CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION – DÉFINITIONS

1.1 – Définitions

Au sens des présentes Conditions Générales, les termes suivants auront la signification ci-après :

Client : toute personne physique ou morale souscrivant une Offre proposée par la société OHMSI.

Commande : toute acceptation d'une Offre émise par OHMSI, matérialisée par signature, validation électronique, paiement ou commencement d'exécution.

Conditions Générales : le présent document régissant les relations contractuelles entre OHMSI et le Client.

Conditions Particulières : tout document contractuel précisant les conditions spécifiques applicables à une Offre déterminée, complétant les présentes Conditions Générales.

Offre : proposition commerciale émise par OHMSI précisant notamment les Produits et/ou Prestations, leur périmètre, exclusions, prérequis, délais, conditions financières et durée.

Parties : désigne conjointement OHMSI et le Client.

Prestations : désigne l'ensemble des services fournis par OHMSI, incluant notamment les prestations de maintenance informatique, infogérance, assistance, formation, intégration, mise en œuvre, hébergement, services cloud ou SaaS.

Produits : désigne tout matériel informatique, logiciel, licence ou fourniture commercialisé par OHMSI.

Services tiers : désigne tout service, logiciel, infrastructure ou plateforme fournis par un tiers, notamment les éditeurs (ex : Microsoft, Sage), opérateurs télécoms, hébergeurs ou fournisseurs de cloud. OHMSI agit en qualité d'intermédiaire technique pour ces services et ne dispose d'aucun pouvoir de contrôle sur leur fonctionnement, leur disponibilité ou leur évolution.

Données : désigne l'ensemble des informations, fichiers, bases de données et contenus appartenant au Client ou traités pour son compte.

Sauvegarde : désigne les opérations de copie, conservation et restauration des Données, selon les modalités définies dans l'Offre ou les Conditions Particulières.

Disponibilité : désigne la capacité d'un service à être accessible et opérationnel.

1.2 – Champ d'application

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'ensemble des ventes de Produits et Prestations conclues par la société OHMSI. Elles prévalent sur tout autre document du Client, notamment ses conditions générales d'achat, sauf acceptation expresse et écrite de OHMSI. Toute condition contraire opposée par le Client sera, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à OHMSI.

Les documents contractuels sont, par ordre de priorité :

- l'Offre,
- les Conditions Particulières,
- les présentes Conditions Générales,
- l'Annexe relative à la protection des données personnelles (DPA).

En cas de contradiction, les documents prévalent dans cet ordre.

Ces documents annulent et remplacent tout accord antérieur ayant le même objet.

Toute Commande implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales et, le cas échéant, des Conditions Particulières.

Toute signature, validation électronique, paiement ou commencement d'exécution vaut acceptation irrévocable des présentes.

Le Client reconnaît agir dans le cadre de son activité professionnelle et non en qualité de consommateur.

1.3 – Devoir de conseil et sécurité

Le Client reconnaît avoir reçu de la part de OHMSI les informations nécessaires concernant les Produits et Prestations proposés, leurs caractéristiques, leurs limites techniques et leurs conditions d'utilisation.

OHMSI, en sa qualité de professionnel de l'informatique, informe le Client des bonnes pratiques et des solutions recommandées en matière de sécurité informatique, notamment en ce qui concerne la sauvegarde des données, la protection contre les cyberattaques, les systèmes d'authentification et les outils de détection et de prévention (EDR, MFA, etc.).

Le Client reconnaît avoir été informé des risques liés à la cybersécurité.

En cas de refus par le Client de mettre en œuvre tout ou partie des préconisations formulées par OHMSI, celui-ci en assume l'entière responsabilité.

Dans ce cas, la responsabilité de OHMSI ne pourra être engagée en cas de sinistre, d'incident de sécurité ou de perte de données en lien avec ces préconisations non suivies.

1.4 – Évolution des Conditions Générales

OHMSI se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales.

Toute modification fera l'objet d'une notification au Client par tout moyen écrit avec un préavis d'un (1) mois avant son entrée en vigueur.

Ces modifications ne pourront porter sur les obligations essentielles du contrat en cours.

En cas de refus, le Client pourra résilier le contrat en cours, sans pénalité, par notification écrite avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions.

À défaut de contestation dans ce délai, les nouvelles Conditions Générales seront réputées acceptées.

1.5 – Portée des documents commerciaux

Tous documents commerciaux, catalogues, prospectus, publicités ou supports de communication émis par OHMSI n'ont qu'une valeur indicative et non contractuelle.

Seuls l'Offre, les Conditions Particulières, les présentes Conditions Générales et leurs annexes ont valeur contractuelle.

ARTICLE 2 – COMMANDES

2.1 – Formation de la Commande

OHMSI établit une Offre précisant les Produits et/ou Prestations proposés, leurs caractéristiques, leur périmètre, leurs conditions financières ainsi que leur durée de validité.

L'acceptation de cette Offre par le Client, avant l'expiration de sa durée de validité, vaut Commande.

La Commande est réputée ferme et définitive dès sa validation par signature, validation électronique, paiement ou commencement d'exécution.

