

Conditions Contractuelles Particulières pour les Prestations Individuelles JustRelate etracker

1	Champ d'application	2
2	Conclusion du contrat et modifications	2
3	Conditions particulières pour les prestations de conseil	2
4	Conditions particulières pour le développement de logiciels	3
5	Facturation et règlement	3
6	Coopération et obligations du Client	4
7	Recette et livraisons	4
8	Confidentialité	5
9	Manquements et incidents d'exécution	5
10	Concession de droits	6
11	Droits des tiers	7
12	Prestations de tiers et sous-traitants	7
13	Responsabilité générale	7
14	Divers	8

1 Champ d'application

(1) Les présentes Conditions Contractuelles Particulières (CCP), dans leur version en vigueur, s'appliquent à l'ensemble des prestations fournies à titre individuel dans le cadre du produit JustRelate etracker de la société JustRelate Deutschland GmbH, Kitzingstraße 15, 12277 Berlin, Allemagne (ci-après dénommée « JustRelate », « le Prestataire » ou « nous »), indépendamment de leur contenu et de leur nature juridique. Elles s'appliquent également, dans leur dernière version intégrée, aux contrats futurs entre JustRelate et le Client, même s'il n'y est plus fait explicitement référence lors de contrats ou de prestations ultérieurs. Par les présentes, il est fait opposition aux conditions et offres contractuelles contraires ou dérogatoires du Client.

(2) Par « prestations fournies à titre individuel », on entend les prestations que JustRelate fournit en tenant compte des exigences spécifiques du Client, telles que le développement de logiciels personnalisés ou des prestations de conseil. Pour les prestations standard d'etracker fournies par JustRelate, c'est-à-dire pour la concession de licence et l'utilisation de JustRelate etracker, les Conditions Générales Particulières (CGP) consultables sur <https://www.etracker.com/agb/> s'appliquent.

(3) Les présentes conditions contractuelles s'appliquent exclusivement aux professionnels (entrepreneurs), aux personnes morales de droit public et aux établissements publics.

2 Conclusion du contrat et modifications

(1) Les offres de JustRelate sont indicatives et sans engagement. La conclusion du contrat avec JustRelate prend effet par le biais d'une confirmation de commande écrite ou électronique émise par JustRelate.

(2) JustRelate est tenue de fournir les prestations convenues avec le Client. Sauf accord contraire distinct, JustRelate n'est en aucun cas tenue d'atteindre un succès économique particulier allant au-delà de la prestation contractuelle proprement dite.

(3) Pour être efficaces, les modifications de la prestation convenue requièrent l'accord de JustRelate et doivent faire l'objet d'un accord sous forme de texte (e-mail, courrier).

(4) Dans la mesure où la réalisation d'un souhait de modification du Client a une incidence sur les conditions d'exécution, JustRelate peut exiger un ajustement raisonnable de la rémunération ainsi que le report des dates éventuellement convenues.

(5) JustRelate fournit ses prestations pour le Client. Sauf accord contraire exprès, JustRelate n'assume aucune responsabilité envers les tiers.

3 Conditions particulières pour les prestations de conseil

(1) Les dispositions du présent article 3 s'appliquent à la fourniture de prestations de conseil par JustRelate. Les prestations de conseil comprennent le conseil au Client ainsi que l'assistance au Client dans la conception et la mise en œuvre de mesures, notamment dans le domaine de l'analyse de l'utilisation et de l'optimisation ergonomique des offres en ligne et des campagnes de marketing.

(2) Les prestations de conseil sont fournies exclusivement sur la base des informations transmises par le Client. Si, à la demande du Client, des tiers sont sollicités pour les prestations de conseil et la collecte des données nécessaires, cette sollicitation se fait, sauf accord contraire, au nom et pour le compte du Client.

(3) JustRelate est tenue à une exécution professionnelle des prestations de conseil en tenant compte des exigences spécifiées dans le cadre de la commande conformément à l'article 2 des présentes conditions, et ne garantit aucun résultat de conseil spécifique. Après l'attribution de la commande, les exigences ne peuvent être intégrées que dans le cadre d'un avenant de modification.

