

Conditions Générales TOLTEC

Ces conditions générales (les « **Conditions Générales** ») s'appliquent aux services et aux livrables (collectivement les « **Services** »), réalisés par TOLTEC, société immatriculée au RCS de Paris n°844 586 065, (« **TOLTEC** ») à la demande du client (le « **Client** ») (collectivement les « **Parties** » ou individuellement une « **Partie** ») conformément à une lettre d'engagement, un contrat de prestations, un accord-cadre ou une proposition répondant à un appel d'offre (la « **Lettre de mission** ») accepté(e) par un représentant réputé habilité du Client. La Lettre de mission et les Conditions Générales forment le contrat liant les Parties (le « **Contrat** ») qui ne pourra être modifié que par avenant. Sauf stipulation contraire expresse dans la Lettre de mission, toute incertitude ou contradiction entre la Lettre de mission et les Conditions Générales sera résolue en faveur de ces dernières.

1 Livrables

1.1 Les livrables préparés par TOLTEC dans le cadre du Contrat sont définis à la Lettre de mission (les « **Livrables** »). Sauf stipulation contraire dans la Lettre de mission, passé un délai de dix jours après leur livraison et sans réserve identifiant précisément leur non-conformité au Contrat, les Livrables et les Projets de Livrables seront réputés acceptés.

1.2 Pendant la durée du Contrat, TOLTEC pourra être amenée à i) préparer des avant-projets, documents de travail ou comptes-rendus de réunion identifiés comme projets et/ou à ii) répondre oralement à des questions (les « **Projets de Livrables** »). Ces Projets de Livrables ne constituent pas des avis définitifs ; le Client ne devra agir ou s'abstenir d'agir que sur base de la version finale des Livrables.

1.3 Chaque Partie conserve la propriété intellectuelle du savoir-faire et des méthodologies lui appartenant avant leur utilisation dans le cadre du Contrat, ainsi que de leurs améliorations et compléments. Sauf stipulation contraire dans la Lettre de mission, TOLTEC concède au Client, une fois leur paiement complet et sous réserve des droits des tiers, les droits non exclusifs et non transférables d'utilisation des Livrables, pour ses besoins internes, à l'exclusion de tout droit de commercialisation.

1.4 Les Livrables sont destinés à la seule utilisation interne du Client et ne peuvent être divulgués à tout tiers sauf à une entité/personne i) qui, directement ou indirectement contrôle le Client ou est contrôlée a) par celui-ci ou b) par une entité/personne contrôlant le Client (les « **Entités du Client** ») et qui doit nécessairement en prendre connaissance, ou ii) à qui la divulgation est requise par la loi française, est prévue dans la Lettre de mission ou les Livrables eux-mêmes ou expressément autorisée par TOLTEC en avance (collectivement les « **Réциpiendaires** ») et sous réserve que chaque Réциpiendaire reconnaisse préalablement que TOLTEC n'assume ni obligation ni responsabilité envers lui et qu'il ne sera pas, lui-même, autorisé à les divulguer à quiconque. En tout état de cause, les Livrables ne peuvent être utilisés que conformément à la Lettre de mission et ne peuvent être modifiés ni abrégés, même partiellement, sans l'accord écrit préalable de TOLTEC. En aucun cas TOLTEC ne pourra être tenue responsable envers les tiers, y compris les Réциpiendaires et les Intervenants, (le(s) « **Tiers** »), qui auront eu accès aux Livrables.

2 Rôles et obligations respectifs

2.1 TOLTEC s'engage, en vertu d'une obligation de moyens, à déployer et exercer les compétences professionnelles, efforts et soins raisonnables dans l'exécution des Services. A cette fin, TOLTEC se basera sur les informations, documents et données à caractère personnel fournis par le Client et/ou ses employés, sous-traitants, fournisseurs, tiers intervenant dans ou ayant un impact sur les Services (les « **Intervenants** ») après que le Client, tout en en conservant une sauvegarde, se soit préalablement assuré de leur exactitude et de leur exhaustivité ainsi que de la licéité de leur mise à disposition. Dans l'éventualité où TOLTEC presterait d'autres services par ailleurs, elle ne sera pas supposée utiliser l'information obtenue à cette occasion dans le cadre du présent Contrat.