Les échanges électroniques, validations en ligne et signatures électroniques ont la même valeur probante qu'un écrit signé sur support papier.

Le Client reconnaît avoir obtenu de la part de OHMSI toutes les informations nécessaires quant aux Produits et Prestations proposés, à leurs caractéristiques, leurs performances et leurs limites techniques.

Il reconnaît que les Produits et/ou Prestations commandés correspondent à ses besoins.

2.2 – Caractère irrévocable – Modification – Annulation

Toute Commande est ferme et définitive.

Toute demande de modification ou d'annulation ne pourra être prise en compte qu'après acceptation expresse et écrite de OHMSI.

En cas d'annulation, pour quelque cause que ce soit, à l'initiative du Client, OHMSI pourra conserver tout ou partie des sommes versées à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires.

Lorsque la Commande a donné lieu à un engagement de ressources, à des achats spécifiques ou à un début d'exécution, OHMSI se réserve le droit de facturer l'intégralité des prestations engagées ou restant à réaliser, ainsi que les engagements souscrits auprès de tiers.

2.3 – Acompte

Sauf stipulation contraire, toute Commande donne lieu au versement d'un acompte correspondant à trente-cinq pour cent (35 %) du montant total de la Commande.

Cet acompte constitue un paiement partiel du prix et non des arrhes.

En conséquence, en cas d'annulation imputable au Client, cet acompte restera acquis à OHMSI à titre d'indemnisation forfaitaire, notamment en raison des frais engagés, du temps mobilisé et de l'immobilisation des ressources nécessaires à l'exécution de la Commande.

OHMSI se réserve le droit de demander une indemnisation complémentaire dans le cas où le préjudice subi serait supérieur au montant de l'acompte.

2.4 – Refus ou suspension de Commande

OHMSI se réserve le droit de refuser ou de suspendre toute Commande :

- en cas de litige existant avec le Client
- en cas de défaut total ou partiel de paiement d'une commande antérieure
- en cas d'insolvabilité ou de risque de non-paiement
- ou en l'absence de garanties suffisantes

OHMSI pourra également exiger un paiement anticipé, un acompte ou toute garantie avant toute exécution.
La suspension ou le refus d'une Commande dans ces conditions ne pourra donner lieu à aucune indemnité au profit du Client.

2.5 – Engagement du Client

Le Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de la Commande.
Il s'engage également à collaborer activement avec OHMSI et à fournir tous les éléments nécessaires à la bonne exécution des Prestations (accès, informations techniques, interlocuteurs, validations).
Toute erreur, omission ou retard imputable au Client dans la transmission de ces éléments ne pourra engager la responsabilité de OHMSI et pourra entraîner une modification des délais ou une facturation complémentaire.

ARTICLE 3 – DURÉE – RÉSILIATION

3.1 – Durée

Sauf stipulation contraire prévue dans l'Offre ou les Conditions Particulières, le contrat est conclu pour une durée initiale de douze (12) mois.
Il prend effet à compter de la date précisée dans l'Offre, ou à défaut, à compter du début d'exécution des Prestations.

3.2 – Reconduction

À l'issue de la période initiale, le contrat est reconduit tacitement pour des périodes successives de douze (12) mois.
Chaque Partie pourra y mettre fin en respectant un préavis de trois (3) mois avant l'échéance, notifié par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout moyen écrit permettant d'en attester la réception.
À défaut de notification dans ce délai, le contrat sera reconduit automatiquement.

3.3 – Préavis et rupture des relations commerciales

Les Parties reconnaissent que le préavis contractuel constitue un minimum.
Conformément aux dispositions de l'article L442-1 du Code de commerce, ce préavis pourra être adapté en fonction de la durée de la relation commerciale, afin d'éviter toute rupture brutale.

3.4 – Résiliation anticipée à l'initiative du Client

En cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client, pour quelque cause que ce soit et hors faute de OHMSI, le Client reste redevable :
- des prestations réalisées
- des prestations engagées
- ainsi que des échéances restant dues jusqu'au terme du contrat

Cette indemnité pourra être ajustée afin de tenir compte des prestations non réalisées, à l'exception :
- des achats, commandes ou engagements souscrits par OHMSI auprès de tiers (notamment éditeurs, fournisseurs ou partenaires)
- qui resteront intégralement dus par le Client

3.5 – Résiliation pour faute du Client

En cas de manquement du Client à ses obligations contractuelles, notamment en cas de défaut de paiement, OHMSI pourra résilier le contrat après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours.
Dans ce cas, le Client sera redevable :
- des prestations réalisées
- des prestations engagées
- ainsi que des échéances restant dues jusqu'au terme du contrat

3.6 – Résiliation pour faute de OHMSI

En cas de manquement grave de OHMSI à ses obligations contractuelles, le Client pourra résilier le contrat après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de trente (30) jours.

3.7 – Suspension des prestations

En cas de non-respect des obligations contractuelles par le Client, notamment en cas de défaut de paiement, OHMSI se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Prestations après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours.
Cette suspension ne pourra être considérée comme une résiliation du contrat et n'ouvrira droit à aucune indemnité pour le Client.
Les sommes dues au titre du contrat resteront intégralement exigibles pendant la période de suspension.

