

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE pour les logiciels et les services

Version : 15/03/2026

Sommaire

1. Champ d'application	1
1.1 Objet de la réglementation	1
1.2 Champ d'application	1
1.3 Conditions d'achat du client	1
1.4 Définitions	1
2. Conclusion du contrat	2
2.1 Objet du contrat	2
2.2 Conclusion d'un contrat individuel	2
2.3 Déclaration d'acceptation divergente du client	2
2.4 Conditions d'utilisation par des tiers	2
3. Cession de logiciels	2
3.1 Type de mise à disposition	2
3.2 Location de logiciels	2
3.3 Software as a Service (SaaS)	3
3.4 Manuel d'utilisation	3
3.5 Mode hybride	3
4. Étendue des fonctions et caractéristiques	3
4.1 Étendue des fonctionnalités du logiciel standard	3
4.2 Configurations individuelles	3
4.3 Caractéristiques du Software as a Service	3
5. Dispositions particulières relatives à Software as a Service	3
5.1 Niveaux de disponibilité	3
5.2 Point de remise de service	4
5.3 Calcul de la disponibilité	4
5.4 Crédits de service en cas de non-respect de la disponibilité	4
5.5 Modification et extension des niveaux de service	5
5.6 Portabilité des données	5
5.7 Formats d'exportation pris en charge	6
5.8 Interopérabilité	6
5.9 Mesures de sécurité techniques	6
5.10 Mesures de sécurité organisationnelles	6
5.11 Contrôle d'accès pour la prestation SaaS	6
5.12 Gestion des incidents	6
5.13 Responsabilités et obligations de communication	6
5.14 Utilisation des données de planification pour l'amélioration des produits	7
5.14.1 Objectif et étendue	7
5.14.2 Anonymisation et protection des données	7
5.14.3 Droit d'opposition	7
5.14.4 Champ d'application	7
6. Dépannage et maintenance	7
6.1 Location de logiciels	7
6.2 Software as a Service	7
6.2.1 Prestations de maintenance	7
6.2.2 Travaux de maintenance planifiés	7
6.2.3 Travaux de maintenance d'urgence	8
6.2.4 Mode hybride	8
6.3 Prestations d'assistance technique	8
6.3.1 Prestations	8
6.3.2 Heures de service	8

6.4	Traitement des erreurs et des dysfonctionnements	8
6.4.1	Catégories d'erreurs et de dysfonctionnements	8
6.4.2	Délais de réaction	9
6.4.3	Mesures de dépannage ou de résolution des dysfonctionnements	9
7.	Exclusions de prestations	9
8.	Droits d'utilisation	9
8.1	Octroi de droits	9
8.2	Étendue des droits d'utilisation	9
8.2.1	Installation dans l'environnement informatique du client (location de logiciel)	9
8.2.2	Software as a Service (SaaS)	10
8.2.3	Utilisations autorisées	10
8.3	Restrictions d'utilisation	10
8.3.1	Rétro-ingénierie	10
8.3.2	Modification	10
8.3.3	Cession	10
8.3.4	Autres restrictions	11
9.	Contrôle de l'utilisation	11
9.1	Validation des licences dans l'environnement informatique du client	11
9.2	Interdiction de contournement	11
9.3	Droit d'audit	11
10.	Prix et conditions de paiement	12
10.1	Rémunération pour la cession de logiciel	12
10.2	Augmentation ou réduction des paramètres d'utilisation	12
10.3	Durées minimales et remises tarifaires	12
10.4	Taxe sur la valeur ajoutée	13
10.5	Conditions de paiement	13
10.6	Ajustement des prix	13
10.7	Retard de paiement	13
11.	Obligations du client	13
11.1	Exigences système	13
11.1.1	Installation dans l'environnement informatique du client	13
11.1.2	Software as a Service	14
11.2	Sauvegarde des données	14
11.2.1	Installation dans l'environnement informatique du client	14
11.2.2	Software as a Service	14
11.3	Sécurisation des accès	15
11.3.1	Obligations générales	15
11.3.2	Installation dans l'environnement informatique du client	15
11.3.3	Software as a Service	15
11.4	Signalement de dysfonctionnements	16
11.4.1	Installation dans l'environnement informatique du client	16
11.4.2	Software as a Service	16
11.5	Conformité	16
11.5.1	Obligations générales	16
11.5.2	Utilisation du logiciel standard dans l'environnement informatique du client	16
11.5.3	Utilisation du logiciel standard dans le cadre du Software as a Service	16
11.5.4	Utilisation en mode hybride	17
11.6	Obligations en matière de sécurité informatique	17
11.6.1	Sécurité d'accès	17
11.6.2	Sécurité des terminaux	17
11.6.3	Sécurité informatique lors du traitement des données	17
11.6.4	Obligations de notification	18
11.6.5	Sécurité informatique en mode hybride	18

12. Durée et résiliation	18
12.1 Champ d'application	18
12.2 Durée du contrat et résiliation ordinaire	18
12.2.1 Installation dans l'environnement informatique du client	18
12.2.2 Software as a Service	18
12.2.3 Mode hybride	19
12.3 Résiliation extraordinaire	19
12.4 Motif important justifiant une résiliation extraordinaire par CARAT	19
12.5 Déclaration de résiliation	20
12.6 Conséquences de la résiliation	20
12.6.1 Installation dans l'environnement informatique du client	20
12.6.2 Restitution des données en cas de Software as a Service	20
12.6.3 Prestations d'assistance à la sortie fournies par CARAT	20
13. Droits du client en cas de défauts	21
13.1 Champ d'application	21
13.2 Définition du défaut	21
13.3 Notification des défauts	21
13.4 Élimination des défauts	21
13.5 Autres droits en cas de défauts	21
13.6 Exclusion des droits liés aux défauts	21
13.7 Prescription	22
13.8 Responsabilité pour les défauts initiaux	22
14. Responsabilité	22
14.1 Responsabilité illimitée	22
14.2 Responsabilité en cas de négligence légère	22
14.3 Limitation de la responsabilité en cas de négligence légère	22
14.4 Responsabilité en cas de perte de données	23
14.4.1 Utilisation dans l'environnement informatique du client	23
14.4.2 Software as a Service	23
14.5 Prescription	23
15. Prestations de service complémentaires	23
15.1 Objet et champ d'application	23
15.2 Étendue des prestations de service complémentaires	23
15.3 Dates et délais	23
15.4 Classification juridique des prestations de service complémentaires	23
15.5 Prestations de migration et de transformation	23
15.6 Rémunération des prestations de service complémentaires	24
15.7 Obligations de coopération du client	24
15.8 Réception des prestations	24
15.9 Procédure de modification (Change Request Management)	24
15.10 Prestation de service complémentaire défectueuse	24
15.11 Responsabilité pour les prestations de service complémentaires	25
15.12 Droits d'utilisation sur les résultats de travail	25
15.12.1 Champ d'application	25
15.12.2 Droits d'utilisation des résultats de travail liés aux logiciels	25
15.12.3 Droits d'utilisation des résultats de travail autonomes	25
15.12.4 Réserve de droits	25
15.12.5 Restrictions d'utilisation	26
15.12.6 Exceptions	26
15.12.7 Distinction par rapport aux données client portables	26
15.12.8 Réserve de droits	26

15.13	Durée contractuelle et résiliation des prestations de service complémentaires	26
15.13.1	Contrats d'entreprise	26
15.13.2	Contrats de service	26
15.13.3	Résiliation extraordinaire	27
15.13.4	Formations et ateliers	27
15.13.5	Forme de la résiliation	27
15.13.6	Conséquences de la résiliation	27
16.	Protection des données	28
16.1	Principes généraux	28
16.2	Installation dans l'environnement informatique du client	28
16.3	Software as a Service	28
16.4	Mode hybride	28
17.	Confidentialité	28
17.1	Champ d'application	28
17.2	Secrets d'affaires	28
17.3	Obligations de confidentialité	28
17.4	Divulgence autorisée	29
17.5	Exceptions	29
17.6	Durée	29
17.7	Restitution	29
18.	Recours à des sous-traitants	29
18.1	Principe	29
18.2	Exigences générales	29
18.2.1	Sécurité informatique	29
18.2.2	Confidentialité	29
18.3	Exigences particulières en matière de sous-traitance du traitement des données	29
18.3.1	Informations sur les sous-traitants	29
18.3.2	Accords de sous-traitance avec des sous-traitants	29
18.3.3	Lieux de traitement	30
18.4	Exigences particulières pour Software as Service	30
18.4.1	Traitement des données à caractère personnel du client	30
18.4.2	Portabilité des données et interopérabilité	30
18.5	Responsabilité et imputabilité	30
19.	Dispositions finales	30
19.1	Modifications des CGV	30
19.2	Droit applicable	30
19.3	For juridique	30
19.4	Lieu d'exécution	31
19.5	Forme écrite	31
19.6	Clause de sauvegarde	31
19.7	Primauté de la version allemande	31
19.8	Cession et reprise de contrat	31

1. Champ d'application

1.1 Objet de la réglementation

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées « CGV ») régissent l'ensemble des relations juridiques entre la société CARAT Gesellschaft für Organisation und Softwareentwicklung mbH, Hans-Strothoff-Platz 1, 63303 Dreieich (ci-après dénommée « CARAT ») et ses clients professionnels (ci-après dénommés « client ») dans le cadre des prestations suivantes :

- la mise à disposition temporaire de logiciels standard pour installation dans un environnement système fourni par le client (ci-après dénommée « utilisation dans l'environnement informatique du client » ou « location de logiciels »),
- la mise à disposition temporaire de logiciels standard via Internet dans un environnement cloud fourni par CARAT (ci-après dénommé « Software as a Service » ou « prestation SaaS »),
- les combinaisons d'utilisation dans l'environnement informatique du client et de la prestation SaaS (ci-après dénommées « mode hybride »), ainsi que
- des prestations de service complémentaires telles que, en particulier, l'installation, la formation, le conseil et les adaptations spécifiques au client (personnalisation).

1.2 Champ d'application

Les présentes CGV entrent en vigueur le 12/01/2026 et s'appliquent à toutes les relations commerciales entre CARAT et le client en ce qui concerne les prestations énumérées ci-dessus, sauf disposition contraire expresse écrite.

Pour les transactions ultérieures, les présentes CGV s'appliquent également si, lors de la conclusion du contrat ultérieur, il n'est plus fait explicitement référence aux présentes CGV.

Pour les contrats individuels existants qui font référence à une version antérieure des CGV de CARAT, les présentes CGV s'appliquent, à condition que CARAT transmette ces CGV au client sous forme écrite et indique expressément leur validité prévue également pour les relations contractuelles en cours ainsi que le droit du client de s'y opposer dans un délai de six semaines et que le client ne fasse pas valoir son opposition par écrit auprès de CARAT dans ce délai.

1.3 Conditions d'achat du client

Les conditions générales du client (conditions d'achat) divergentes, contraires ou complémentaires ne font partie intégrante du contrat que si CARAT les a expressément acceptées par écrit. Cela s'applique également si CARAT exécute une commande du client sans s'opposer expressément aux conditions d'achat du client qui y sont mentionnées. Une référence de CARAT à des lettres ou documents contenant les conditions d'achat du client ou des renvois à celles-ci ne constitue pas non plus un accord quant à leur validité.