2.2 Sauf accord écrit contraire des Parties, les Services sont prestés selon la compréhension de TOLTEC des lois, règlements, standards professionnels français et pratiques des autorités administratives leur étant applicables en France au jour de leur exécution. Ils n'ont donc pas vocation à prendre en compte toute autre règle ou pratique étrangère ou internationale telle que, par exemple, celles relatives aux aides d'État, ni à anticiper tout changement susceptible d'avoir une incidence sur les Services dans le futur. Toute autre garantie, qu'elle soit explicite ou implicite, telle que garantie des vices cachés, de jouissance paisible et continue ou d'adéquation aux besoins et aux objectifs du Client est exclue.

2.3 Dans le cas où TOLTEC serait reconnue coupable d'un manquement à ses obligations au titre du Contrat, TOLTEC accepte de réparer, de façon proportionnelle, les préjudices directs et certains subis par le Client qui sont directement et exclusivement liés au dit manquement, à l'exception notamment des dommages futurs, par ricochet, de perte de chiffre d'affaires, de données, ou de bénéfices, de préjudice en matière d'image ou de réputation. En tout état de cause, sauf faute lourde ou fraude de TOLTEC, le montant total des dommages et intérêts auxquels TOLTEC pourra être condamnée, toutes causes et tous préjudices confondus, est globalement limité au montant des honoraires perçus par TOLTEC. Le Client reconnaît que TOLTEC ne pourra être tenue responsable des manquements et fautes du Client et/ou des Tiers et s'engage à faire tout son possible pour minimiser les préjudices qu'il pourrait subir.

2.4 TOLTEC ne prend d'engagement que vis-à-vis du Client. Les Services ne sont aucunement prestés pour le bénéfice de quelque Tiers que ce soit. Le Client devra garder quittes et indemnes TOLTEC, ses employés et agents ainsi que l'ensemble des Entités TOLTEC, leurs associés, employés et agents contre toute action ou menace d'action de Tiers du fait des Services, de leur utilisation ou de leur divulgation et s'engage à rembourser tous dommages et intérêts, paiements transactionnels, pertes et frais (y compris honoraires d'avocats) liés aux recours et actions évoqués ci-dessus.

2.5 Le rôle du Client consiste en particulier à définir précisément ses besoins et contraintes, à fournir à TOLTEC dans le format requis (et/ou à lui en donner accès) toute information à jour, à informer sans délai TOLTEC de tout événement pouvant avoir une incidence sur l'exécution du Contrat, à coopérer et à assurer la coopération de tous les Intervenants, à respecter les délais qui lui sont impartis et à les faire respecter par les Intervenants, à réceptionner les Livrables et/ou Projets de Livrables, à obtenir les droits et/ou autorisations nécessaires pour les besoins du Contrat et à mettre à disposition, sans frais, les moyens que TOLTEC pourra raisonnablement requérir pour exécuter les Services.