3.8 – Effets de la résiliation

La résiliation, pour quelque cause que ce soit, entraîne :
- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues
- l'arrêt des Prestations
- la fin des accès aux services, logiciels ou infrastructures

Le Client est informé que la résiliation n'entraîne pas automatiquement la résiliation des contrats souscrits auprès de tiers (notamment éditeurs ou fournisseurs de services cloud), qui restent soumis à leurs propres conditions.
Il appartient au Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la continuité de ses services et la récupération de ses données.

ARTICLE 4 – TARIFS – MODALITÉS DE RÈGLEMENT – PÉNALITÉS

4.1 – Tarifs

Sauf stipulation contraire, les Produits et Prestations sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la Commande.
Les prix indiqués dans l'Offre sont exprimés en euros, hors taxes, et hors frais annexes (livraison, déplacement, installation, etc.), sauf mention contraire.
OHMSI se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la Commande.

4.2 – Révision des prix

Pour les Prestations récurrentes, les prix sont révisés de plein droit chaque année à la date anniversaire du contrat, avec une augmentation minimale de trois pour cent (3 %).
Cette révision pourra être supérieure lorsque celle-ci résulte directement d'une augmentation imposée par les éditeurs, fournisseurs ou partenaires de OHMSI, notamment dans le cadre des licences logicielles, services cloud ou abonnements (ex : Microsoft, Sage), et sur présentation de justificatifs.
Les hausses tarifaires imposées par ces tiers sont répercutées de plein droit au Client dès leur entrée en vigueur.
Le Client reconnaît que ces évolutions peuvent être significatives et indépendantes de la volonté de OHMSI.

4.3 – Modalités de règlement

Sauf stipulation contraire, les factures sont payables à réception.
Le règlement s'effectue exclusivement par prélèvement automatique.
À défaut de mise en place du prélèvement automatique, le règlement devra être effectué comptant à la commande, par virement bancaire.
OHMSI se réserve le droit d'exiger un paiement comptant, un acompte ou toute garantie avant toute exécution.
La Commande ne sera considérée comme définitive qu'après encaissement effectif des sommes dues.
Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.
Toute contestation relative à une facture devra être formulée par écrit dans un délai de quinze (15) jours à compter de sa réception.
Passé ce délai, la facture sera réputée acceptée, sauf erreur manifeste.

4.4 – Retard de paiement

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront exigibles de plein droit, sans mise en demeure préalable, au taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, calculées sur le montant TTC des sommes dues.
Une indemnité forfaitaire de quarante euros (40 €) pour frais de recouvrement sera due de plein droit.
OHMSI se réserve le droit de réclamer une indemnisation complémentaire sur justificatifs lorsque les frais réellement engagés sont supérieurs à ce montant.
Le défaut de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues.

4.5 – Suspension des prestations

En cas de non-respect des conditions de paiement, OHMSI se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Prestations, y compris l'accès aux services, aux logiciels, aux licences ou aux infrastructures, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours.

Cette suspension ne pourra donner lieu à aucune indemnité au profit du Client.

Les sommes dues resteront exigibles pendant la période de suspension.

4.6 – Imputation des paiements

Le Client peut indiquer la facture qu'il entend régler lors de son paiement.

À défaut d'indication claire ou exploitable, OHMSI se réserve le droit d'imputer les règlements conformément aux dispositions légales en vigueur.

4.7 – Absence de compensation

Sauf accord exprès et écrit de OHMSI, aucune compensation ne pourra être opérée par le Client entre les sommes dues au titre des factures émises par OHMSI et toute autre créance alléguée.

4.8 – Refus de hausse exceptionnelle

En cas d'augmentation des tarifs supérieure à dix pour cent (10 %) hors taxes par rapport au tarif initialement convenu, hors répercussion des hausses imposées par des tiers (éditeurs, fournisseurs), le Client pourra refuser cette augmentation et résilier le contrat sans pénalité, sous réserve du paiement des prestations déjà réalisées et des engagements en cours.

ARTICLE 5 – FOURNITURE DES PRODUITS ET PRESTATIONS – GARANTIE

5.1 – Délais – Livraison – Exécution

Les délais de fourniture, de livraison ou d'exécution éventuellement indiqués dans l'Offre ou les Conditions Particulières sont donnés à titre indicatif.

Ils dépendent notamment de la disponibilité des Produits, des délais des fournisseurs, éditeurs ou partenaires, ainsi que des contraintes techniques.

Les retards éventuels ne pourront en aucun cas donner lieu à pénalités, indemnités ou dommages et intérêts, sauf en cas de faute lourde ou de retard manifestement excessif et imputable exclusivement à OHMSI.

Les délais ne peuvent être respectés que si le Client est à jour de ses obligations, notamment de paiement et de fourniture des informations nécessaires.

OHMSI se réserve le droit d'effectuer des livraisons ou exécutions partielles.