(4) Si le Client réserve un forfait de conseil ou, sous une autre forme, un ensemble de prestations de conseil, l'accord individuel correspondant mentionne une période pendant laquelle la prestation peut être demandée (période de mobilisation). Si le Client ne sollicite pas la prestation convenue dans le volume convenu au cours de ladite période, JustRelate lui permettra de demander le solde non utilisé de la prestation (prestation résiduelle) dans un délai supplémentaire d'un mois à compter de l'expiration de la période de mobilisation. Le Client est responsable de l'utilisation judicieuse de la prestation résiduelle. À l'expiration de ce délai supplémentaire, les prestations non utilisées sont perdues, à l'exclusion de tout droit au remboursement des rémunérations payées d'avance et à l'exclusion d'une réduction de la rémunération en raison du défaut d'utilisation.

4 Conditions particulières pour le développement de logiciels

(1) Les dispositions du présent article 4 s'appliquent à la création et à l'adaptation de logiciels pour le Client par JustRelate.

(2) JustRelate désigne un chef de projet et le Client désigne un interlocuteur responsable. Ceux-ci doivent être en mesure de prendre des décisions ou de les provoquer sans délai. Le chef de projet doit consigner les décisions sous forme de texte. L'interlocuteur se tient à la disposition de JustRelate pour lui fournir les informations nécessaires et assurer la coordination.

(3) Sauf accord distinct, JustRelate n'est pas tenue d'analyser les données existantes, le matériel, les logiciels et l'environnement système du Client, et dépend à cet égard des informations complètes fournies par le Client. JustRelate prend en compte les prérequis existants chez le Client dans la mesure où ils sont intégrés sous forme de texte dans le cahier des charges.

(4) Dans la mesure où les exigences du Client ne découlent pas encore de la définition des tâches selon le contrat et qu'un cahier des charges suffisant ne peut ainsi être établi, JustRelate détaillera les spécifications fonctionnelles avec l'aide du Client, établira un cahier des charges et le soumettra au Client pour approbation. Le Client l'approuvera sous forme de texte dans un délai de 14 jours si celui-ci est conforme au contrat. Le cahier des charges constitue la référence contraignante pour la suite des travaux.

(5) Le Client communiquera à JustRelate, sous forme de texte, tout souhait de modification concernant les prestations logicielles. À la demande du Client, JustRelate l'assistera, contre rémunération, dans la formulation de la demande de modification. JustRelate a droit à une rémunération raisonnable pour l'examen des demandes de modification, conformément aux taux de rémunération convenus mit le Client ou, en l'absence d'accord applicable, conformément aux tarifs publics en vigueur de JustRelate.

(6) JustRelate n'est pas tenue de procéder à l'installation ou à l'implémentation du logiciel, sauf accord contraire avec le Client. Le Client veille à ce que du personnel qualifié soit disponible pour l'utilisation du logiciel au plus tard au moment de l'installation. Si aucune date de livraison fixe n'est convenue, JustRelate annoncera la mise à disposition du résultat de la prestation moyennant un préavis raisonnable (au moins cinq jours, si le calendrier et la charge du projet concerné le permettent).

(7) JustRelate n'est tenue de remettre ou de déposer le code source (mise sous séquestre / *escrow*), ou de donner son accord à un tel dépôt, que si et dans la mesure où cela a été convenu sous forme de texte.

5 Facturation et règlement

(1) Dans la mesure où les prestations sont facturées au temps passé (régie), la facturation par JustRelate intervient mensuellement après la fourniture des prestations, sauf accord contraire avec le Client.

(2) Les créances de JustRelate deviennent exigibles dès l'émission de la facture et sont payables sous 14 jours sans déduction. En cas de retard de paiement, JustRelate est autorisée à suspendre l'exécution des prestations jusqu'au règlement intégral de toutes les créances impayées. Tous les autres droits et recours légaux de JustRelate restent réservés.