1.4 Définitions

Sauf disposition contraire expresse dans les présentes CGV ou dans un contrat individuel, ou si le contexte de l'utilisation respective indique clairement une autre signification, les définitions suivantes s'appliquent :

au sens des présentes CGV, les « **jours ouvrables** » sont du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés nationaux en Allemagne et des jours fériés en Hesse.

les « **prestations de service complémentaires** » désignent toutes les prestations fournies par CARAT qui vont au-delà de la mise à disposition du logiciel standard, y compris la maintenance, le dépannage et l'assistance technique qui y sont inclus, conformément au point 6 des présentes CGV. Les prestations de service complémentaires au sens des présentes CGV sont notamment les suivantes : installation sur site, formations, conseil personnalisé, adaptations spécifiques au client (personnalisation), développement de fonctions spéciales, migration de données et autres services d'assistance liés à des projets. La fourniture de prestations de service complémentaires nécessite toujours un accord contractuel séparé conformément au point 15 des présentes CGV et une rémunération distincte.

L'« **environnement informatique du client** » désigne tous les systèmes informatiques qui sont sous le contrôle administratif du client et sur lesquels le client installe et exploite le logiciel standard sous sa propre responsabilité dans le cadre de la location de logiciel accordée par le contrat individuel, indépendamment de l'emplacement, du modèle d'infrastructure ou des conditions de propriété de ces systèmes.

Le terme « **portail client** » désigne la plateforme web fournie par CARAT, via laquelle le client peut accéder à la prestation SaaS, soumettre des demandes d'assistance et utiliser les fonctions administratives de la prestation SaaS.

« **Utilisateur désigné** » désigne une personne physique nommément désignée, autorisée par le client à utiliser le logiciel standard et disposant de données d'accès individuelles.

« **Software as a Service** » (également « SaaS ») désigne la mise à disposition temporaire du logiciel standard via Internet dans un environnement cloud fourni par CARAT contre paiement d'une rémunération récurrente. L'accès s'effectue via un navigateur, sans qu'il soit nécessaire d'installer localement le logiciel standard dans l'environnement informatique du client.

La « **location de logiciel** » désigne la mise à disposition temporaire du logiciel standard pour installation et utilisation dans l'environnement informatique du client contre paiement d'une rémunération récurrente.

Le terme « **logiciel standard** » désigne tous les programmes d'application que CARAT met à la disposition du client sur la base d'un contrat individuel de location de logiciel ou de Software as a Service, indépendamment du fait que ces programmes aient été développés par CARAT elle-même, concédés sous licence par des tiers ou fournis sous forme de solution intégrée. Cela inclut notamment les programmes d'application « CARAT Planification de Cuisine » et « CARAT kitchenstox » développés par CARAT.

2. Conclusion du contrat

2.1 Objet du contrat

Pour que le client puisse prétendre aux prestations à fournir par CARAT en vertu des présentes, les parties doivent avoir préalablement conclu un contrat individuel portant sur les prestations concernées. L'objet du contrat individuel concerné est constitué par les prestations décrites plus en détail dans le contrat individuel concerné et dans les présentes CGV. En cas de contradiction, les dispositions du contrat individuel prévalent.

2.2 Conclusion d'un contrat individuel

Si le client souhaite bénéficier de certaines prestations de CARAT, CARAT lui soumet une offre correspondante sous forme écrite. L'acceptation de l'offre de CARAT par le client sous forme écrite entraîne la conclusion d'un contrat individuel entre CARAT et le client concernant les prestations et conditions proposées par CARAT.

Le contenu d'un contrat individuel est déterminé de manière définitive par les prestations et conditions indiquées dans l'offre de CARAT ainsi que par les dispositions des présentes CGV. En cas de contradictions, les dispositions du contrat individuel prévalent sur les dispositions contraires des présentes CGV.

2.3 Déclaration d'acceptation divergente du client

Si le contenu de la déclaration d'acceptation du client diffère de l'offre de CARAT, les divergences ne feront partie intégrante du contrat individuel que si CARAT les confirme expressément par écrit.

2.4 Conditions d'utilisation par des tiers

Dans la mesure où CARAT fournit des logiciels, des contenus ou des bases de données de tiers (par exemple, des catalogues de meubles) dans le cadre de l'étendue des prestations convenues dans le contrat individuel, leur utilisation peut être soumise à des conditions d'utilisation distinctes du fournisseur tiers concerné. Une telle inclusion des conditions d'utilisation de tiers n'a lieu que si et dans la mesure où cela est convenu dans le contenu d'un contrat individuel.

Sur demande, CARAT fournit au client un aperçu des catalogues des fabricants intégrés, y compris leurs conditions d'utilisation essentielles.

3. Cession de logiciels

3.1 Type de mise à disposition

La livraison et la mise à disposition du logiciel standard pour utilisation par le client sont régies par le type d'utilisation convenu dans le contrat individuel (location de logiciel, Software as a Service ou mode hybride).

3.2 Location de logiciels

Si les parties ont convenu dans le contrat individuel que le client utilise le logiciel standard dans son propre environnement, la livraison s'effectue par transmission électronique d'un lien de téléchargement accompagné des données d'accès à une adresse e-mail du client définie dans le contrat individuel.

Il incombe au client d'installer le logiciel dans l'environnement informatique qu'il utilise. Si le client souhaite bénéficier des services d'assistance de CARAT, ceux-ci doivent faire l'objet d'un accord séparé dans le contrat individuel et être rémunérés. Les dispositions relatives aux prestations de service complémentaires convenues au point 15 ci-dessous s'appliquent à ces services d'assistance.

3.3 Software as a Service (SaaS)

Si les parties ont convenu dans le contrat individuel de l'utilisation du logiciel standard en tant que Software as a Service (SaaS), le logiciel standard est mis à la disposition du client par CARAT dans un environnement système basé sur le cloud. L'accès au logiciel standard dans cet environnement système s'effectue via Internet à l'aide des données d'accès fournies au client par CARAT.

3.4 Manuel d'utilisation

Dans le cadre de la mise à disposition du logiciel, CARAT fournit également au client un manuel d'utilisation du logiciel standard concerné sous forme électronique. Le manuel d'utilisation comprend la description des fonctions du logiciel standard, la configuration système requise et les environnements pris en charge, ainsi que des instructions d'utilisation pour les fonctions de base du logiciel standard. Si des fonctions d'aide sont intégrées au logiciel standard, celles-ci sont également fournies avec le logiciel standard.

Sauf accord contraire expressément stipulé dans le contrat individuel, le manuel d'utilisation est fourni en allemand.

CARAT est en droit d'adapter le manuel d'utilisation en cas d'extensions ou de modifications des fonctionnalités du logiciel standard. Il n'existe aucune obligation de mise à jour des manuels d'utilisation des anciennes versions du logiciel standard.

3.5 Mode hybride

Si le contrat individuel le prévoit, CARAT propose aux clients ayant des besoins opérationnels spécifiques un mode de fonctionnement dit hybride. Dans ce cas, les fonctions essentielles du logiciel standard continuent d'être exploitées par le client dans son environnement informatique, tandis que des fonctionnalités supplémentaires sont fournies par CARAT via la prestation SaaS dans le cloud.

CARAT propose notamment la solution « CARAT one » pour le mode hybride. Elle permet de combiner des composants installés localement dans l'environnement informatique du client avec des services basés sur le cloud. L'étendue des fonctionnalités actuelles et les conditions techniques requises pour le mode hybride sont définies dans la description des prestations de CARAT en vigueur.

Selon la solution choisie, le mode hybride peut inclure une synchronisation sélective de bases de données définies ainsi que d'autres fonctions d'intégration. En cas de conflits de données, les données enregistrées dans la prestation SaaS font foi, sauf disposition contraire dans le contrat individuel.

Les conditions techniques concrètes, les fonctions prises en charge et la rémunération applicable au mode hybride sont définies dans le contrat individuel correspondant.

4. Étendue des fonctions et caractéristiques

4.1 Étendue des fonctionnalités du logiciel standard

L'étendue des fonctionnalités du logiciel standard fourni par CARAT est définie de manière exhaustive dans la description des prestations de CARAT en vigueur au moment de la conclusion du contrat.

4.2 Configurations individuelles

Dans la mesure où le logiciel standard prévoit des possibilités de configuration, celles-ci peuvent être effectuées de manière autonome par le client dans le cadre des fonctions d'administration prévues. La nature et l'étendue des possibilités de configuration disponibles sont définies dans la version actuelle du manuel d'utilisation fourni par CARAT pour le logiciel standard concerné. Les prestations de configuration, d'adaptation ou de développement fournies par CARAT ne font pas partie de la cession du logiciel et doivent être convenues séparément par écrit en tant que prestations de service complémentaires conformément au point 15 des présentes CGV.

4.3 Caractéristiques du Software as a Service

Les caractéristiques de la prestation SaaS sont définies dans les présentes CGV et dans le contrat individuel correspondant, qui précisent l'étendue des fonctionnalités du logiciel standard ainsi que les engagements de disponibilité et les accords de niveau de service (Service Level Agreements) qui y sont également stipulés.

5. Dispositions particulières relatives à Software as a Service

5.1 Niveaux de disponibilité

Sauf accord contraire dans le contrat individuel, la disponibilité de la prestation SaaS est de 98 % par an.

5.2 Point de remise de service

La disponibilité garantie dans le cadre de la prestation SaaS se réfère à la disponibilité de la prestation SaaS au point de remise de service. Celui-ci se trouve au point de départ de l'infrastructure réseau exploitée ou utilisée par CARAT dans le centre de données où est hébergé l'environnement cloud pour la prestation SaaS proposée par CARAT.

La responsabilité de CARAT couvre les composants informatiques suivants de l'environnement cloud fourni par CARAT jusqu'au point de remise de service :

- l'ensemble de l'infrastructure de serveurs et d'applications gérée par CARAT,
- équilibrateurs de charge (Loadbalancer), pare-feux et autres composants réseau au sein de l'environnement cloud,
- la connexion réseau jusqu'au point d'échange Internet (Internet Exchange Point) ou au point de transfert de l'opérateur du centre de données dans lequel l'environnement cloud est hébergé.

À partir du point de remise de service, la responsabilité du transfert des données vers les systèmes informatiques du client ne relève plus de la responsabilité de CARAT.

Les perturbations, retards ou pertes de performance sur ce chemin de transmission, en particulier au sein des réseaux publics ou dans les terminaux et réseaux locaux utilisés par le client, ne sont pas pris en compte dans la mesure de la disponibilité et ne constituent pas une violation de la disponibilité par CARAT envers le client.

5.3 Calcul de la disponibilité

La disponibilité est mesurée au point de remise de service et calculée annuellement sur la base de la formule suivante :

- **Disponibilité (%)** = (temps total - temps d'indisponibilité) / temps total × 100

Dans ce contexte, les valeurs suivantes s'appliquent :

- **Temps total** : 8760 heures par année civile (365 jours × 24 heures)
- **Temps d'indisponibilité** : temps pendant lequel la prestation SaaS n'est pas accessible ou ne fonctionne pas
- **Intervalle de mesure** : année civile
- **Méthode de mesure** : surveillance synthétique à intervalles de 5 minutes. La mesure est effectuée à partir des régions de centres de données prévues pour la prestation SaaS concernée et de leurs sites de surveillance. Les points de mesure mis en place pour le centre de données fourni sont déterminants.