5.2 – Modalités d'intervention

OHMSI assure la prise en charge des demandes du Client :

- du lundi au vendredi (hors jours fériés)
- de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

OHMSI se réserve le droit de fermer ses services pendant les périodes de congés annuels, notamment au mois d'août ainsi qu'en fin d'année.

Durant ces périodes, aucune obligation d'intervention ne pourra être exigée.

Les dates de fermeture seront communiquées au Client par tout moyen utile.

Les prestations, qu'elles soient réalisées à distance ou sur site, sont facturées selon les conditions prévues à l'Offre.

Sauf stipulation contraire, toute heure commencée est due.

5.3 – Procès-verbal de recette (PVR)

À l'issue de toute prestation d'installation, d'intégration ou de mise en œuvre, la réception est prononcée :

- soit par signature d'un procès-verbal de recette
- soit, à défaut, de manière tacite

À défaut de réserves écrites notifiées par le Client dans un délai de quinze (15) jours suivant la mise à disposition du service ou la livraison, la réception est réputée acquise sans réserve.

Cette réception entraîne :

- validation de la conformité des Prestations
- transfert des risques
- exigibilité des factures correspondantes

5.4 – Sous-traitance

OHMSI se réserve la possibilité de sous-traiter tout ou partie des Prestations à tout prestataire de son choix.

OHMSI demeure responsable de la bonne exécution des Prestations dans les conditions prévues au contrat.

5.5 – Évolution des Produits et Prestations

OHMSI se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques des Produits et Prestations fournis, notamment en cas d'évolution technique, de mise à jour logicielle ou d'obsolescence.

Ces modifications ne pourront être considérées comme substantielles dès lors qu'elles n'altèrent pas la finalité globale des Prestations.

5.6 – Réception – Réclamations

Le Client est tenu de vérifier la conformité des Produits et Prestations à réception.

En cas de défaut apparent, dommage ou non-conformité :

- des réserves devront être émises immédiatement auprès du transporteur
- puis confirmées par écrit dans un délai de trois (3) jours

Toute réclamation devra également être adressée à OHMSI dans un délai maximum de cinq (5) jours suivant la réception.

À défaut, les Produits et Prestations seront réputés conformes et acceptés sans réserve.

En cas de non-conformité reconnue, la responsabilité de OHMSI sera limitée, à son choix :

- à la correction du défaut
- au remplacement
- ou au remboursement

à l'exclusion de toute autre indemnité.

5.7 – Obligation de moyens

OHMSI est tenue à une obligation de moyens dans l'exécution des Prestations.

OHMSI s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la bonne exécution des Prestations conformément aux règles de l'art.

5.8 – Données – Sauvegardes

Le Client demeure seul responsable de la sauvegarde de ses Données, sauf si une prestation de sauvegarde est expressément prévue dans l'Offre ou les Conditions Particulières.

Il appartient au Client d'effectuer toutes les sauvegardes nécessaires, notamment avant toute intervention de OHMSI.

En l'absence de prestation de sauvegarde souscrite, OHMSI ne pourra être tenue responsable de toute perte, altération ou destruction de Données.

En cas de prestation de sauvegarde souscrite, la responsabilité de OHMSI ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de cette prestation.

Dans ce cas, l'indemnisation est expressément limitée à un montant équivalent à douze (12) mois de la prestation de sauvegarde concernée.

5.9 – Services tiers

Le Client reconnaît que certaines Prestations reposent sur des services tiers (éditeurs, fournisseurs cloud, opérateurs).

OHMSI agit uniquement en qualité d'intermédiaire technique et ne dispose d'aucun pouvoir de contrôle sur ces services.

En conséquence, OHMSI ne pourra être tenue responsable :

- des interruptions de service
- des pertes de données
- des modifications de fonctionnalités
- ou de toute défaillance imputable à ces tiers

Le Client reconnaît accepter les conditions propres à ces services tiers.

5.10 – Responsabilité du Client

Le Client s'engage à :

- fournir un environnement technique conforme
- respecter les prérequis communiqués
- permettre l'accès aux systèmes nécessaires
- collaborer activement avec OHMSI

Tout manquement à ces obligations pourra entraîner :

- une suspension des Prestations
- une facturation complémentaire
- ou une exonération de responsabilité de OHMSI

ARTICLE 6 – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ – LOGICIELS – SERVICES TIERS

6.1 – Réserve de propriété

Les Produits vendus par OHMSI demeurent sa propriété pleine et entière jusqu'au paiement complet du prix en principal et accessoires.

Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances pourra entraîner la revendication des Produits.

Le Client s'engage à conserver les Produits en parfait état et à les assurer contre tout risque jusqu'au transfert de propriété.

En cas de revente des Produits avant paiement complet, le Client s'engage à informer le sous-acquéreur de la présente clause.

6.2 – Transfert des risques

Le transfert des risques intervient dès la livraison des Produits ou leur mise à disposition au Client, même en cas de réserve de propriété.

Le Client assume en conséquence tous les risques de perte, vol ou détérioration.

6.3 – Logiciels et licences

Les logiciels fournis par OHMSI sont soumis aux droits de propriété intellectuelle de leurs éditeurs.