(3) JustRelate se réserve la propriété des résultats de prestations livrés jusqu'au paiement intégral de toutes les créances actuelles et futures résultant de la relation d'affaires avec le Client. En cas de retard de paiement, JustRelate est en outre autorisée à compenser les créances impayées sur le Client avec les avances versées par le Client pour d'autres services JustRelate. En cas de compensation, la durée de validité des produits standard payés d'avance peut s'en trouver réduite. Si JustRelate souhaite faire usage de ce droit, elle en informera le Client en cas de retard et lui accordera un délai de grâce raisonnable pour effectuer le paiement.

(4) Le Client ne dispose d'un droit de compensation que si ses contre-prétentions sont incontestées par JustRelate, constatées par une décision de justice ayant force de chose jugée ou issues de la même relation contractuelle. Le Client n'est autorisé à exercer un droit de rétention que dans la mesure où sa contre-prétention repose sur la même relation contractuelle.

6 Coopération et obligations du Client

(1) Le Client doit communiquer à JustRelate toutes les informations essentielles à la commande concernée et informer JustRelate en temps utile des problèmes éventuels ou des besoins de modification. JustRelate peut considérer les communications du Client comme exactes et complètes et n'est pas tenue de procéder à des vérifications. Néanmoins, JustRelate signalera au Client les inexactitudes qu'elle aurait détectées. Les instructions du Client doivent être données suffisamment à l'avance pour laisser un délai de mise en œuvre raisonnable.

(2) Le Client ne remet à JustRelate que des modèles et des outils de travail dont l'utilisation par JustRelate, conformément à la commande, ne viole aucun droit de tiers. Le Client garantit et indemnise JustRelate à cet égard contre toutes les réclamations et droits de tiers. Cette indemnisation comprend également les frais d'une défense juridique raisonnable dans les limites légales.

(3) Le Client est tenu de créer, dans sa sphère d'activité, toutes les conditions nécessaires à la bonne exécution de la commande. Cela concerne en particulier le matériel et les logiciels requis pour la mise en œuvre des prestations, dans la mesure où ils ne doivent pas être expressément fournis par JustRelate. Dans la mesure où JustRelate doit intervenir chez le Client conformément à l'accord, le Client met gratuitement à disposition des postes de travail suffisants, des salles de formation, des moyens de présentation (vidéoprojecteur/flipchart/tableau blanc) ainsi que tout autre outil de travail et coopération nécessaire non mis à la charge de JustRelate selon les termes de l'accord.

(4) Le Client est responsable de ses obligations de coopération ; il doit notamment vérifier, avant leur remise à JustRelate, que les supports de données ne contiennent pas de virus ou autres logiciels malveillants, à l'aide d'un programme antivirus à jour et conforme à l'état de l'art. Si la fourniture de la prestation contractuelle est rendue difficile ou compromise par une exécution tardive, incomplète ou défectueuse des obligations de coopération du Client, JustRelate est en droit d'exiger une compensation financière raisonnable pour le surcroît de travail qui en résulte.

(5) Le Client s'engage à sauvegarder ses données de sa propre initiative avant toute remise à JustRelate ou tout traitement par JustRelate.

7 Recette et livraisons

(1) Le Client doit impérativement vérifier la conformité contractuelle des livraisons et des prestations, ainsi que des produits préliminaires et intermédiaires qui lui sont remis, immédiatement après leur réception, et prononcer la recette sans délai. JustRelate est en droit d'exiger une recette intermédiaire

à l'issue de chaque phase de travail. La recette d'une prestation est réputée accordée si elle n'est pas refusée par le Client dans un délai de 21 jours à compter de sa livraison par une motivation claire et détaillée, ou si le Client utilise le résultat du travail. En cas de recettes intermédiaires préalables, seule la conformité contractuelle de la dernière partie de prestation livrée et l'interaction de toutes les parties font l'objet de l'examen de recette pour la phase finale.

(2) À la demande de JustRelate, les validations de recette doivent également être déclarées par le Client sous forme de texte.

(3) En cas de refus éventuel de la recette, les obstacles à celle-ci doivent être décrits en détail. Les défauts mineurs ne font pas obstacle à la recette et doivent être éliminés par JustRelate dans un délai raisonnable. Un défaut est qualifié de majeur ou substantiel si sa présence supprime ou altère l'aptitude de la prestation à l'usage convenu au point d'entraîner un surcroît de travail notable pour le Client.