Ne sont pas considérés comme des temps d'indisponibilité :

- les travaux de maintenance planifiés conformément au point 6.2.2 des présentes CGV,
- les travaux de maintenance d'urgence conformément au point 6.2.3 des présentes CGV,
- les maintenances d'urgence visant à prévenir des menaces immédiates pour la sécurité (par exemple, correctifs de sécurité critiques, exploits zero-day, cyberattaques, risques pour l'intégrité des données, menaces de pannes du système, exigences réglementaires) dans une limite maximale de 8 heures par année civile,
- les indisponibilités dues à des attaques coordonnées par saturation des systèmes (appelées attaques par déni de service distribué/attaques DDoS), à condition que CARAT ait mis en œuvre des mesures de protection appropriées et à la pointe de la technologie,
- les indisponibilités dues à des actions du client ou de ses utilisateurs qui ne sont pas conformes aux conditions d'utilisation contractuelles,
- les indisponibilités ou dysfonctionnements sur le chemin de transmission entre le point de remise de service et les terminaux utilisés par le client, ainsi que
- les indisponibilités des fournisseurs d'accès Internet ou des services DNS en dehors de l'infrastructure exploitée par CARAT dans l'environnement cloud de la prestation SaaS.

Conditions de disponibilité :

Le respect de la disponibilité convenue suppose que la structure quantitative sur laquelle repose le contrat individuel concerné (par exemple, espace de stockage, trafic, capacité de la base de données) soit respectée. Sauf accord contraire expressément stipulé dans le contrat individuel, CARAT met à la disposition du client un espace de stockage standard de 5 Go par utilisateur actif ou poste de travail. Une réduction ou une augmentation de la structure quantitative convenue par le client sans l'accord préalable de CARAT peut nuire au bon fonctionnement et à la disponibilité de la prestation SaaS, sans que CARAT ne soit responsable de cette perturbation.

5.4 Crédits de service en cas de non-respect de la disponibilité

Si CARAT ne respecte pas la disponibilité convenue de la prestation SaaS pour des raisons relevant de son champ de responsabilité, CARAT accorde au client, sur demande formulée par écrit, un avoir sous la forme

de crédits de service (« Service Credits »). Ceux-ci sont calculés sur la base de la disponibilité moyenne atteinte au cours du mois civil concerné et sont calculés comme suit :

- en cas de dépassement inférieur à 1 %, l'avoir s'élève à 5 % des frais mensuels,
- en cas de dépassement compris entre 1 % et 3 %, il s'élève à 10 % des frais mensuels et
- en cas de dépassement supérieur à 3 %, 25 % des frais mensuels sont crédités.

Le montant maximal des crédits de service est limité à 50 % de la rémunération de la prestation SaaS due pour le mois concerné. Les crédits de service ne sont pas versés, mais déduits des créances futures de CARAT à l'égard du client au titre de la rémunération de la prestation SaaS concernée par le non-respect.

Si le contrat individuel prend fin avant que les crédits de service aient pu être entièrement compensés, les crédits restants seront remboursés au client par CARAT dans les 30 jours suivant la fin du contrat. Par dérogation à cette règle, les crédits de service non utilisés avant la fin du contrat expirent sans compensation si CARAT résilie le contrat individuel prématurément pour un motif important en raison d'un manquement aux obligations imputable au client.

Le client doit faire valoir son droit aux crédits de service par notification écrite dans les 30 jours calendaires suivant la fin du mois civil concerné. Si aucune demande n'est faite dans les délais, le droit aux crédits de service est exclu. CARAT informera le client dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la notification si un droit existe et, le cas échéant, pour quel montant.

L'octroi de crédits de service ne constitue pas une reconnaissance d'un manquement à une obligation de la part de CARAT et n'affecte en rien les autres droits éventuels du client. En cas de revendication de tels droits supplémentaires, les crédits de service accordés seront déduits des éventuelles demandes de réduction, de remboursement de frais ou de dommages-intérêts du client. Tout cumul des crédits de service avec d'autres droits ou prétentions du client est exclu ; seul le droit le plus avantageux sur le plan économique pour le client s'applique.

5.5 Modification et extension des niveaux de service

CARAT se réserve le droit d'introduire à l'avenir des niveaux de service supplémentaires ou modifiés afin de tenir compte des évolutions technologiques, des changements dans les exigences de sécurité ou des nécessités opérationnelles. Les niveaux de service nouveaux ou modifiés s'appliquent à compter de la date d'entrée en vigueur annoncée par écrit pour tous les contrats individuels conclus à partir de la date d'entrée en vigueur. Ils ne font partie intégrante d'un contrat individuel existant que s'ils sont communiqués par écrit au client six semaines avant leur entrée en vigueur et si le client ne s'oppose pas à leur validité dans les six semaines suivant la réception de la notification relative au niveau de service modifié, à condition que CARAT ait expressément attiré l'attention du client sur la signification de son silence dans la notification relative au niveau de service modifié. Les modifications du niveau de service convenu dans un contrat individuel qui sont exclusivement à l'avantage du client ou qui n'ont pas d'effets négatifs significatifs sur le contenu ou les conditions des services existants sont considérées comme acceptées à compter de la date d'entrée en vigueur annoncée, même sans l'accord du client.

5.6 Portabilité des données

CARAT met à la disposition du client une fonction documentée lui permettant d'exporter à tout moment toutes les données exportables conformément à l'article 2, paragraphe 38, du règlement (UE) 2023/2854 (règlement sur les données). À la demande du client, CARAT permet, dans un délai de 30 jours calendaires, le transfert unique et gratuit de toutes les données exportables dans les formats mentionnés au point suivant 5.7. Le client est en droit de demander à CARAT de transférer les données à un tiers désigné par lui. Les transferts de données supplémentaires sont soumis à une rémunération distincte.

L'obligation de restitution de CARAT ne comprend pas les informations, éléments ou données qui constituent des secrets d'affaires de CARAT au sens du § 2 n°1 de la loi allemande sur les secrets d'affaires (GeschGehG) ou qui sont des données protégées par des droits de propriété intellectuelle de CARAT ou de tiers, dans la mesure et aussi longtemps que leur exclusion n'entrave pas de manière disproportionnée le changement de fournisseur.

Pour la restitution des données à la fin du contrat, les dispositions du point 12.6.2 suivant des présentes CGV s'appliquent en complément.

Les dispositions du point 5.6 s'appliquent en conséquence aux solutions hybrides (par exemple CARAT one), mais se limitent aux données du client stockées dans l'environnement cloud et exportables conformément à l'article 2 n° 38 du règlement (UE) 2023/2854 (règlement sur les données). Le client est seul responsable de l'exportation et de la sauvegarde des données stockées localement chez lui. À la demande du client, CARAT fournit des informations sur la structure des données afin de permettre au client de migrer les données locales.

5.7 Formats d'exportation pris en charge

La mise à disposition des données s'effectue dans des formats courants, lisibles par machine et conformes aux normes du secteur, qui permettent un traitement ultérieur des données sans effort disproportionné. CARAT documente les formats d'exportation actuellement pris en charge et leurs schémas dans le manuel d'utilisation en vigueur. La mise à disposition s'effectue dans un format qui permet un transfert structuré, interopérable et sécurisé des données commerciales, des données de planification, des documents et des fichiers multimédias. Dans la mesure où la divulgation pourrait porter atteinte aux droits de tiers, CARAT en communiquera immédiatement les raisons au client et recherchera avec lui une solution légale acceptable pour ce dernier (par exemple, des modalités de divulgation alternatives ou une licence supplémentaire).

5.8 Interopérabilité

Afin de garantir l'interopérabilité, CARAT fournit des interfaces standardisées et documentées qui permettent la connexion à des systèmes et applications externes. Les interfaces sont décrites dans le manuel d'utilisation correspondant et garantissent une authentification et un transfert de données sécurisés à la pointe de la technologie. CARAT n'utilise aucun format de données propriétaire et ne met en œuvre aucun mécanisme technique ou contractuel qui rendrait le changement de fournisseur ou le transfert de données excessivement difficile. Les spécifications techniques, les protocoles pris en charge et les procédures d'authentification sont régulièrement mis à jour et mis à la disposition du client, à la discrétion de CARAT, soit dans le manuel d'utilisation, soit sur le portail client de CARAT.

5.9 Mesures de sécurité techniques

CARAT met en œuvre des mesures de protection techniques appropriées, conformes à l'état actuel de la technique, afin de garantir la sécurité des prestations SaaS et des données du client qui y sont traitées. Il s'agit notamment du chiffrement de bout en bout du transfert de données à l'aide du protocole TLS 1.3, du chiffrement des données au repos avec AES-256, de l'utilisation d'un pare-feu d'application web et de mécanismes de protection appropriés contre les attaques DDoS. En outre, dans le cadre de la maintenance de la prestation SaaS, CARAT installe régulièrement les mises à jour de sécurité et les correctifs disponibles afin de garantir la sécurité requise du logiciel standard et de l'environnement cloud utilisé. Les détails à ce sujet figurent dans la description des prestations de CARAT en vigueur et, pour le reste, dans le contrat individuel concerné. CARAT est en droit d'adapter les mesures de sécurité prises à l'évolution technologique et à l'état actuel de la technique, à condition que l'objectif de protection visé ne soit pas compromis.

5.10 Mesures de sécurité organisationnelles

CARAT prend des mesures de sécurité organisationnelles conformes à l'état actuel de la technique généralement reconnu. Il s'agit notamment d'une gestion documentée des incidents, de contrôles d'accès et de formations régulières des opérateurs sur les exigences en matière de sécurité de l'information. Tous les opérateurs de CARAT sont tenus à la confidentialité. En outre, CARAT vérifie régulièrement la sécurité de ses systèmes par ses propres tests appropriés ou par des prestataires externes, notamment par des tests de pénétration annuels. L'amélioration continue de ces mesures s'effectue sur la base d'audits internes et d'événements liés à la sécurité.

5.11 Contrôle d'accès pour la prestation SaaS

Pour les prestations SaaS, CARAT met en œuvre des procédures appropriées d'authentification et de contrôle d'accès à la pointe de la technologie afin de limiter l'accès aux utilisateurs autorisés. Les procédures utilisées peuvent notamment comprendre des mesures de vérification d'identité, de contrôle de session ou de restriction d'accès et sont régulièrement vérifiées et perfectionnées. Les détails figurent dans le manuel d'utilisation applicable.

5.12 Gestion des incidents

Les incidents de sécurité sont classés et traités par CARAT selon une procédure définie. Les incidents critiques susceptibles de perturber considérablement le fonctionnement de la prestation SaaS sont signalés aux clients concernés au plus tard dans les quatre heures suivant leur découverte par CARAT. CARAT informe ensuite en continu de l'état d'avancement du traitement de l'incident et des contre-mesures prises. Une fois l'incident de sécurité résolu, un rapport post-incident structuré est établi, comprenant une analyse des causes, les mesures documentées et, le cas échéant, les mesures de prévention recommandées. Les enseignements tirés sont systématiquement intégrés dans le développement de l'architecture de sécurité et des mesures de protection organisationnelles de CARAT.

