprise : activité générale, services proposés, noms des clients et fournisseurs, positionnement stratégique, informations sur la concurrence, etc.

22.3 - Utilisation des données à caractère personnel

La société XTERNALIA ne peut utiliser les données à caractère personnel du Client que pour les besoins de la prestation à réaliser, avec le consentement préalable du Client, matérialisé par l'acceptation de la présente Politique de Confidentialité telle que contenue dans les présentes Conditions Générales de Vente. Les informations recueillies sur le Client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par la société XTERNALIA et sont indispensables au traitement de sa commande. La société XTERNALIA peut utiliser ces informations pour envoyer au Client des confirmations de commande et des réponses aux demandes d'informations provenant du Client. Le Client autorise expressément la société XTERNALIA à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux. Le Client autorise expressément la société XTERNALIA à utiliser son nom, son logo, son témoignage, ainsi que tout visuel, photo ou vidéo dans l'ensemble de ses documents commerciaux et publications (catalogues, flyers, site Internet, ...). Tout refus par le Client à l'utilisation de photos ou vidéos exerçant son droit à l'image doit être mentionné par écrit, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par courrier électronique. En l'absence d'information préalable, le Client est réputé avoir donné son accord. La société XTERNALIA peut également utiliser les données personnelles du Client afin d'observer toute obligation légale ou exigence réglementaire à laquelle elle serait soumise. La société XTERNALIA est en droit de traiter, sans le consentement du Client, des données personnelles dans le cadre des intérêts légitimes qu'elle poursuit (dont notamment le respect de la loi ou la sécurité de son réseau et de ses informations), à la condition que ces intérêts légitimes prévalent sur les droits fondamentaux du Client. La société XTERNALIA ne vend pas, ne loue pas et ne communique pas d'informations permettant d'identifier le Client à des tiers susceptibles de les utiliser à leurs propres fins et notamment à des fins commerciales et/ou de publicité. Le cas échéant, l'accès aux données personnelles du Client sera strictement limité aux employés de la société XTERNALIA, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client ne soit nécessaire. Le cas échéant, la société XTERNALIA prendra toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour que les données personnelles du Client, lorsqu'elles sont communiquées à toute société tierce dans les conditions décrites au présent article, soient traitées en toute sécurité et conformément à la présente Politique de Confidentialité. Les données personnelles du Client ne feront l'objet d'aucun transfert en dehors du territoire français.

22.4 - Conservation des données à caractère personnel

La société XTERNALIA stocke les données personnelles du Client dans une base de données.

La société XTERNALIA conserve les données personnelles du Client pendant un délai de trois (3) ans à compter de la date de la dernière réalisation d'une prestation pour ce Client. En cas de procédure contentieuse, de quelque nature que ce soit, les données personnelles du Client ainsi que toutes informations, documents et pièces contenant des données personnelles peuvent être conservés pour la durée de la procédure, y compris pour une durée supérieure de celle indiquée ci-dessus et tenant compte des délais de prescription applicables. Une fois le délai de conservation écoulé, la société XTERNALIA s'engage à effacer les données personnelles du Client de sa base de données.

22.5 - Protection des données à caractère personnel

Conformément à la réglementation en vigueur, la société XTERNALIA s'engage, dans le cadre de son activité, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données personnelles du Client. À cette fin, la société XTERNALIA met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles, à la fois dès la conception de la prestation à réaliser et par

défaut, permettant de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques de l'Internet. Elle veille à limiter la quantité de données traitées dès le départ et protéger les données personnelles du Client contre l'accès à des tiers non autorisés, le traitement illicite, la perte accidentelle, l'altération, la divulgation, la destruction et tous autres éventuels dommages.