Le Client bénéficie uniquement d'un droit d'utilisation non exclusif, non cessible et limité aux conditions définies par les contrats de licence (CLUF, contrats éditeurs).

Aucun transfert de propriété intellectuelle n'est opéré.

Le Client s'interdit toute reproduction, modification, décompilation ou utilisation non conforme des logiciels.

6.4 – Services en mode SaaS / Cloud

Lorsque les services sont fournis en mode hébergé (SaaS), notamment via des éditeurs tiers (Microsoft, Sage, Optim ou tout autre fournisseur cloud), le Client reconnaît que :

- l'accès aux services est conditionné au maintien des licences et abonnements
- les services sont opérés par des tiers indépendants de OHMSI
- les conditions d'utilisation sont définies par les éditeurs

OHMSI agit uniquement en qualité d'intégrateur, revendeur ou intermédiaire technique.

6.5 – Services tiers

Le Client reconnaît que certaines Prestations reposent sur des services tiers (éditeurs, hébergeurs, opérateurs télécoms, fournisseurs cloud).

OHMSI ne dispose d'aucun contrôle sur ces services.

En conséquence, OHMSI ne pourra être tenue responsable :

- des interruptions de service
- des pertes ou altérations de données
- des évolutions ou suppressions de fonctionnalités
- des décisions commerciales ou techniques des éditeurs

Le Client reconnaît accepter sans réserve les conditions générales desdits tiers.

6.6 – Engagements financiers liés aux licences

Le Client reconnaît que certaines licences, abonnements ou services sont souscrits par OHMSI auprès de tiers pour son compte.

Ces engagements peuvent être fermes et non résiliables sur leur durée (notamment contrats éditeurs type Microsoft NCE ou Sage).

En conséquence :

- toute commande de licence est ferme et définitive
- aucun remboursement ne pourra être exigé en cas de résiliation anticipée du contrat
- les sommes engagées auprès des éditeurs restent dues par le Client

6.7 – Restitution du matériel

En cas de mise à disposition de matériel (location, prêt, mise en service), celui-ci reste la propriété de OHMSI ou de ses partenaires.

Le Client s'engage à restituer le matériel en bon état à la fin du contrat.

En cas de non-restitution, de perte ou de détérioration, le Client sera redevable :

- de la valeur de remplacement
- augmentée des frais éventuels

6.8 – Interdiction de rétention

Le Client s'interdit de retenir tout matériel, logiciel ou accès aux services en cas de litige ou de défaut de paiement.

Toute utilisation non autorisée pourra entraîner :

- la suspension des services
- des poursuites
- et/ou une résiliation immédiate du contrat aux torts du Client

ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉ

7.1 – Principe

OHMSI est tenue à une obligation de moyens dans l'exécution de ses Prestations.

Sa responsabilité ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée, directe et imputable à OHMSI.

Le Client reconnaît que les Prestations informatiques comportent une part d'aléa technique et dépendent notamment de l'environnement du Client, des équipements, des réseaux et des services tiers.

7.2 – Exclusions générales

La responsabilité de OHMSI ne pourra en aucun cas être engagée en cas de :

- faute, négligence ou utilisation non conforme par le Client
- non-respect des préconisations techniques ou de sécurité
- intervention d'un tiers non autorisé
- défaillance des équipements, réseaux ou logiciels du Client
- cas de force majeure
- défaillance de services tiers (éditeurs, cloud, opérateurs)

7.3 – Données et sauvegardes
Le Client est seul responsable de la gestion, de la sauvegarde et de l'intégrité de ses Données, sauf si une prestation de sauvegarde est expressément souscrite.
En l'absence de prestation de sauvegarde souscrite, OHMSI décline toute responsabilité en cas de perte, altération ou destruction de données.
En cas de prestation de sauvegarde souscrite :
- la responsabilité de OHMSI ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée
- l'indemnisation est strictement limitée au montant total des prestations de sauvegarde facturées au cours des douze (12) derniers mois
Le Client reconnaît que la reconstitution complète de données ne peut être garantie en toutes circonstances.
7.4 – Services tiers
OHMSI ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à l'utilisation de services tiers, notamment :
- indisponibilité ou interruption de service
- perte de données
- modification des fonctionnalités
- évolution des conditions contractuelles
Le Client reconnaît que ces services sont fournis sous la seule responsabilité des éditeurs concernés.
7.5 – Limitation de responsabilité (plafond)
Toutes causes confondues, la responsabilité totale de OHMSI est expressément limitée au montant hors taxes des sommes effectivement perçues par OHMSI au titre de la prestation concernée au cours des douze (12) derniers mois.
7.6 – Exclusion des dommages indirects
OHMSI ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects, notamment :
- perte d'exploitation
- perte de chiffre d'affaires
- perte de clientèle
- atteinte à l'image
- perte de données non sauvegardées
7.7 – Cas de faute lourde ou dolosive
Les limitations de responsabilité prévues au présent article ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive de OHMSI.
7.8 – Obligation du Client en matière de sécurité
Le Client reconnaît avoir été informé des risques liés à la cybersécurité.
OHMSI a rempli son devoir de conseil en proposant des solutions adaptées (sauvegarde, antivirus, EDR, MFA, pare-feu, etc.).
Tout refus explicite ou implicite du Client de mettre en œuvre ces solutions constitue une cause d'exonération de responsabilité de OHMSI en cas d'incident de sécurité.
7.9 – Déclaration des sinistres
Toute réclamation devra être notifiée par écrit dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la survenance du dommage.
À défaut, aucune réclamation ne pourra être prise en compte, sauf cas de force majeure.
7.10 – Assurance
OHMSI déclare être titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages pouvant survenir dans le cadre de ses activités.