5.13 Responsabilités et obligations de communication

La responsabilité de la sécurité de l'environnement cloud et des logiciels standard fournis au client incombe à CARAT jusqu'au point de remise de service décrit ci-dessus au point 5.2. Le client est responsable de l'utilisation sécurisée des logiciels standard, de la gestion sécurisée des données d'accès et de la sécurisation de ses systèmes informatiques et terminaux connectés à la prestation SaaS. Le client et CARAT s'engagent à se communiquer mutuellement et sans délai tout événement ou toute information pertinent en matière de sécurité.

5.14 Utilisation des données de planification pour l'amélioration des produits

5.14.1 Objectif et étendue

Afin d'améliorer en permanence le logiciel standard et de développer des fonctions intelligentes, CARAT est autorisée à utiliser les données de planification du client générées dans le cadre de l'utilisation du cloud sous forme anonymisée pour le développement, la formation et l'optimisation de modèles d'IA. Les données de planification au sens précité comprennent notamment les données de planification 3D, les informations sur les articles et les informations sur l'emplacement spatial des articles. Les informations sur les prix, les remises, les données de calcul et les données de base des clients sont expressément exclues de cette utilisation.

5.14.2 Anonymisation et protection des données

Avant d'être utilisées aux fins mentionnées au point 5.14.1, les données de planification sont anonymisées de manière à ce qu'il ne soit plus possible d'identifier le client ni ses clients finaux. L'anonymisation est effectuée selon les règles de l'art et comprend également les données à caractère personnel au sens du RGPD éventuellement contenues dans les données de planification.

5.14.3 Droit d'opposition

Le client peut à tout moment s'opposer à l'utilisation de ses données de planification conformément au point 5.14.1 sans avoir à fournir de motif. L'opposition doit être adressée par écrit à CARAT et sera mise en œuvre dans les 30 jours calendaires suivant sa réception. Une fois l'opposition effective, aucune autre donnée de planification du client ne sera utilisée aux fins mentionnées au point 5.14.1. Les données déjà anonymisées et intégrées dans les modèles d'IA avant l'entrée en vigueur de l'opposition ne sont pas concernées par celle-ci, car leur suppression ultérieure des modèles entraînés n'est techniquement pas possible.

5.14.4 Champ d'application

Le présent point 5.14 s'applique exclusivement aux données de planification qui sont stockées dans le cadre du Software as a Service ou dans le cadre du mode hybride dans l'environnement cloud de CARAT. Les données de planification qui sont traitées exclusivement dans l'environnement informatique du client (location de logiciels) ne sont pas utilisées à des fins de formation conformément au point 5.14.1.

6. Dépannage et maintenance

6.1 Location de logiciels

Dans le cadre de la location de logiciels, le client bénéficie des prestations suivantes de CARAT pour la maintenance et le développement du logiciel standard :

- la mise à disposition de toutes les mises à jour du programme et des nouvelles versions à télécharger par le client, que CARAT publie pour le logiciel standard pendant la durée du contrat individuel et met à la disposition générale de ses clients du logiciel standard,
- la mise à disposition de correctifs (patches) ou de correctifs d'urgence (hotfixes) destinés à corriger des erreurs reproductibles du logiciel standard, ainsi que
- la mise à disposition de mises à jour de sécurité et de correctifs critiques que CARAT publie pendant la durée du contrat de location pour le logiciel standard loué par le client et met à la disposition générale de ses clients.

6.2 Software as a Service

6.2.1 Prestations de maintenance

Les prestations de maintenance suivantes pour le logiciel standard et l'environnement cloud font partie intégrante de la prestation SaaS :

- installation des mises à jour logicielles, correctifs ou hotfixes disponibles,
- surveillance et optimisation proactives du système,
- installation des mises à jour de sécurité disponibles et
- élimination des dysfonctionnements.

6.2.2 Travaux de maintenance planifiés

Les travaux de maintenance planifiés ont généralement lieu en dehors des heures de bureau (20h - 6h CET), de préférence le week-end et les jours fériés. Dans la mesure où les travaux de maintenance planifiés peuvent entraîner des restrictions de disponibilité ou de fonctionnalité de la prestation SaaS, CARAT les annonce via le portail client avec un préavis d'au moins 48 heures. En mode hybride, l'avis est également affiché dans l'application de bureau, à condition que la version de bureau soit connectée au cloud.

La durée des fenêtres de maintenance planifiées avec restriction de disponibilité est limitée à un maximum de 2 heures par fenêtre de maintenance. Dans des cas exceptionnels (par exemple, mises à jour importantes de l'infrastructure ou correctifs de sécurité), une fenêtre de maintenance prolongée pouvant aller jusqu'à 4 heures peut être annoncée avec un préavis de 7 jours. Il y a au maximum 1 fenêtre de maintenance planifiée avec restriction de disponibilité par mois civil.

6.2.3 Travaux de maintenance d'urgence

Les travaux de maintenance d'urgence visant à prévenir des menaces immédiates pour la sécurité ou à remédier à des dysfonctionnements critiques du système peuvent être effectués à tout moment sans préavis. Dans la mesure où les travaux de maintenance d'urgence entraînent des restrictions de la disponibilité ou de la fonctionnalité de la prestation SaaS, CARAT en informe les clients concernés immédiatement après leur début via le portail client.

6.2.4 Mode hybride

Les prestations de maintenance pour le Software as a Service convenus dans les points 6.2.1 à 6.2.3 des présentes CGV s'appliquent en conséquence aux composants logiciels et cloud que CARAT exploite en tant que prestation SaaS dans le cadre du mode hybride. Pour les composants exploités localement dans l'environnement informatique du client, les prestations de maintenance et de développement du logiciel standard énumérés dans le point 6.1 ci-dessus concernant la location de logiciel s'appliquent.

6.3 Prestations d'assistance technique

6.3.1 Prestations

Dans le cadre de la location de logiciels et du Software as a Service, le client bénéficie des prestations d'assistance technique suivantes :

- assistance téléphonique permettant au client de signaler des erreurs du logiciel standard ou des dysfonctionnements de la prestation SaaS,
- assistance par e-mail en cas d'erreurs ou de dysfonctionnements signalés de la prestation SaaS et
- aide en ligne de CARAT avec des instructions et des conseils pour corriger les erreurs et les dysfonctionnements.

6.3.2 Heures de service

Sauf accord contraire dans le contrat individuel, les heures de service de l'assistance téléphonique sont du lundi au vendredi, sauf les jours fériés en Allemagne et en Hesse, de 8 h à 18 h (CET).

6.4 Traitement des erreurs et des dysfonctionnements

CARAT traite les erreurs du logiciel standard et les dysfonctionnements de la prestation SaaS signalés par le client conformément aux catégories d'erreurs et de dysfonctionnements décrites ci-dessous, dans les délais de réaction définis ci-après.

6.4.1 Catégories d'erreurs et de dysfonctionnements

CARAT classe les erreurs du logiciel standard et les dysfonctionnements de la prestation SaaS en fonction de leurs conséquences comme suit :

Catégorie	Définition	Description
Critique	Panne totale ou fonctions essentielles complètement inutilisables	Système inaccessible, perte de données, connexion impossible
Grave	Fonctions essentielles considérablement affectées	Visualisation 3D indisponible, enregistrement impossible, catalogues indisponibles
Normal	Certaines fonctions sont perturbées, solution de contournement disponible	Exportation PDF défectueuse, problèmes d'impression, rapports individuels
Faible	Restrictions de confort sans perte de productivité	Temps de chargement prolongés, erreurs esthétiques, fonction de tri

L'attribution d'une erreur du logiciel standard ou d'un dysfonctionnement de la prestation SaaS dépend de la présence de caractéristiques identiques ou comparables à celles définies et décrites dans la description ci-dessus de la catégorie correspondante. CARAT se réserve le droit d'ajuster la classification d'une erreur ou d'un dysfonctionnement signalé par le client après sa propre vérification, s'il s'avère que la catégorisation du client ne correspond pas à la réalité.

6.4.2 Délais de réaction

Sauf accord contraire dans le contrat individuel, les délais de réaction suivants s'appliquent :

Catégorie	Délais de réaction en heures de service
Critique	4 heures
Grave	8 heures
Normal	24 heures
Faible	72 heures

Les délais de réaction susmentionnés s'entendent en heures de service de CARAT pendant les heures de service convenues conformément au point 6.3.2 ci-dessus. En dehors des heures de service convenues, le temps de réponse est interrompu.

Le « délai de réaction » désigne le délai entre la réception par CARAT d'un message d'erreur ou de dysfonctionnement correct et complet du client via l'assistance téléphonique ou l'assistance par e-mail pendant les heures de service convenues conformément au point 6.3.2 ci-dessus et le début du traitement qualifié par un employé de l'assistance CARAT, reconnaissable par exemple par une réponse, l'attribution d'un numéro de ticket via le système d'assistance de CARAT, une demande de précisions auprès du client ou une première mesure d'analyse ou de traitement du dysfonctionnement.

6.4.3 Mesures de dépannage ou de résolution des dysfonctionnements

CARAT remédie aux erreurs du logiciel standard et aux dysfonctionnements de la prestation SaaS dans un délai raisonnable, en fonction des répercussions qu'une erreur ou un dysfonctionnement, conformément à la classification des erreurs et dysfonctionnements ci-dessus, a sur l'utilisation contractuelle du client. Le choix des mesures concrètes à prendre pour remédier aux erreurs ou aux dysfonctionnements est laissé à la discrétion de CARAT. Il tiendra compte de la nature et de la gravité de l'altération du fonctionnement, de la faisabilité technique et du rapport entre les moyens mis en œuvre et les effets escomptés.

Si une correction définitive dans un délai raisonnable n'est pas possible ou entraîne des coûts disproportionnés, CARAT peut fournir au client une solution de contournement ou des instructions raisonnables permettant une utilisation conforme au contrat avec des restrictions raisonnables. Cela ne dispense pas CARAT de son obligation de correction définitive.

7. Exclusions de prestations

Les prestations suivantes ne font pas partie de la location du logiciel ou de la prestation SaaS :

- installation et configuration initiale sur site,
- adaptations individuelles et personnalisation,
- formations, ateliers ou réunions d'utilisateurs,
- migration des données depuis les anciens systèmes du client,
- développement d'interfaces spécifiques au client.

8. Droits d'utilisation

8.1 Octroi de droits

Moyennant le paiement de la rémunération convenue, CARAT accorde au client un droit d'utilisation simple, non transférable et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence sur le logiciel standard décrit plus en détail dans le contrat individuel, lequel droit est limité dans le temps à la durée convenue dans le contrat individuel. Le droit d'utilisation est limité au contenu des paramètres d'utilisation convenus dans le contrat individuel (par exemple, le nombre d'utilisateurs nommés ou le nombre de postes de travail pouvant accéder simultanément au logiciel standard). En cas d'utilisation dans l'environnement informatique du client (location de logiciel), une restriction supplémentaire peut être fixée dans le contrat individuel quant au nombre d'installations autorisées.