2.6 Internet et les réseaux sociaux sont des espaces de liberté où chacun peut communiquer, partager, apprendre et s'épanouir. Les droits de tous doivent y être respectés, pour construire un espace d'échanges, de respect des autres et de soi-même. TOLTEC est très attentif au respect des droits de tous et est labellisé « Respect Zone.org » et s'est engagé au respect de la charte accessible en cliquant sur le lien www.respectzone.org. En complément, TOLTEC est très attentif au respect par ses clients de procédures d'acceptation et de suivi de leurs contreparties, notamment en matière d'éthique, d'anticipancement, d'anticorruption et d'anti-terrorisme (les « **Procédures Conformité** »). A cette fin, le Client est tenu i) d'être vigilant dans l'identification documentée préalable de ses bénéficiaires économiques et dirigeants, ii) de garantir que ses activités, produits et services, ainsi que ceux des Entités du Client, ne sont pas directement ou indirectement interdits ou restreints en vertu d'une règle impérative, iii) de garantir qu'il se conforme à ses obligations, qu'elles soient notamment légales, fiscales ou réglementaires, dans tous les pays dans lesquels il opère et iv) d'informer immédiatement TOLTEC de tout changement y relatif ainsi que de tout fait ou événement devant être porté à l'attention de TOLTEC à ce titre. Tout retard ou tout défaut du Client à cet égard pourra impliquer le report ou l'annulation des Services et/ou du Contrat par TOLTEC sans responsabilité. Le Client donne expressément instruction à TOLTEC de permettre à toute Entité TOLTEC de se baser sur ses Procédures Conformité, et notamment en partageant l'Information du Client qui serait pertinente afin que celle-ci puisse remplir ses propres Procédures Conformité. TOLTEC se réserve le droit de modifier ou de résilier immédiatement le Contrat si TOLTEC ou une Entité TOLTEC n'était plus habilitée à fournir tout ou partie des Services suite aux résultats obtenus à l'occasion des Procédures Conformité. De son côté, le Client informera TOLTEC de tout ce qu'il perçoit comme conflit d'intérêts en relation avec les Services afin que les Parties puissent convenir des dispositions à prendre le cas échéant.

3 Honoraires et paiements

3.1 Le montant estimatif des honoraires de TOLTEC est subordonné aux prérequis et hypothèses définis au Contrat et/ou dans le(s) Livrable(s), aux éventuelles modifications contractuelles ou demandes de mobilisation de ressources particulières par le Client et/ou à tous facteurs indépendants de la volonté de TOLTEC tels que le respect par le Client et/ou les Intervenants de leurs obligations (calendrier, coopération, validation...) (la « **Base des honoraires** »).

Le Client remboursera à TOLTEC les frais raisonnables de déplacement, de logement, de moyens de subsistance, de support administratif et de communication. En outre, TOLTEC pourra facturer au Client les éventuels frais administratifs relatifs à la mission, tels que ceux dus aux autorités et aux obligations réglementaires.

3.2 Selon les dispositions de la Lettre de Mission, TOLTEC facturera le Client, soit périodiquement, soit en fonction de l'état d'avancement des Services. Toute contestation relative à une facture devra être notifiée à TOLTEC dans les quinze jours qui suivent la date de la facture. À défaut, la facture sera réputée acceptée. En cas de contestation d'une partie de la facture, la partie non contestée sera payée comme énoncé ci-dessus. Les factures sont payables dans les 30 jours à compter de leur date d'émission.

4 Confidentialité et données à caractère personnel

4.1 De manière générale, les Parties s'engagent à garder confidentielles vis-à-vis des tiers les dispositions du Contrat et toutes informations les concernant dont elles pourraient avoir connaissance à l'occasion de l'exécution du Contrat et à prendre toutes mesures nécessaires auprès de leur personnel et leurs sous-traitants pour garantir ce caractère confidentiel. Il est expressément convenu que le présent article restera en vigueur pendant une durée d'un (1) an à compter de la fin du Contrat, qu'elle qu'en soit la cause.

4.2 TOLTEC est tenue de respecter le secret professionnel et de maintenir un niveau strict de confidentialité sur toute information obtenue dans le cadre de la réalisation de ses missions. Pour permettre à TOLTEC de remplir ses engagements, notamment à l'égard d'autres Entités TOLTEC, ou dans l'intérêt du Client au sens large, celui-ci consent à ce que TOLTEC partage certaines informations le concernant, à l'exclusion toutefois du détail des Services.