ARTICLE 8 – FORCE MAJEURE
8.1 – Définition
Conformément à l'article 1218 du Code civil, constitue un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle des Parties, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution de son obligation par l'une des Parties.
Sont notamment considérés comme des cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative :
- catastrophes naturelles
- incendies, inondations
- pandémies (notamment type COVID)
- guerres, attentats, émeutes
- grèves générales ou sectorielles
- cyberattaques d'ampleur (type ransomware global)
- défaillance des réseaux de télécommunication
- interruption ou défaillance majeure des services fournis par des tiers (éditeurs, cloud, hébergeurs, opérateurs)
8.2 – Effets de la force majeure
En cas de survenance d'un événement de force majeure :
- l'exécution des obligations est suspendue pendant la durée de l'événement, dans la mesure où celui-ci empêche leur exécution
- aucune des Parties ne pourra être tenue responsable du retard ou de l'inexécution résultant de cet événement
Toutefois, cette suspension ne constitue pas une cause automatique de résiliation du contrat.
8.3 – Prolongation et résiliation
Si l'événement de force majeure se prolonge au-delà de trente (30) jours consécutifs, chacune des Parties pourra demander la résiliation du contrat par notification écrite.
Cette résiliation ne pourra donner lieu à aucune indemnité.
8.4 – Conséquences financières
En cas de suspension ou de résiliation liée à un cas de force majeure :
- les prestations déjà réalisées restent dues par le Client
- les frais engagés par OHMSI restent exigibles
- les licences, abonnements ou engagements souscrits auprès de tiers (notamment Microsoft, Sage ou tout fournisseur SaaS) pour le compte du Client demeurent intégralement à la charge du Client
Le Client reconnaît que ces engagements sont indépendants de la volonté de OHMSI et ne peuvent être annulés du fait de la force majeure.
8.5 – Obligation d'information
La Partie invoquant un cas de force majeure devra en informer l'autre Partie dans les meilleurs délais et fournir tout justificatif utile.
Elle devra également mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour limiter les effets de cet événement et reprendre l'exécution du contrat dès que possible.

ARTICLE 9 – NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL
9.1 – Principe
Le Client s'interdit, sauf accord préalable écrit de OHMSI, d'engager, de recruter ou de faire travailler, directement ou indirectement, tout collaborateur de OHMSI ayant participé, de quelque manière que ce soit, à l'exécution du contrat.
Cette interdiction s'applique également à toute personne ayant été en contact avec le Client dans le cadre des Prestations.
9.2 – Durée
La présente interdiction s'applique pendant toute la durée du contrat, ainsi que pendant une période de douze (12) mois suivant sa cessation, quelle qu'en soit la cause.

9.3 – Champ d'application
Cette interdiction couvre notamment :
- l'embauche directe (CDI, CDD, intérim, freelance)
- la sollicitation indirecte via un tiers
- la conclusion de tout contrat de prestation avec un ancien collaborateur de OHMSI

9.4 – Indemnité
En cas de violation de la présente clause, le Client sera redevable envers OHMSI d'une indemnité forfaitaire égale à douze (12) mois de rémunération brute du collaborateur concerné.
Cette indemnité est due de plein droit, sans préjudice de toute action en réparation complémentaire.

9.5 – Exception
La présente clause ne s'applique pas en cas de recrutement intervenu à la suite d'une candidature spontanée, à condition que le Client puisse en apporter la preuve.

9.6 – Proportionnalité
Les Parties reconnaissent que la présente clause est nécessaire à la protection des intérêts légitimes de OHMSI, notamment la préservation de son savoir-faire et de ses ressources humaines, et qu'elle est proportionnée à ces objectifs.

ARTICLE 10 – DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

10.1 – Qualité des Parties
Dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Client agit en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD).
OHMSI intervient en qualité de sous-traitant, lorsqu'elle est amenée à traiter des données personnelles pour le compte du Client.

10.2 – Engagement de conformité
Les Parties s'engagent à respecter l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables en matière de protection des données personnelles, et notamment le RGPD.
Le Client est seul responsable de la licéité des traitements qu'il met en œuvre.