8.2 Étendue des droits d'utilisation

8.2.1 Installation dans l'environnement informatique du client (location de logiciel)

En cas de location de logiciel, l'utilisation est limitée exclusivement au site d'installation désigné dans le contrat individuel. L'utilisation dans le cadre du télétravail n'est autorisée que par le biais d'un accès VPN sécurisé à l'environnement informatique convenu du client sur le site d'installation convenu. L'installation sur un site autre que celui spécifié dans le contrat individuel n'est autorisée qu'avec l'accord préalable écrit de CARAT.

8.2.2 Software as a Service (SaaS)

En cas de mise à disposition en tant que Software as a Service, l'utilisation du logiciel standard s'effectue via Internet. Le client obtient un accès pour le nombre d'utilisateurs nommés convenu dans le contrat individuel. L'accès est possible indépendamment du lieu, mais uniquement pour le nombre d'utilisateurs nommés sous licence. À défaut de stipulation contraire dans le contrat individuel, l'utilisation sur plusieurs appareils (PC, tablette, smartphone) par un même utilisateur nommé est autorisée.

8.2.3 Utilisations autorisées

Le client est autorisé à utiliser le logiciel standard exclusivement à des fins professionnelles propres. Dans le cadre des possibilités de configuration décrites dans le manuel d'utilisation, la configuration est autorisée conformément aux paramètres d'utilisation convenus.

En cas de mise à disposition du logiciel standard pour une utilisation dans l'environnement informatique du client, ce dernier est autorisé à créer une copie de sauvegarde du logiciel standard, à l'installer dans un environnement de test et à l'utiliser exclusivement à des fins de test et non à des fins productives. La création et l'utilisation d'autres copies nécessitent l'autorisation expresse et préalable de CARAT sous forme écrite.

L'utilisation des interfaces fournies (API) pour l'intégration dans ses propres systèmes est autorisée dans la mesure où cela est prévu dans les dispositions du contrat individuel.

8.3 Restrictions d'utilisation

Sans l'accord préalable de CARAT formulé par écrit, les actes d'utilisation suivants sont expressément interdits :

8.3.1 Rétro-ingénierie

Il est interdit au client d'obtenir ou d'analyser le code source du logiciel standard par ingénierie inverse, décompilation ou désassemblage ou tout autre procédé de rétro-translation à partir du code objet du logiciel standard. Sont exclues de cette interdiction les actions autorisées par l'article 69e de la loi allemande sur le droit d'auteur (UrhG) pour assurer l'interopérabilité avec un autre programme informatique créé indépendamment, à condition que :

- les informations nécessaires à l'interopérabilité ne sont pas facilement accessibles par d'autres moyens,
- les actions se limitent aux parties du programme absolument nécessaires à l'interopérabilité et
- les informations ainsi obtenues ne soient pas utilisées à d'autres fins que la création d'interopérabilité et ne soient pas transmises à des tiers, sauf si cela est nécessaire à l'interopérabilité du programme informatique créé indépendamment.

8.3.2 Modification

Toute modification ou autre adaptation du logiciel standard est interdite. Par dérogation à cette règle, le client est exceptionnellement autorisé, lors de la mise à disposition du logiciel standard pour une utilisation dans son environnement informatique, à corriger les erreurs au sens de l'article 69d, paragraphe 1, de la loi allemande sur le droit d'auteur (UrhG) si (a) l'erreur constatée affecte considérablement l'utilisation contractuelle, (b) CARAT ne remédie pas au problème dans un délai raisonnable malgré la notification en bonne et due forme de l'erreur par le client et (c) la correction de l'erreur sert exclusivement à éliminer le défaut concret. Le client est tenu d'informer CARAT avant de prendre des mesures, de documenter ces mesures et de communiquer les modifications à CARAT sur demande. CARAT n'est pas responsable des dommages, indisponibilités ou pertes de données résultant de telles interventions. En cas de mise à disposition du logiciel standard via Software as a Service, toute modification ou correction d'erreur par le client est exclue pour des raisons techniques et de licence.

8.3.3 Cession

Sauf accord contraire expressément stipulé dans le contrat individuel, le client n'est pas autorisé à transmettre le logiciel standard, sous forme d'original ou de copie, à des tiers, à le louer ou à le prêter, à le mettre à la disposition de tiers dans le cadre des prestations SaaS ou ASP, ni à le rendre accessible au public de toute autre manière. Au sens de la présente disposition, ne sont pas considérés comme des tiers les opérateurs du client qui accèdent au logiciel standard dans le cadre de l'exercice des droits d'utilisation accordés au client par CARAT afin de l'utiliser conformément au contrat dans le cadre des activités commerciales du client.

8.3.4 Autres restrictions

Le client est tenu de conserver sans modification toutes les mentions de droits d'auteur, marques et autres mentions de droits de propriété intellectuelle figurant sur le logiciel standard dans la version fournie par CARAT, et de ne pas les supprimer ni les modifier. Si le client est autorisé à faire des copies du logiciel standard, il doit s'assurer que toutes les mentions de droits de propriété intellectuelle sont reprises dans leur intégralité et sans modification dans ces copies.

Le client s'engage à ne pas contourner les mesures techniques de protection du logiciel standard ou de la prestation SaaS destinées à empêcher toute utilisation non autorisée.

Le client ne combinera pas le logiciel standard avec des logiciels open source dans le cadre de son utilisation dans l'environnement informatique du client si cela pouvait entraîner la divulgation totale ou partielle du code source du logiciel standard (par exemple, par le biais d'effets dits « copyleft »).

Toute utilisation du logiciel standard ou de la prestation SaaS à des fins illicites ou contraires aux stipulations contractuelles est interdite.

9. Contrôle de l'utilisation

9.1 Validation des licences dans l'environnement informatique du client

Afin de garantir que le logiciel standard est utilisé conformément au contrat dans le cadre de l'utilisation convenue, le logiciel standard que CARAT met à la disposition du client pour une utilisation dans l'environnement informatique du client comprend un mécanisme technique permettant de valider régulièrement la licence (contrôle d'utilisation). Sauf accord contraire écrit, cette validation est effectuée automatiquement tous les 30 jours par une communication en ligne entre la copie du logiciel standard installée chez le client et le serveur de licences de CARAT. Seuls un identifiant de licence et un identifiant d'installation anonymisé sont transmis. Aucune donnée à caractère personnel n'est transmise.

Le client est automatiquement informé à l'avance de l'expiration prochaine de la période de validation dans le logiciel standard. Si la validation n'a pas lieu dans le délai prévu, par exemple parce que le client ne se connecte pas à Internet ou empêche activement la validation, l'accès au logiciel standard est automatiquement bloqué.

Les deux premières réactivations du logiciel standard après le blocage en mode productif au cours d'une année civile sont gratuites. Pour chaque réactivation supplémentaire au cours de la même année civile, des frais de traitement forfaitaires correspondant au prix indiqué dans la liste de prix alors en vigueur de CARAT pour les réactivations de licence seront facturés.

9.2 Interdiction de contournement

Le contournement, la manipulation ou la désactivation du mécanisme de validation de licence constituent une violation grave du contrat ainsi qu'une violation du droit d'auteur. Dans de tels cas, CARAT est en droit de résilier le contrat de location de logiciel pour l'utilisation dans l'environnement informatique du client pour motif grave avec effet immédiat. CARAT se réserve expressément le droit de faire valoir d'autres droits civils et pénaux.

9.3 Droit d'audit

Sans préjudice de la validation technique de la licence conformément au point 9.1 ci-dessus, CARAT est en droit de vérifier le respect de l'utilisation convenue contractuellement par des audits complémentaires, dans la mesure où il existe des indices concrets laissant supposer que l'utilisation du logiciel standard dépasse le cadre convenu contractuellement ou enfreint de toute autre manière l'utilisation convenue (par exemple, en cas d'utilisation non autorisée qui n'est pas entièrement couverte par la validation technique de la licence).

Un audit est effectué après notification écrite avec un préavis d'au moins 14 jours calendaires, pendant les heures d'ouverture habituelles du client et en tenant compte de manière appropriée des processus opérationnels du client. Les audits sont limités à un maximum d'un contrôle par année civile, sauf si des indices concrets justifient un contrôle supplémentaire.

L'audit peut être réalisé par les propres opérateurs de CARAT ou par un expert ou un cabinet d'audit mandaté par CARAT et soumis au secret professionnel. Le client s'engage à soutenir la réalisation de l'audit dans une mesure raisonnable et à permettre l'accès aux informations et aux systèmes nécessaires à l'audit.

Afin de protéger les informations confidentielles et les secrets d'affaires du client au sens du § 2 n° 1 de la loi allemande sur les secrets d'affaires (GeschGehG), CARAT s'engage à utiliser toutes les informations obtenues dans le cadre d'un audit exclusivement pour vérifier le respect de la licence et à les traiter de manière confidentielle conformément aux dispositions du point 17 suivant.

Si, dans le cadre d'un audit, une utilisation non conforme au contrat par le client est constatée, le client est

tenu de procéder sans délai à la régularisation correspondante des licences. En outre, une pénalité contractuelle forfaitaire de 15 % du montant de la nouvelle licence est due. Le droit de faire valoir d'autres droits contractuels ou légaux reste inchangé.

Les frais d'audit sont à la charge de CARAT. Toutefois, si l'audit révèle une sous-licenciation supérieure à 5 %, le client supporte les coûts raisonnables de l'audit.

10. Prix et conditions de paiement

10.1 Rémunération pour la cession de logiciel

La rémunération à verser par le client en contrepartie de la mise à disposition du logiciel est indiquée dans le contrat individuel correspondant et, à défaut, dans la liste de prix actuelle de CARAT. La tarification dépend du type de mise à disposition du logiciel (location de logiciel ou Software as a Service) et des paramètres d'utilisation convenus. Sauf disposition contraire dans le contrat individuel, le montant de la rémunération à verser dépend du nombre d'utilisateurs nommés ou du nombre de postes de travail pour lesquels des droits d'accès au logiciel standard ou à la prestation SaaS sont convenus dans le contrat individuel.

La rémunération convenue comprend :

- pour la location de logiciels : la mise à disposition temporaire du logiciel, y compris les services de maintenance et de développement du logiciel standard énumérés au point 6.1 ci-dessus.
- pour Software as a Service : l'utilisation temporaire du logiciel standard via Internet dans un environnement cloud fourni par CARAT, y compris les services décrits aux points 5 et 6.2 à 6.4 ci-dessus.

10.2 Augmentation ou réduction des paramètres d'utilisation

Si le client souhaite augmenter les paramètres d'utilisation convenus (par exemple, le nombre d'utilisateurs nommés ou le nombre de postes de travail), il doit en informer CARAT au préalable par écrit. CARAT soumettra alors au client une offre pour la modification des paramètres d'utilisation convenus demandée par le client. Si le client accepte l'offre conformément aux règles décrites au point 2 ci-dessus, la modification proposée est considérée comme convenue. Sauf indication contraire dans l'offre de CARAT, les prix applicables à la modification sont ceux indiqués dans la liste de prix de CARAT en vigueur à ce moment-là.

Une réduction des paramètres d'utilisation convenus dans le contrat individuel n'est possible que par une résiliation pour modification ordinaire avec effet à l'expiration du délai de préavis ordinaire applicable (cf. à ce sujet les délais de préavis conformément au point 12.2 des présentes CGV). La réduction envisagée doit être communiquée à CARAT par écrit dans les délais impartis. À la date d'entrée en vigueur de la résiliation pour modification, le nombre de droits d'utilisation à la disposition du client (par exemple, utilisateurs nommés ou postes de travail) est réduit du nombre indiqué dans la déclaration de résiliation. Les éventuelles remises quantitatives basées sur le nombre total précédent sont supprimées au prorata ; à partir de la date de modification, les prix applicables sont ceux indiqués dans la liste de prix de CARAT alors en vigueur.