4.3 Le Client traitera de façon confidentielle les informations de TOLTEC, de ses sous-traitants et fournisseurs, quelle qu'en soit la nature ou le support, notamment les informations commerciales, financières, méthodologiques ou autres, obtenues ou créées à l'occasion du Contrat et qui ne sont pas publiques.

4.4 Dans l'hypothèse où TOLTEC traiterait, en qualité de sous-traitant du Client, des informations relatives à des personnes physiques que le Client lui aura directement ou indirectement transmises. Les conditions et modalités relatives à ce traitement seront celles prévues par la réglementation et décrites dans le guide du sous-traitant édité par la CNIL accessible par le lien https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/rgpd-guide_sous-traitant-cnil.pdf et respectera les bonnes pratiques édictées par l'ANSSI pour la sécurité des informations qui lui seraient confiées <https://www.ssi.gouv.fr/administration/bonnes-pratiques/>

5 Début et fin du Contrat

5.1 Le Contrat débute à la date et pour la durée précisées dans la Lettre de mission. Chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat, s'il est conclu pour une durée indéterminée, moyennant l'envoi d'un préavis écrit de trente jours notifié par la remise d'une lettre en main propre ou l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

5.2 En cas de manquement grave de l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations, non réparé dans un délai de trente jours à compter de la notification du ou des manquements en cause, l'autre Partie pourra résilier de plein droit le Contrat.

5.3 Dans tous les cas de résiliation, le Client s'engage à payer à TOLTEC les honoraires liés aux Services au prorata de leur état d'avancement ainsi que les frais engagés par TOLTEC à la date de prise d'effet de la résiliation, auxquels s'ajouteront, sauf résiliation pour faute exclusive de TOLTEC, les éventuels frais raisonnables liés à la rupture anticipée du Contrat.

6 Ressources

6.1 TOLTEC est seule responsable de la compétence et de la disponibilité des ressources qu'elle affecte à l'exécution des Services et se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Services, d'utiliser des systèmes et/ou des solutions technologiques sécurisés et adaptés à la profession de TOLTEC auprès de tiers spécialisés (y compris sur internet) ou de faire appel à des experts extérieurs (collectivement les « **Experts** »). Le Client reconnaît expressément cette faculté à TOLTEC et consent à ce que les informations pertinentes le concernant soient divulguées aux Experts.

6.2 Le Contrat est conclu entre le Client et TOLTEC exclusivement. Dans le cadre de l'exécution des Services, TOLTEC peut être amenée, à sa discrétion, à faire appel à tout Expert qui exerce une activité commerciale ou est une firme correspondante des réseaux de professionnels auquel TOLTEC adhère, y inclus ses associés, ses employés et agents (l(es) « **Entité(s) TOLTEC** »). En conséquence, la réalisation des Services reste sous la responsabilité exclusive de TOLTEC et le Client reconnaît renoncer, et obtenir des Entités du Client qu'elles renoncent, à engager la responsabilité, pour quelque motif que ce soit, de toute autre Entité TOLTEC au titre du présent Contrat. La présente stipulation est conclue au bénéfice des Entités TOLTEC amenées à intervenir dans le cadre du Contrat qui pourront donc s'en prévaloir, si besoin est, comme si elles en avaient été parties.

7 Divers

7.1 Les Parties s'engagent à n'utiliser que des salariés régulièrement employés conformément notamment aux règles édictées dans chaque pays et par le Bureau International du Travail. Les Parties s'engagent à respecter les dispositions des conventions internationales du travail (BIT - ILO) et plus particulièrement celles relatives au travail des enfants.

7.2 Les Parties s'interdisent sauf accord préalable pendant toute la durée du contrat et pendant 1 an suivant la fin du contrat d'employer de manière directe ou indirecte les salariés de l'autre Partie.