(4) JustRelate est disposée à assister le Client lors des tests de recette moyennant une rémunération distincte.

8 Confidentialité

JustRelate s'engage à garder le secret sur les secrets d'affaires et de fabrication ainsi que sur toutes les informations qualifiées de confidentielles par le Client dont JustRelate aurait connaissance dans le cadre de l'exécution du contrat.

9 Manquements et incidents d'exécution

(1) Le délai ou la date de livraison ou de prestation — ci-après désignés uniformément « date de livraison » — sont convenus en fonction de la capacité de performance prévisible de JustRelate ; ils sont donnés à titre indicatif et sous réserve d'un approvisionnement correct et en temps utile de nos propres fournisseurs, ainsi que de circonstances non imputables à JustRelate (notamment les cas de défaut, d'erreur ou de retard d'approvisionnement sans faute de sa part). De tels événements prolongent la date de livraison d'une durée correspondante, même s'ils surviennent pendant un retard déjà existant. Tout délai supplémentaire éventuellement fixé par le Client dans ce cas est également prolongé de la durée de l'événement imprévu. Si de tels événements entraînent un report de l'exécution de plus d'un mois, le Client ainsi que JustRelate peuvent — indépendamment d'autres droits de résiliation — se rétracter du contrat, à condition que le retard de livraison/prestation ne leur soit pas imputable.

(2) Si la charge de travail augmente et que la cause relève de la responsabilité du Client, JustRelate peut également exiger la rémunération de ce surcroît de travail.

(3) JustRelate ne peut être considérée en retard d'exécution qu'à la suite d'une mise en demeure du Client sous forme de texte, sauf s'il s'agit d'une vente à date fixe (*Fixgeschäft*). L'acceptation de dates de livraison impératives requiert un accord exprès sous forme de texte.

(4) Si le Client se résout à résilier le contrat en plus de réclamer des dommages-intérêts pour retard, ou s'il réclame des dommages-intérêts en lieu et place de la prestation, il doit avoir accordé à JustRelate un délai de grâce raisonnable après l'expiration du délai initial. Toutefois, la responsabilité de JustRelate est exclue si le dommage se serait également produit même en cas de respect de la date de livraison.

(5) JustRelate n'accorde de garanties au sens juridique du terme que si un accord de garantie a été établi sous forme de texte en utilisant expressément le terme « Garantie ».

(6) Les réclamations du Client pour vices se prescrivent par un an à compter du transfert des risques. Cette disposition ne s'applique pas dans la mesure où la loi impose impérativement des délais plus longs, ainsi qu'en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé, en cas de manquement

délibéré ou de négligence grave de JustRelate, et en cas de dissimulation dolosive d'un vice. Le délai commence à courir au moment du transfert des risques. Les dispositions légales relatives à la suspension, à l'interruption et au nouveau départ des délais restent inchangées.

(7) Les parties sont conscientes et conviennent qu'en l'état de la technique, il n'est pas possible d'exclure tout bogue logiciel dans toutes les conditions d'utilisation. Le Client ne peut faire valoir des droits à la garantie concernant les logiciels que si les défauts signalés sont reproductibles ou peuvent être démontrés par des rapports d'erreurs générés par machine. L'interaction du logiciel fourni ou modifié par JustRelate avec du matériel ou des logiciels tiers créés par des tiers ou déjà utilisés ou appelés à être utilisés par le Client, ainsi que toute autre compatibilité, n'est due par JustRelate que dans la mesure où elle fait explicitement partie de la prestation contractuelle.

(8) Si la prestation de JustRelate présente un vice matériel, JustRelate se verra accorder à deux reprises la possibilité de procéder à une exécution corrective (*Nacherfüllung*) dans un délai raisonnable, à moins que JustRelate n'ait définitivement refusé d'éliminer le vice. JustRelate dispose du droit de choisir le mode de correction. L'élimination du vice s'effectue, au choix de JustRelate, chez le Client ou dans les locaux de JustRelate.