10.3 – Nature des traitements
OHMSI est susceptible de traiter, pour le compte du Client :
- des données d'identification (nom, prénom, email, téléphone)
- des données professionnelles
- des données de connexion ou d'usage

Les traitements sont réalisés exclusivement dans le cadre des Prestations, notamment :
- maintenance informatique
- infogérance
- hébergement
- support technique
- administration de systèmes et services cloud

10.4 – Obligations de OHMSI
En sa qualité de sous-traitant, OHMSI s'engage à :
- traiter les données uniquement sur instruction documentée du Client
- garantir la confidentialité des données
- mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées
- veiller à ce que les personnes autorisées soient soumises à une obligation de confidentialité
- ne pas transférer les données en dehors de l'Union Européenne sans garanties appropriées

10.5 – Sous-traitants ultérieurs
Le Client autorise expressément OHMSI à faire appel à des sous-traitants ultérieurs, notamment :
- Microsoft (Microsoft 365, Azure)
- Sage
- fournisseurs cloud et hébergeurs

Le Client reconnaît que ces prestataires peuvent traiter des données personnelles dans le cadre des services fournis.
Les conditions applicables à ces traitements sont définies par lesdits prestataires.

10.6 – Assistance
OHMSI pourra assister le Client, dans la limite de ses moyens et sur demande, pour :
- répondre aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées
- assurer la sécurité des traitements
- notifier les violations de données

Cette assistance pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

10.7 – Violation de données
En cas de violation de données personnelles dont OHMSI aurait connaissance, celle-ci en informera le Client dans les meilleurs délais.
Le Client reste seul responsable des obligations de notification auprès de la CNIL et des personnes concernées.

10.8 – Sort des données
À la fin du contrat, les données personnelles seront :
- soit restituées au Client
- soit supprimées

dans les conditions prévues à l'article 11 (Réversibilité).
Le Client est informé que certaines données peuvent être hébergées chez des prestataires tiers (Microsoft, Sage, etc.), dont les conditions de conservation s'appliquent.

10.9 – Document contractuel (DPA)
Les modalités détaillées du traitement des données personnelles sont définies dans une annexe spécifique dite « Data Processing Agreement » (DPA), qui fait partie intégrante du contrat.
Cette annexe précise notamment :
- la nature et la finalité des traitements
- les catégories de données
- les durées de conservation
- les mesures de sécurité
- les sous-traitants autorisés

En cas de contradiction, les stipulations du DPA prévaudront en matière de protection des données personnelles.

ARTICLE 11 – RÉVERSIBILITÉ – FIN DE CONTRAT

11.1 – Principe
À l'issue du contrat, pour quelque cause que ce soit, OHMSI pourra assister le Client dans la récupération de ses données et la réversibilité des services.
Cette assistance fera l'objet d'une facturation complémentaire, selon les tarifs en vigueur.
OHMSI n'est tenue à aucune obligation de réversibilité gratuite, sauf stipulation contraire.

11.2 – Restitution des données
Sur demande écrite du Client, OHMSI pourra restituer les données dans un format standard exploitable.
Cette restitution est effectuée sous réserve :
- du paiement intégral des sommes dues
- de la faisabilité technique
Le Client est expressément informé que :
- certaines données peuvent être hébergées ou opérées par des éditeurs tiers (Microsoft, Sage, Optim ou autres services SaaS)
- l'accès à ces données dépend du maintien des licences ou abonnements actifs auprès de ces éditeurs
En conséquence :
- en l'absence de licence active, le Client ne pourra plus accéder directement aux données via les logiciels concernés
- il appartient au Client d'anticiper et d'effectuer les exports nécessaires avant la fin du contrat
OHMSI ne pourra être tenue responsable :
- de l'absence d'export
- de la perte d'accès aux données
- ou de toute limitation technique liée aux éditeurs tiers
11.3 – Délai de demande
La demande de restitution des données devra être formulée par écrit dans un délai de trente (30) jours suivant la fin du contrat.
À défaut, OHMSI se réserve le droit de supprimer les données dont elle assure directement l'hébergement ou la gestion, sauf obligation légale contraire.
Le Client est informé que les délais et conditions de conservation des données gérées par des tiers dépendent exclusivement de ces derniers.
11.4 – Limitation des obligations
OHMSI n'est tenue à aucune obligation de :
- reconstitution des données
- retraitement ou mise en conformité
- migration vers un nouveau système
- adaptation ou conversion spécifique
Toute prestation de ce type fera l'objet d'un devis distinct.
La responsabilité de OHMSI ne pourra être engagée en cas :
- d'incompatibilité technique
- de perte ou altération de données lors de leur restitution
- d'impossibilité de récupération liée à des services tiers
11.5 – Services tiers
Le Client reconnaît que certaines données ou services sont hébergés ou exploités par des tiers (éditeurs, fournisseurs cloud, hébergeurs).
La réversibilité de ces services dépend exclusivement des conditions contractuelles de ces tiers.
OHMSI ne pourra être tenue responsable :
- de la suppression des données
- de la limitation d'accès
- ou de toute impossibilité de récupération
résultant de ces services.
11.6 – Obligation du Client
Le Client s'engage à :
- maintenir ses licences et abonnements actifs pendant la phase de réversibilité
- effectuer toutes les sauvegardes nécessaires
- collaborer activement avec OHMSI
Tout manquement à ces obligations exonère OHMSI de toute responsabilité.