10.3 Durées minimales et remises tarifaires

Si une durée minimale de plus de 12 mois est convenue, CARAT peut accorder les remises tarifaires prévues à cet effet dans la liste de prix CARAT en vigueur. Les conditions concrètes (montant de la remise, durée minimale, conditions de paiement) sont fixées dans le contrat individuel correspondant.

Les remises tarifaires accordées supposent une durée contractuelle ininterrompue et le paiement intégral de tous les frais dus pendant la durée contractuelle convenue.

En cas d'augmentation des paramètres d'utilisation (par exemple, nombre d'utilisateurs nommés ou de postes de travail) pendant une durée minimale à prix réduit, la remise tarifaire convenue s'applique également aux droits d'utilisation supplémentaires (par exemple, utilisateurs nommés ou postes de travail), à condition que ceux-ci soient convenus pour la durée minimale restante.

À l'expiration d'une durée minimale convenue à prix réduit, les prix s'appliquent conformément à la liste de prix alors en vigueur de CARAT, sans remise, sauf accord contraire expressément stipulé dans le contrat individuel.

Si le contrat prend fin avant l'expiration de la durée minimale convenue en raison d'une résiliation extraordinaire de CARAT pour un motif important imputable au client, la remise tarifaire accordée sera recalculée rétro-activement pour toute la durée écoulée. Si le contrat prend fin avant l'expiration de la durée minimale convenue en raison d'une résiliation extraordinaire du client pour un motif important imputable à CARAT, aucun recalcul ne sera effectué.

Si le client résilie un contrat pour une prestation SaaS en raison d'un changement de fournisseur conformément à l'article 25, paragraphe 2, point d), du règlement (UE) 2023/2854 (règlement sur les données) avant l'expiration de la durée convenue (voir également le point suivant 12.2.2), CARAT a droit au paiement d'une

indemnité de résiliation appropriée. Le montant de l'indemnité de résiliation est limité à la marge contributive que CARAT perd en raison de la résiliation anticipée du contrat.

Sauf accord contraire dans le contrat individuel, l'indemnité de résiliation s'élève à 30 % de la rémunération due par le client jusqu'à la prochaine date de résiliation ordinaire pour la prestation SaaS résiliée prématurément. Le client est en droit de prouver, dans des cas particuliers, que CARAT a subi une perte de marge contributive moindre en raison de la résiliation anticipée de la prestation SaaS et que l'indemnité de résiliation doit donc être réduite en conséquence. CARAT est en droit de prouver, dans des cas particuliers, que la perte de marge contributive est plus importante et d'exiger une augmentation correspondante de l'indemnité de résiliation, qui ne peut toutefois dépasser la rémunération que le client aurait dû payer si le contrat avait été maintenu jusqu'à la prochaine date de résiliation ordinaire.

La disposition ci-dessus relative à l'indemnité de résiliation s'applique en conséquence à la partie de la rémunération attribuable à la composante cloud si le client résilie prématurément la composante cloud d'une solution hybride avant l'expiration d'une durée minimale convenue conformément au point 12.2.3 ci-dessous en raison d'un changement de fournisseur conformément à l'article 25, paragraphe 2, point f), du règlement (UE) 2023/2854.

10.4 **Taxe sur la valeur ajoutée**

Tous les prix indiqués dans les listes de prix, les offres ou les contrats individuels s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée légale en vigueur.

10.5 **Conditions de paiement**

La rémunération due au titre de la mise à disposition du logiciel est exigible intégralement et sans escompte, par anticipation, pour chaque période de facturation convenue. L'échéance intervient également en l'absence d'émission de facture, s'agissant d'une relation contractuelle à exécution successive portant sur des montants fixes. Le client est en retard de paiement au plus tard 30 jours après l'échéance, sans qu'un rappel soit nécessaire. En cas de retard, des intérêts moratoires au taux légal en vigueur sont dus.

La rémunération des prestations de service complémentaires est régie par les dispositions du point 15.6 ci-dessous.

10.6 **Ajustement des prix**

CARAT est en droit de modifier les prix de la mise à disposition du logiciel standard avec effet pour l'avenir. L'annonce d'une augmentation de prix doit être faite par écrit au moins trois mois avant la date d'entrée en vigueur prévue. L'augmentation ne peut pas dépasser 10 % du dernier prix en vigueur. Si l'augmentation de prix annoncée dépasse ce seuil, le client est en droit de résilier le contrat individuel concerné par l'augmentation de prix avec un préavis de six semaines à compter de la réception de l'annonce à la date d'entrée en vigueur de la modification de prix. CARAT mentionnera expressément ce droit de résiliation spécial dans l'annonce. Le droit de résiliation spécial expire si le client ne résilie pas par écrit dans le délai susmentionné de six semaines à compter de la réception de l'annonce. Cette disposition ne s'applique pas aux modifications de prix qui ne sont pas basées sur une simple augmentation de prix par CARAT, telles qu'une modification des paramètres d'utilisation conformément au point 10.2 ci-dessus ou la suppression de remises tarifaires conformément au point 10.3 ci-dessus.

10.7 **Retard de paiement**

Si le client est en retard de plus de deux mois dans le paiement de la rémunération pour la location du logiciel ou la prestation SaaS, dans le cas d'un paiement mensuel avec deux mensualités consécutives, ou dans le cas d'une rémunération annuelle avec le paiement de la redevance annuelle, CARAT est en droit, sans préjudice d'autres droits, de suspendre temporairement la fourniture de la maintenance du logiciel (en cas de location de logiciel) et des prestations de maintenance (en cas de Software as a Service). En outre, dans ces cas, CARAT est en droit, en cas d'utilisation du Software as a Service, de bloquer temporairement l'accès au logiciel standard pendant la durée du retard et, en cas de location de logiciel, de désactiver temporairement l'utilisation du logiciel standard pendant la durée du retard par des mesures techniques.

Le droit de CARAT à une résiliation extraordinaire en cas de retard de paiement du client pour la rémunération de la location du logiciel ou de la prestation SaaS est régi par le point 12.4 des présentes CGV.

11. **Obligations du client**

11.1 **Exigences système**

11.1.1 **Installation dans l'environnement informatique du client**

Si le logiciel standard est utilisé par le client dans son environnement informatique (location de logiciel), le client est seul responsable de la mise en place et du maintien des conditions techniques

d'utilisation décrites dans le manuel d'utilisation de la version du logiciel standard utilisée. Dans le cas de la location de logiciel, il incombe notamment au client de s'assurer que le matériel utilisé répond aux exigences système applicables, que le système d'exploitation est installé dans une version prise en charge par CARAT sur le matériel utilisé par le client et que le logiciel standard est régulièrement mis à jour avec les mises à jour de sécurité fournies par CARAT. De même, le client doit veiller à ce que la capacité et la stabilité du réseau soient suffisantes et s'assurer que les droits d'administrateur nécessaires sont disponibles pour l'installation du logiciel standard et l'installation des mises à jour fournies par CARAT. CARAT décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnements, de pertes de performances ou d'indisponibilités du logiciel standard dus à un environnement informatique insuffisant ou non conforme aux exigences système chez le client. Il est expressément attiré l'attention du client sur le fait que le non-respect des exigences système peut entraîner des restrictions fonctionnelles importantes, voire une indisponibilité complète du logiciel standard.

Aux fins de la validation de la licence conformément au point 9.1 ci-dessus, le client veillera à ce qu'une connexion Internet stable puisse être établie au moins tous les 30 jours pour la validation de la licence. La responsabilité de la validation en temps utile incombe au client.

11.1.2 Software as a Service

Si le logiciel standard est fourni au client en tant que Software as a Service (SaaS), il incombe au client de créer les conditions techniques minimales requises à ses frais et sous sa propre responsabilité avant le début de l'utilisation et de les maintenir pendant toute la durée du contrat. Les conditions techniques d'utilisation applicables à l'environnement côté client ainsi qu'à tout autre composant d'infrastructure exploité par le client (par exemple, serveurs, intégration réseau, proxys ou services d'identité) sont définies dans la version actuelle du manuel d'utilisation applicable au logiciel standard, que CARAT met à la disposition du client par voie électronique.

CARAT décline toute responsabilité en cas de disponibilité insuffisante, de perte de performance ou d'autres dysfonctionnements dus à un environnement technique insuffisant ou non conforme aux spécifications du manuel d'utilisation chez le client, ou dus à des dysfonctionnements entre le point de remise de service défini au point 5.2 des présentes CGV et les systèmes du client accédant à la prestation SaaS. De telles perturbations ne sont pas considérées comme des indisponibilités au sens des disponibilités éventuellement convenues contractuellement et ne donnent pas droit au client de faire valoir ses droits en cas d'indisponibilités ou de disponibilité insuffisante.

11.2 Sauvegarde des données

11.2.1 Installation dans l'environnement informatique du client

Si le logiciel standard est mis à la disposition du client pour être utilisé dans son environnement informatique, la responsabilité exclusive de la sauvegarde régulière et correcte de toutes les données d'application et de système pertinentes incombe au client. Avant de procéder à des mises à jour ou à des modifications des paramètres de configuration du logiciel standard, le client doit notamment veiller à ce que des sauvegardes complètes et lisibles des données soient effectuées dans un format conforme à l'état actuel de la technique et conservées sur un support distinct du système productif.

Dans la mesure où des données critiques pour l'entreprise ou soumises à une obligation légale de conservation sont traitées, il incombe également au client de mettre en place un archivage à long terme conforme aux exigences légales ou réglementaires applicables au client (par exemple, GoBD pour les entreprises soumises à l'obligation de tenir une comptabilité en Allemagne).

CARAT décline toute responsabilité en cas de perte de données due à une sauvegarde insuffisante, incorrecte ou omise par le client.

11.2.2 Software as a Service

En cas d'utilisation du logiciel standard sous forme de Software as a Service (SaaS), CARAT se charge, pendant la durée contractuelle convenue, de la sauvegarde régulière des données du client traitées dans le cadre de la prestation SaaS, conformément aux dispositions du cahier des charges de CARAT applicable à la prestation SaaS concernée. À la fin du contrat, CARAT remettra au client, sur demande, toutes les données du client enregistrées dans le cadre du Software as a Service conformément au point 12.6.2 des présentes CGV et les supprimera après expiration du délai d'exportation. Tout archivage à long terme prescrit par la loi au-delà de la fin du contrat, par exemple conformément aux dispositions fiscales telles que les GoBD, relève de la seule responsabilité du client.

11.3 Sécurisation des accès

11.3.1 Obligations générales

Le client est tenu de traiter de manière confidentielle toutes les données d'accès aux systèmes et applications fournis par CARAT, de les protéger contre tout accès non autorisé et de les mettre à la disposition exclusive des opérateurs autorisés au sein de son entreprise. Toute communication ou transmission à des tiers extérieurs à la propre organisation est interdite, sauf accord préalable contraire conclu par écrit. Le client doit prendre les mesures organisationnelles appropriées pour empêcher toute utilisation abusive ou perte des données d'accès.