(9) Le Client doit, dans la mesure nécessaire, assister JustRelate dans l'élimination des vices, notamment en mettant à sa disposition, à sa demande, le logiciel contesté ainsi que d'autres informations et documents utiles au diagnostic des erreurs (tels que des logiciels tiers, des images de mémoire (*dumps*), des journaux d'erreurs (*logs*), etc.). Le Client doit signaler les vices sous une forme compréhensible en indiquant, sous forme de texte, les informations utiles à la détection du défaut.

(10) La garantie s'éteint pour les résultats de prestations que le Client a modifiés, à moins que le Client ne prouve, dans le cadre de la notification du vice, que la modification n'est pas à l'origine du défaut constaté.

(11) JustRelate peut exiger le remboursement des frais engagés pour l'examen du défaut si la réclamation du Client s'avère injustifiée, ou si le surcroît de travail est dû au fait que le Client a modifié les livrables ou ne les a pas intégrés dans ses services Internet conformément aux instructions de JustRelate.

10 Concession de droits

(1) Tous les droits sur les projets, propositions, documents d'appel d'offres et résultats intermédiaires restent la propriété exclusive de JustRelate, sauf accord contraire.

(2) Sous réserve du paiement intégral de la rémunération par le Client, JustRelate concède à ce dernier les droits d'utilisation du livrable (résultat final) requis pour l'usage convenu. Sauf accord contraire établi sous forme de texte, la rémunération ne couvre que la concession de droits d'utilisation simples et non exclusifs pour l'usage, la forme d'exploitation et la durée prévus par la commande initiale. Toute utilisation ultérieure ou plus étendue, notamment dans ou sur des médias non expressément inclus, dans une zone géographique différente, sous une forme modifiée (dans la mesure où la modification n'est pas nécessaire à l'utilisation conforme à l'accord) et/ou pour une période différente, requiert une concession de droits supplémentaire expresse. Le transfert des droits d'utilisation ainsi que l'octroi de sous-licences requièrent l'accord écrit de JustRelate. JustRelate reste expressément autorisée à continuer d'utiliser les livrables ainsi que les connaissances, méthodes et informations acquises dans le cadre de la fourniture des prestations, tout en préservant les secrets d'affaires et de fabrication du Client, et à les mettre à la disposition de tiers. La concession de droits d'utilisation exclusifs par JustRelate requiert un accord exprès sous forme de texte.

(3) En cas d'utilisation non autorisée, le Client est tenu de verser une rémunération équitable pour cette utilisation, sans préjudice de tous les autres droits et recours de JustRelate.

(4) Toutes les concessions de droits sont soumises à la condition suspensive du paiement intégral du prix dû pour l'ensemble de la prestation. Aucun droit partiel n'est concédé en cas de paiement partiel.

Les concessions de droits deviennent caduques dès lors que le Client est en retard dans le paiement d'une redevance périodique liée au livrable concerné.

(5) Pour la réalisation de ses prestations, JustRelate peut être amenée à utiliser des droits de tiers (matériel sous licence tiers tel que des logiciels, des images numériques, etc.). Le Client ne peut utiliser ce matériel sous licence tiers qu'en relation avec et dans le cadre de l'utilisation convenue des prestations de JustRelate. Le Client garantit et indemnise JustRelate contre toutes les réclamations et droits de tiers résultant d'un dépassement des droits d'utilisation qui lui serait imputable.

11 Droits des tiers

(1) JustRelate n'est pas responsable de la conformité des livrables au droit de la concurrence, ni de leur aptitude à obtenir des droits de propriété industrielle ou autres droits de protection. JustRelate ne garantit pas que les livrables créés par ses soins, et en particulier leur utilisation dans le cadre des activités du Client, ne violent pas les droits de propriété industrielle (notamment les marques, dessins et modèles, brevets) de tiers, et est dégagée de toute responsabilité pour de telles violations de droits. JustRelate n'est pas tenue de procéder à une recherche d'antériorités ou de similitudes, sauf si cela a été convenu séparément sous forme de texte.