7.3 Le Client autorise TOLTEC à présenter son nom et son logo parmi ses références commerciales.

7.4 TOLTEC pourra librement céder ou transférer le contrat, en tout ou partie à toute autre entité contrôlée directement ou indirectement par le(s) associés de TOLTEC. Le client consent par avance à de telles cessions ou transferts et s'engage à fournir sans délai à TOLTEC toute réitération de son accord dont TOLTEC pourrait faire la demande.

7.5 TOLTEC dispose d'une connaissance significative de l'environnement légal et réglementaire applicable aux Services en France et exécute les Services sur base de son expertise, sa connaissance du marché et de son expérience. En revanche, TOLTEC n'étant pas une société d'avocats, dans l'éventualité où le Client désirerait une opinion juridique en relation avec les Services, il devra s'en référer à un avocat.

7.6 Sauf instruction différente du Client, toute personne requérant des Services sera considérée comme habilitée à engager le Client.

7.7 Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un droit qui lui est acquis ne saurait être interprété comme une renonciation.

7.8 Chaque Partie s'engage à faire usage d'antivirus à jour et à prendre les mesures adéquates pour assurer la protection de ses systèmes informatiques internes ou externalisés et des données de l'autre Partie. En revanche, les Parties reconnaissent qu'il n'est pas possible de garantir qu'un système informatique, y compris la transmission électronique d'information, soit pleinement sécurisé et que des données ne puissent être piratées, interceptées, corrompues ou impropres à l'usage. En conséquence, chaque Partie confirme qu'elle en accepte les risques.

7.9 Les notifications et préavis prévus au Contrat s'entendent en jours calendaires. Ils doivent s'effectuer par écrit et produiront leurs effets dès lors qu'ils sont signifiés soit personnellement, soit cinq jours après remise d'une lettre en main propre ou envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse figurant à la Lettre de mission ou à toute autre adresse notifiée en avance et par écrit par une Partie à l'attention du président de l'autre Partie.

7.10 Le Contrat, ses annexes et ses amendements, constituent un accord entier et indivisible entre les Parties concernant les Services. Le Contrat remplace et l'emporte sur toute offre, correspondance, conditions générales du Client ou tout accord tacite préalables relatifs aux Services, que ce soit par écrit ou non. Pour être valable, toute autre annotation manuscrite devra être paraphée par les deux Parties.

7.11 Dans le cas où le signataire du Contrat (le « **Signataire** ») agit au nom et pour le compte d'une ou plusieurs Entité(s) du Client ou d'une ou plusieurs entité(s) pour lesquelles le Signataire assure la gestion opérationnelle (le(s) « **Mandant(s)** »), le Contrat constitue alors autant d'accords bilatéraux indépendants entre TOLTEC et chaque Mandant. À cette fin, le Signataire confirme que les Mandants i) n'ont pas d'intérêts divergents dans l'exécution du Contrat, ii) renoncent expressément à leur droit de disposer d'un exemplaire original du Contrat et iii) ont en reçu une copie complète. Le Signataire garantit TOLTEC, ses employés et agents et les Entités TOLTEC, leurs associés, employés et agents que les Mandants, pour lesquels il se porte fort, respectent l'intégralité des clauses du Contrat et s'engage à obtenir du/des Mandant(s) l'exécution complète de ses/leurs responsabilités.

8 Loi applicable et tribunaux compétents

8.1 Le Contrat ainsi que toute obligation non-contractuelle y relative seront exclusivement régis par, et interprétés en conformité avec les lois française, quelques soient les règles relatives à un conflit de lois. Tout litige, controverse ou réclamation découlant du, ou en relation avec, le Contrat ou son exécution, son inexécution, sa cessation ou son invalidité, qui ne peut être résolu(e) à l'amiable, sera du ressort exclusif des juridictions de Paris.

8.2 Toutes les actions menées à l'encontre de TOLTEC et/ou ses employés sont prescrites à l'issue de la durée la plus courte entre i) cinq ans à compter de la date de livraison des Services concernés par le dommage et ii) un an à compter de la date à laquelle le Client aurait dû raisonnablement en avoir eu connaissance.