Le client est responsable de la sécurité de toutes les données d'accès et est responsable de toutes les activités effectuées à l'aide de ses données d'accès. Toutes les actions effectuées à l'aide de ses données d'accès lui sont imputées, sauf s'il prouve qu'un abus a été commis sans qu'il y ait faute de sa part, malgré des mesures de protection raisonnables.

En cas de départ de collaborateurs ou de suppression de droits d'accès, le client doit s'assurer sans délai que les accès concernés sont désactivés ou supprimés. Dans la mesure où le client dispose des fonctions administratives correspondantes pour la gestion des comptes utilisateurs, il doit procéder lui-même à la désactivation. Si CARAT n'a pas accordé ces droits administratifs au client, celui-ci doit en informer CARAT sans délai afin que CARAT puisse procéder au blocage.

11.3.2 Installation dans l'environnement informatique du client

Si le logiciel standard est remis au client pour être installé dans son environnement informatique, le client est seul responsable de la gestion et de la sécurisation de tous les accès utilisateurs et droits d'administration au sein de l'environnement informatique installé chez le client. Le client est tenu d'attribuer des mots de passe sécurisés et de les modifier régulièrement. CARAT recommande au client d'introduire et d'appliquer une politique interne en matière de mots de passe sur la base des recommandations en vigueur de l'Office fédéral allemand pour la sécurité en matière de technologies de l'information (BSI), notamment en ce qui concerne la longueur minimale, les exigences de complexité et les intervalles de modification. Les clés de licence et les données d'activation fournies au client doivent être particulièrement protégées et ne doivent être accessibles qu'aux administrateurs autorisés.

La responsabilité du client concernant les accès utilisateurs n'inclut pas la validation des licences conformément au point 9.1 des présentes CGV, qui s'effectue exclusivement via les mécanismes techniques intégrés au logiciel standard. Toute intervention non autorisée dans les mécanismes de protection techniques ou leur contournement est expressément interdit. Les dispositions du point 9.2 des présentes CGV s'appliquent à cet égard. Le client s'engage en outre à assister CARAT dans le cadre des droits d'audit prévus au point 9.3 ci-dessus, dans une mesure raisonnable, notamment en fournissant des informations pertinentes sur la gestion des utilisateurs et la configuration du système.

11.3.3 Software as a Service

Lors de la mise à disposition du logiciel standard en tant que service, CARAT fournit au client un système d'accès basé sur les rôles avec une gestion des utilisateurs séparée par client. La création de comptes utilisateurs est soumise à des exigences minimales en matière de mot de passe, qui sont spécifiées par CARAT dans le système et affichées lors de l'inscription. CARAT se réserve le droit d'adapter ces exigences à sa seule discrétion en cas de besoins techniques ou liés à la sécurité.

Le client dispose de fonctions administratives via le portail client de CARAT, à partir duquel il peut accéder au logiciel standard, dans le cadre des fonctionnalités fournies, notamment pour la gestion des comptes utilisateurs, la désactivation des accès et la réinitialisation des mots de passe.

Les cas suspects d'accès non autorisé ou de compromission des données d'accès doivent être immédiatement signalés à CARAT via l'assistance téléphonique. En cas d'incidents de sécurité ou de soupçons suffisants d'utilisation abusive, CARAT est en droit de bloquer temporairement certains comptes utilisateurs ou données d'accès afin d'éviter tout préjudice au client et à des tiers.

Dans la mesure où le client dispose de droits administratifs pour la gestion des accès utilisateurs, il est tenu de désactiver immédiatement les accès concernés en cas de suppression des autorisations d'accès. Si le client omet de désactiver un tel accès, il est responsable de toutes les activités qui en résultent et des frais éventuels occasionnés, conformément à la liste de prix alors en vigueur de CARAT, à moins qu'il ne prouve qu'il n'a commis aucune faute ou que l'abus aurait également eu lieu en cas de blocage conforme.

11.4 Signalement de dysfonctionnements

11.4.1 Installation dans l'environnement informatique du client

En cas de dysfonctionnements du logiciel standard mis à la disposition du client pour une utilisation dans son environnement informatique, le client est tenu de les signaler immédiatement via les canaux d'assistance décrits au point 6.3.1 des présentes CGV, en indiquant une classification de l'erreur conformément au point 6.4.1 ci-dessus. Le signalement du dysfonctionnement doit contenir une description compréhensible de l'erreur, des informations sur sa reproductibilité, des informations sur l'environnement système ainsi que des captures d'écran ou des journaux d'erreurs pertinents. Le client est tenu de coopérer dans une mesure raisonnable à l'analyse des erreurs, notamment en fournissant des fichiers journaux et, après accord préalable, en accordant un accès à distance à l'environnement système du client dans lequel le logiciel standard est installé. CARAT est en droit de corriger la classification des erreurs signalées par le client en cas d'erreur d'appréciation.

11.4.2 Software as a Service

En cas de mise à disposition du logiciel standard en tant que Software as a Service, les dysfonctionnements doivent être signalés via les canaux d'assistance conformément au point 6.3 des présentes CGV, en indiquant une classification des erreurs conformément au point 6.4.1 ci-dessus. Le client doit évaluer le type de dysfonctionnement lors de la notification et fournir toutes les informations nécessaires à l'analyse de l'erreur à la demande de CARAT. Cela comprend notamment des informations sur les utilisateurs concernés, le moment de la survenue, les actions effectuées avant le dysfonctionnement ainsi que les navigateurs et systèmes d'exploitation utilisés. En cas de dysfonctionnements pouvant être attribués à l'environnement informatique fourni par le client (par exemple, problèmes de réseau, paramètres du pare-feu), le client doit en tenir compte dans sa notification et coopérer à l'analyse des causes. CARAT est en droit de corriger la classification des erreurs signalées par le client en cas d'erreur d'appréciation.

11.5 Conformité

11.5.1 Obligations générales

Le client s'engage à utiliser le logiciel standard exclusivement dans le cadre des droits d'utilisation accordés contractuellement conformément au point 8 des présentes CGV. L'utilisation du logiciel standard doit se faire dans le respect des dispositions légales, réglementaires et contractuelles. Le client prendra des mesures organisationnelles pour empêcher tout accès non autorisé au logiciel standard et limiter son utilisation aux utilisateurs autorisés au sein de son entreprise. L'utilisation du logiciel standard à des fins illégales est interdite.

11.5.2 Utilisation du logiciel standard dans l'environnement informatique du client

Dans la mesure où le logiciel standard est installé dans l'environnement informatique du client, ce dernier doit également s'assurer que les contrôles d'utilisation prévus au point 9 des présentes CGV sont possibles et ne peuvent être contournés. Le client est responsable du contrôle et de la surveillance de l'utilisation conforme au contrat du logiciel standard au sein de son environnement informatique.

11.5.3 Utilisation du logiciel standard dans le cadre du Software as a Service

Lorsqu'il utilise le logiciel standard en tant que Software as a Service via l'environnement cloud fourni par CARAT, le client est tenu de s'assurer que l'utilisation est réservée exclusivement aux utilisateurs autorisés et qu'il n'y a pas d'utilisation abusive.

Le client est également tenu de s'assurer que toutes les données à caractère personnel qu'il traite dans le cadre de l'utilisation du logiciel ont été collectées de manière licite et que leur traitement via le Software as a Service repose sur une base juridique appropriée. Le client est seul responsable, au regard de la législation sur la protection des données, du contenu et des données traités ou stockés via le Software as a Service. Cela comprend notamment la vérification que les personnes concernées ont été dûment informées du traitement, si nécessaire, et ont donné leur consentement au traitement, le cas échéant. Le client s'engage à ne pas saisir de données à caractère personnel particulièrement sensibles (par exemple, des données relatives à la santé au sens de l'article 9 du RGPD) dans le logiciel standard, sauf si CARAT a donné son accord préalable explicite et que des mesures techniques et organisationnelles appropriées ont été convenues au préalable dans le contrat individuel.

Le client informera immédiatement CARAT de toute violation constatée ou présumée des dispositions légales ou contractuelles. Les dispositions du point 11.6.4 des présentes CGV s'appliquent en complément pour la notification des incidents liés à la sécurité.

11.5.4 Utilisation en mode hybride

En cas d'utilisation de solutions hybrides (par ex. CARAT one), les obligations du client selon les points 11.5.2 et 11.5.3 ci-dessus des présentes CGV s'appliquent de manière cumulative aux environnements système respectifs. En outre, les obligations de sécurité informatique du point 11.6 ci-dessous des présentes CGV s'appliquent au client de manière correspondante pour les deux environnements. Le client veillera en outre à ce qui suit :

- surveiller la synchronisation correcte entre les deux environnements et signaler immédiatement toute incohérence à CARAT via les canaux de communication définis dans le point 6.3.1 ci-dessus,
- gérer de manière centralisée les autorisations d'accès via l'environnement cloud, qui s'appliquent à la fois aux composants cloud et aux logiciels standard installés dans l'environnement informatique du client,
- en cas de résiliation du contrat, assurer sous sa propre responsabilité la sauvegarde des données locales et des données cloud, et
- respecter les exigences de conformité qui lui incombent pour les deux environnements et ne pas effectuer de transferts de données non autorisés entre les systèmes.

11.6 Obligations en matière de sécurité informatique

11.6.1 Sécurité d'accès

Les dispositions du point 11.3 des présentes CGV s'appliquent en conséquence à la sécurité d'accès. Les dispositions suivantes précisent et complètent ces règles par des obligations spécifiques du client.

Le nombre de comptes utilisateurs créés par le client ne doit pas dépasser le nombre de paramètres d'utilisation convenus contractuellement (par exemple, le nombre convenu d'utilisateurs nommés ou le nombre de postes de travail).

Lors de l'installation du logiciel standard dans l'environnement informatique du client, celui-ci est tenu, en plus des obligations prévues au point 11.3.2 des présentes CGV, de vérifier régulièrement si tous les utilisateurs créés sont encore actifs, s'ils disposent des droits correspondant à leur domaine de compétence et si les droits d'accès attribués correspondent aux droits d'utilisation acquis contractuellement. Dans la mesure où le logiciel standard le permet, le client est tenu d'enregistrer les modifications de droits ainsi que les inscriptions et les désinscriptions.

En cas d'utilisation du logiciel standard en tant que Software-as-a-Service, le client doit, en plus des obligations prévues au point 11.3.3 des présentes CGV, s'assurer que les fonctions fournies par CARAT pour la surveillance et l'enregistrement des événements liés à la sécurité sont utilisées régulièrement. Le client est tenu de vérifier, à intervalles appropriés, les journaux consultables via le portail client.

11.6.2 Sécurité des terminaux

Le client doit s'assurer que tous les terminaux utilisés par lui-même et ses utilisateurs pour accéder à l'environnement cloud, y compris les serveurs éventuellement utilisés, répondent aux exigences de sécurité informatique applicables selon l'état actuel de la technique. Cela comprend notamment l'utilisation d'un système d'exploitation à jour avec toutes les mises à jour de sécurité généralement disponibles, un logiciel antivirus activé et à jour, un pare-feu personnel actif, l'évitement des logiciels non sécurisés, le cryptage des terminaux mobiles et un verrouillage automatique de l'écran en cas d'inactivité. Ces exigences s'appliquent également aux accès effectués depuis le télétravail ou depuis des postes de travail mobiles.