ARTICLE 12 – LITIGES – DROIT APPLICABLE – JURIDICTION
12.1 – Droit applicable
Le présent contrat est régi par le droit français.
12.2 – Tentative de résolution amiable
En cas de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité du contrat, les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable.
À ce titre, la Partie la plus diligente adressera à l'autre une notification écrite exposant le différend.
Les Parties disposeront d'un délai de trente (30) jours à compter de cette notification pour tenter de résoudre le litige à l'amiable.
12.3 – Médiation
En cas d'échec de la tentative de résolution amiable, les Parties pourront recourir à une procédure de médiation conventionnelle avant toute action judiciaire.
Cette médiation est facultative et ne constitue pas une condition préalable obligatoire à la saisine des juridictions.
12.4 – Juridiction compétente
À défaut d'accord amiable, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social de OHMSI, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.
12.5 – Procédure en référé
Par dérogation à ce qui précède, OHMSI se réserve le droit de saisir toute juridiction compétente en référé ou en procédure d'urgence afin de faire cesser un trouble manifestement illicite ou prévenir un dommage imminent.

ARTICLE 13 – NULLITÉ PARTIELLE – INDÉPENDANCE DES CLAUSES
13.1 – Nullité partielle
Si l'une quelconque des stipulations du présent contrat était déclarée nulle, illégale ou inapplicable par une juridiction compétente, cette nullité n'affectera pas la validité des autres stipulations, qui conserveront leur plein effet.
13.2 – Maintien de l'équilibre contractuel
Dans une telle hypothèse, les Parties s'engagent à remplacer la clause concernée par une stipulation valable ayant un effet économique équivalent, dans le respect de l'esprit initial du contrat.
13.3 – Interprétation
Le fait qu'une clause soit réputée non écrite ou inapplicable ne pourra en aucun cas remettre en cause l'économie générale du contrat.
Les stipulations du contrat doivent être interprétées de manière à leur donner pleine efficacité.
13.4 – Renonciation
Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des stipulations du contrat ne pourra être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE 14 – DISPOSITIONS DIVERSES
14.1 – Preuve
Les Parties reconnaissent que les échanges électroniques (emails, plateformes, outils de ticketing, signatures électroniques, etc.) ont la même valeur probante qu'un écrit papier.

Les enregistrements informatiques conservés par OHMSI constituent une preuve valable des échanges, commandes, interventions et paiements.

14.2 – Tolérance

Le fait pour OHMSI de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des stipulations du contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

14.3 – Intégralité du contrat

Le contrat, composé de l'Offre, des Conditions Particulières, des présentes Conditions Générales et de leurs annexes (notamment le DPA), constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties.
Il annule et remplace tout accord antérieur ayant le même objet.

14.4 – Indépendance des Parties

Les Parties sont des entités juridiquement indépendantes.
Le contrat ne saurait être interprété comme créant une société, un mandat, une relation de subordination ou un lien d'exclusivité entre elles.

14.5 – Notifications

Toute notification entre les Parties pourra être valablement effectuée par écrit, notamment par courrier électronique ou courrier postal, aux coordonnées communiquées lors de la Commande.
Le Client s'engage à maintenir ses coordonnées à jour.

14.6 – Langue du contrat

Le présent contrat est rédigé en langue française.
En cas de traduction, seule la version française fera foi.

14.7 – Élection de domicile

Pour les besoins du présent contrat, les Parties élisent domicile à leur siège social respectif.

ARTICLE 15 – TRANSFERT – CESSION DU CONTRAT

15.1 – Cession par OHMSI

Le Client reconnaît expressément à OHMSI le droit de céder, transférer ou apporter tout ou partie de ses droits et obligations issus du présent contrat à tout tiers de son choix, notamment dans le cadre :

- d'une cession de fonds de commerce
- d'une fusion, acquisition ou restructuration
- d'un apport d'activité
- ou de toute opération assimilée

Cette cession pourra intervenir sans accord préalable du Client, sous réserve d'en informer ce dernier.

15.2 – Cession par le Client

Le Client ne pourra céder ou transférer tout ou partie du contrat, à titre gratuit ou onéreux, sans l'accord préalable écrit de OHMSI.

15.3 – Continuité du contrat

En cas de cession autorisée, le contrat se poursuivra de plein droit avec le nouveau titulaire, qui sera tenu au respect de l'ensemble des obligations contractuelles.

15.4 – Sous-traitance et partenaires

OHMSI se réserve la possibilité de confier tout ou partie de l'exécution des Prestations à des partenaires ou sous-traitants, sans que cela ne constitue une cession du contrat.

15.5 – Opposabilité

Le Client reconnaît que la présente clause constitue une condition essentielle du contrat, nécessaire à l'organisation et au développement de l'activité de OHMSI.

Fait en deux exemplaires originaux, dont un pour chacune des Parties.

À .....
Le .....

Pour OHMSI
Foued CHOUIREF
Président

Signature précédée de la mention
« Lu et approuvé, bon pour accord »

Signature :

Pour le Client
Nom : .....
Société : .....
Fonction : .....

Signature précédée de la mention
« Lu et approuvé, bon pour accord »

Signature :