(2) Si une prestation de JustRelate viole les droits de tiers, JustRelate pourra, à son choix et à ses frais :

- procurer au Client le droit d'utiliser la prestation, ou
- modifier la prestation de manière à ce qu'elle ne viole plus lesdits droits, ou
- reprendre la prestation au prix facturé (déduction faite d'une indemnité d'utilisation raisonnable).

(3) Si un tiers fait valoir auprès du Client qu'une prestation de JustRelate violerait ses droits, le Client doit en informer JustRelate immédiatement sous forme de texte.

12 Prestations de tiers et sous-traitants

Les prestations de tiers s'entendent des services ou parties de services qui ne doivent pas être fournis directement par JustRelate. Dans la mesure où JustRelate, en accord avec le Client, confie des prestations de tiers à des partenaires en son nom propre et pour son propre compte, le Client dégage JustRelate des obligations qui en découlent. La responsabilité de JustRelate pour les prestations de tiers (y compris la sélection et l'encadrement des prestataires) est exclue, sauf accord contraire conclu avec le Client sous forme de texte.

Le Client s'engage à ne pas contracter lui-même ou par l'intermédiaire de tiers avec les sous-traitants de JustRelate pour des prestations similaires, et ce pour une durée d'un an à compter de la dernière intervention du sous-traitant dans le cadre d'une prestation fournie par JustRelate au Client. Pour chaque cas de violation fautive, le Client s'engage à verser une pénalité contractuelle de 25 000 €, qui sera déduite de toute autre demande de dommages-intérêts de JustRelate.

13 Responsabilité générale

(1) JustRelate est responsable des fautes intentionnelles et des négligences graves conformément aux dispositions légales. Pour le reste, JustRelate n'est responsable envers le Client qu'en cas de violation d'une obligation contractuelle essentielle (obligation cardinale) ainsi que pour les dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé, et pour les garanties éventuellement assumées. Les obligations contractuelles essentielles sont celles dont l'exécution est indispensable à la réalisation de l'objectif du contrat et au respect desquelles le Client, en tant que partenaire contractuel, peut légitimement se fier. En cas de violation par simple négligence d'obligations cardinales, la responsabilité est limitée aux dommages prévisibles et typiques du contrat, et plafonnée au maximum à la moitié du montant de la rémunération totale de la commande.

ayant donné lieu à la responsabilité, sans toutefois dépasser un montant de 25 000 € par sinistre. La responsabilité pour manque à gagner est exclue.

(2) Les demandes contractuelles de dommages-intérêts du Client contre JustRelate se prescrivent par un an à compter de la date de naissance du droit, sauf délais de prescription légaux plus courts.

(3) Les limitations des paragraphes 1 et 2 ci-dessus s'appliquent également au profit des représentants légaux, des dirigeants et des préposés de JustRelate si des réclamations sont formulées directement contre eux, et par analogie aux demandes de remboursement de frais formulées par le Client.

(4) Les dispositions de la loi sur la responsabilité du fait des produits défectueux restent inchangées.

14 Divers

(1) JustRelate stocke et traite, le cas échéant, les données à caractère personnel du Client dans la mesure où cela est nécessaire à la gestion du contrat et à l'exécution de ses obligations contractuelles envers le Client. Les informations relatives au traitement des données sont régies par l'article 13 du Règlement Général sur la Protection des Données de l'UE, disponibles sur notre site Internet à l'adresse <https://www.etracker.com/fr/protection-des-donnees-par-etracker/>.

(2) Le droit allemand est applicable. Dans la mesure où le droit de la vente des Nations Unies (généralement adopté en droit allemand) serait applicable aux clients étrangers, celui-ci est expressément exclu.

(3) Si certaines dispositions des présentes conditions devaient être ou devenir caduques, la validité des autres clauses n'en serait pas affectée. Pour l'interprétation des obligations contractuelles, seule la version allemande des présentes dispositions fait foi.

(4) Si le Client est un commerçant (*Kaufmann*), une personne morale de droit public ou un établissement public, ou si le Client ne dispose pas d'un tribunal compétent général en République Fédérale d'Allemagne, Hambourg est le tribunal exclusivement compétent pour tous les litiges découlant des relations contractuelles entre le Client et JustRelate.