Toutefois, compte tenu des caractéristiques intrinsèques de l'Internet, toute transmission d'informations par Internet n'est pas totalement sécurisée. Les données personnelles transmises à la société XTERNALIA font l'objet de mesures qui ne peuvent prémunir de tous les risques de détournement et/ou piratage. La société XTERNALIA ne peut donc garantir complètement la sécurité des données personnelles du Client. Par conséquent, la protection des données personnelles du Client constitue pour la société XTERNALIA une obligation de moyens. Conformément à la réglementation en vigueur, en cas de violation de données personnelles du Client, la société XTERNALIA s'engage d'une part à notifier cette violation à la CNIL, dans les meilleurs délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance et d'autre part à informer le Client, dans les meilleurs délais, si cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour ses droits et libertés. Lorsque la notification à la CNIL n'a pas lieu dans les 72 heures, elle est accompagnée des motifs du retard. La communication au Client de la violation de ses données personnelles doit décrire, en des termes clairs et simples, la nature de ladite violation et les informations et mesures prises ou que la société XTERNALIA propose de prendre pour remédier à la violation de données personnelles, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

22.6 - Droits du Client

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose :

☒ D'un droit d'information : droit de recevoir des informations claires, transparentes et facilement compréhensibles sur la façon dont la société XTERNALIA utilise ses données personnelles

☒ D'un droit d'accès : droit d'interroger la société XTERNALIA pour savoir si elle détient des données personnelles le concernant et de demander à les connaître afin de vérifier leur nature ou l'utilisation qu'elle en fait

☒ D'un droit de rectification : droit de demander à la société XTERNALIA détenant des données personnelles le concernant leur rectification en cas d'erreurs ou d'inexactitudes

☒ D'un droit d'opposition : droit de refuser, pour motifs légitimes, de figurer dans un fichier, à l'exception de la prospection commerciale dans le cadre de laquelle le consentement du Client ayant la qualité de professionnel n'est pas exigé

☒ D'un droit à la limitation du traitement : droit de demander à ce que certaines données personnelles ne soient pas conservées lors de traitements futurs

☒ D'un droit à l'effacement ou droit à l'oubli : dans les cas visés par la réglementation en vigueur, droit d'obtenir l'effacement de ses données personnelles

☒ D'un droit à la portabilité de ses données personnelles : droit d'obtenir, le cas échéant, de la société XTERNALIA une copie de ses informations, dans un format électronique d'usage courant et lisible par ordinateur, afin de les transmettre à tous autres prestataires de services.

☒ De droits relatifs à la mort numérique : droit de définir des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès, qui peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique certifié par la CNIL. Ces directives peuvent désigner une personne chargée de leur

exécution. À défaut, ses héritiers seront désignés. Le Client peut exercer ses droits en adressant sa demande à la société XTERNALIA par tous moyens. En outre, si le Client n'est pas satisfait de l'utilisation par la société XTERNALIA de ses données personnelles, qu'il estime que sa Politique de Confidentialité n'est pas conforme à la loi et à la réglementation applicables, ou encore si la société XTERNALIA n'a pas répondu de façon satisfaisante à l'une de ses demandes, le Client peut soumettre une réclamation auprès de : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) 3, Place de Fontenoy - TSA 80715 75334 Paris Cédex 07

Numéro de téléphone : 01 53 73 22 22 Site internet : www.cnil.fr

Art 23. Règlement des litiges

23.1 - Loi applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que la relation contractuelle entre la société XTERNALIA et son Client relèvent du droit français et de la loi française.

23.2 - Résolution amiable

En cas de survenance d'un différend relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la rupture des présentes Conditions Générales de Vente et/ou du contrat de service, les parties contractantes s'engagent à se rencontrer pour tenter la négociation d'une solution amiable préalablement à toute médiation ou toute saisine du juge étatique. Toute contestation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège social de la société XTERNALIA.

23.3 - Clause attributive de compétence

Tous litiges relatifs à la formation, l'interprétation, l'exécution ou à la rupture des présentes Conditions Générales de Vente ainsi que du contrat de service qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPÉTENCE DES TRIBUNAUX DE TOULOUSE quel que soit le lieu du siège ou la résidence du Client et ce, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de la société XTERNALIA qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.