11.6.3 Sécurité informatique lors du traitement des données

Lorsqu'il utilise le logiciel standard en tant que Software as a Service, le client doit respecter les exigences en matière de sécurité informatique relatives à la protection des données à caractère personnel. Cela comprend notamment l'obligation de respecter les mesures relatives à la sécurité de l'accès et des terminaux prévues aux points 11.6.1 et 11.6.2 des présentes CGV.

CARAT fournit des connexions cryptées TLS dans l'environnement cloud jusqu'au point de remise de service (cf. point 5.2 précédent des présentes CGV). À compter du point de remise de service, le client doit veiller à ce que des canaux de transmission sécurisés soient utilisés vers ses terminaux. En cas d'accès programmatique au logiciel standard (par exemple via des interfaces ou des API), le client s'assurera que seuls des clients compatibles TLS sont utilisés et qu'aucun protocole de transmission non crypté n'est utilisé.

Lors de l'installation du logiciel standard dans l'environnement informatique du client, ce dernier est seul responsable du traitement des données à caractère personnel conformément à la protection des données.

11.6.4 Obligations de notification

Le client est tenu d'informer immédiatement CARAT de tout incident lié à la sécurité dans le cadre de l'utilisation de la prestation SaaS. Cela comprend notamment la perte ou la divulgation non autorisée de données d'accès, les soupçons d'accès non autorisés ou de fuites de données, ainsi que les vulnérabilités connues ou présumées dans l'environnement informatique du client, dans la mesure où celles-ci peuvent compromettre le fonctionnement sécurisé de la prestation SaaS. Sont également soumises à obligation de notification les violations de données à caractère personnel résultant de l'utilisation de la prestation SaaS ou survenant dans ce contexte. Sauf disposition contraire dans le contrat individuel, la notification doit être effectuée via les canaux de communication prévus à cet effet par l'assistance technique (cf. 6.3.1). CARAT est en droit de prendre des mesures de protection appropriées en cas de tels incidents, notamment de bloquer temporairement les accès concernés ou d'imposer des restrictions techniques afin d'écartier les risques imminents.

11.6.5 Sécurité informatique en mode hybride

Lors de l'utilisation du logiciel standard en mode hybride, il incombe au client de respecter les obligations en matière de sécurité informatique énoncées dans les points 11.6.1 à 11.6.4, tant pour l'environnement informatique du client que pour l'accès aux composants du cloud.

12. Durée et résiliation

12.1 Champ d'application

Les dispositions suivantes relatives à la durée du contrat et à la résiliation s'appliquent exclusivement à la mise à disposition et à l'utilisation du logiciel standard lorsqu'il est installé dans l'environnement informatique du client ou dans le cadre d'un Software as a Service. Pour les prestations de service complémentaires conformément au point 15 des présentes CGV, les dispositions distinctes qui y sont contenues s'appliquent.

12.2 Durée du contrat et résiliation ordinaire

12.2.1 Installation dans l'environnement informatique du client

Si le contrat individuel prévoit l'utilisation du logiciel standard dans l'environnement informatique du client (location de logiciel) sans durée minimale concrète, le contrat d'utilisation du logiciel standard est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié de manière ordinaire par les deux parties avec un préavis de six mois à la fin d'une année civile.

Si une durée minimale est convenue (par exemple 12, 24 ou 36 mois), le contrat est prolongé pour une durée indéterminée à l'expiration de cette durée minimale, sauf si l'une des parties résilie le contrat avec un préavis de six mois avant la fin de la durée minimale. En l'absence de résiliation dans les délais, le contrat est prolongé pour une durée indéterminée et peut alors être résilié par chacune des parties avec un préavis de six mois avant la fin d'une année civile. La tarification applicable après l'expiration de la durée minimale est régie par les dispositions du point 10.3 précédent des présentes CGV.

12.2.2 Software as a Service

Si le contrat individuel prévoit l'utilisation du logiciel standard en tant que Software as a Service sans durée minimale concrète, le contrat relatif à l'utilisation du logiciel standard est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié par les deux parties avec un préavis de six mois à la fin d'une année civile.

Si une durée minimale est convenue (par exemple 12, 24 ou 36 mois), le contrat est prolongé pour une durée indéterminée à l'expiration de cette durée minimale, sauf si l'une des parties résilie le contrat avec un préavis de six mois avant la fin de la durée minimale. En l'absence de résiliation dans les délais, le contrat est prolongé pour une durée indéterminée et peut alors être résilié par chacune des parties avec un préavis de six mois avant la fin d'une année civile. La tarification applicable après l'expiration de la durée minimale est régie par les dispositions du point 10.3 précédent des présentes CGV.

Le droit du client, conformément à l'article 25, paragraphe 2, point f), du règlement (UE) 2023/2854, de résilier prématurément un contrat individuel pour l'utilisation du logiciel standard en tant que Software as a Service en raison d'un changement de fournisseur, même avant l'expiration de la durée minimale convenue, comme décrit ci-dessous, reste inchangé.

La condition préalable à la résiliation anticipée en raison d'un changement de fournisseur est que le client informe CARAT par écrit du changement prévu et de la destination du changement (passage à un fournisseur tiers ou retour dans son propre environnement informatique) au moins deux mois avant le début de la procédure de changement. Dans ce cas, le contrat pour la prestation SaaS

concernée prend fin à l'issue de la procédure de changement, qui se déroule en trois phases décrites ci-dessous :

- (1) Phase préparatoire : dès réception de la notification de la demande de changement du client, une phase préparatoire de deux mois commence, ce qui laisse à CARAT le temps de préparer le changement. CARAT informe le client par écrit de la fin de la phase préparatoire.
- (2) Phase de transition : la phase de transition, durant laquelle s'effectue la mise en œuvre technique du changement, commence à la fin de la phase préparatoire. Elle est généralement limitée à 30 jours calendaires après la fin de la phase préparatoire, mais peut être prolongée jusqu'à sept mois à la demande écrite de CARAT, si CARAT prouve qu'une mise en œuvre plus rapide est techniquement impossible. Le délai de la phase de transition peut être prolongé une seule fois de manière appropriée à la demande écrite du client, à condition que cette demande de prolongation soit motivée par des raisons objectives. Si CARAT ou le client font valoir une demande de prolongation, les raisons sur lesquelles la partie concernée fonde sa demande de prolongation doivent être justifiées par écrit dans la notification de la demande de prolongation d'une manière compréhensible pour l'autre partie.
- (3) Phase de récupération des données : à l'issue de la phase de transition, les données exportables conformément à l'article 2, paragraphe 38, du règlement (UE) 2023/2854 (règlement sur les données) sont accessibles au client ou au nouveau fournisseur désigné par le client pendant une période de 30 jours calendaires via les possibilités techniques décrites aux points 5.6 et 5.7 ci-dessus.

Pendant toute la durée de la procédure de changement, l'obligation de rémunération convenue pour la prestation SaaS reste inchangée. CARAT est tenue d'assister le client pendant la procédure de changement en lui fournissant les informations nécessaires et en mettant en œuvre les mesures techniques décrites aux points 5.6 et 5.7. Le changement est achevé à la fin des phases susmentionnées. Si le client renonce à la récupération des données, la procédure de changement prend fin avec la suppression complète des données exportables par CARAT.

12.2.3 Mode hybride

En cas d'utilisation du logiciel standard en mode hybride conformément au point 3.5 des présentes CGV, le droit du client à une résiliation anticipée pour cause de changement de fournisseur conformément au point 12.2.2 ci-dessus se limite au composant cloud concerné (résiliation partielle) ; la validité du contrat individuel relatif au logiciel standard installé localement n'est pas affectée par la résiliation du composant cloud, sauf si son fonctionnement indépendant est techniquement impossible conformément à la description des prestations de CARAT en vigueur.

En cas de résiliation du composant cloud, la rémunération pour la solution hybride est réduite de la part attribuée au composant cloud conformément au contrat individuel. Si le contrat individuel ne mentionne pas séparément les parts de rémunération pour la composante cloud, la part de rémunération attribuée à la composante cloud est déterminée en fonction du rapport entre le prix de la composante cloud et le prix total de la solution hybride conformément à la liste de prix alors en vigueur de CARAT.

Par ailleurs, les dispositions du point 12.2.2 ci-dessus s'appliquent au changement de fournisseur de la composante cloud.

12.3 Résiliation extraordinaire

Le droit de chaque partie de résilier de manière extraordinaire et sans préavis un contrat relatif à l'utilisation du logiciel standard dans l'environnement informatique du client (location de logiciel) ou en tant que Software as a Service pour un motif important n'est pas affecté par les dispositions de résiliation décrites au point 12.2 ci-dessus.

12.4 Motif important justifiant une résiliation extraordinaire par CARAT

Un motif important justifiant une résiliation extraordinaire et sans préavis par CARAT existe notamment dans les cas suivants :

- le client est en retard de paiement de la rémunération convenue pour la location de logiciel ou la prestation SaaS en cas de paiement mensuel, d'au moins deux mensualités consécutives ou, en cas de paiement annuel, de la rémunération annuelle due depuis plus de deux mois et ne procède pas au paiement intégral malgré un rappel écrit de CARAT menaçant de résiliation et fixant un délai supplémentaire de 14 jours calendaires,
- le client enfreint de manière fautive des obligations contractuelles essentielles, en particulier les droits d'utilisation convenus conformément au point 8, les obligations liées au contrôle de l'utilisation conformément au point 9 ou ses obligations en matière de sécurité informatique conformément au point 11.6, malgré un avertissement écrit lui fixant un délai raisonnable pour remédier à la situation,

- le client contourne, supprime ou compromet l'efficacité des mesures de protection techniques du logiciel standard ou de la prestation SaaS,
- une procédure d'insolvabilité est ouverte à l'encontre du patrimoine du client ou que l'ouverture est refusée faute d'actifs suffisants ou que le client se déclare en cessation de paiement,
- le client a fourni de fausses informations sur sa solvabilité ou sa situation financière s'est considérablement détériorée après la conclusion du contrat, compromettant ainsi le respect des obligations de paiement du client découlant du contrat individuel.

Le droit de CARAT de faire valoir d'autres prétentions reste inchangé.

12.5 Déclaration de résiliation

Les résiliations doivent être effectuées sous forme écrite.

12.6 Conséquences de la résiliation

12.6.1 Installation dans l'environnement informatique du client

À la résiliation du contrat d'utilisation du logiciel standard dans l'environnement informatique du client, ce dernier est tenu de cesser immédiatement l'utilisation du logiciel standard, de le désinstaller complètement de tous les systèmes, de supprimer définitivement toutes les copies du programme, y compris les copies de sauvegarde éventuelles, et soit de détruire de manière irréversible et dans les règles de l'art, soit de restituer à CARAT les manuels d'utilisation ou toute autre documentation fournie avec le logiciel standard, au choix de CARAT.

12.6.2 Restitution des données en cas de Software as a Service

À la résiliation du contrat d'utilisation du logiciel standard en tant que Software as a Service, l'accès productif à la plateforme prend fin à l'expiration du dernier jour du contrat. CARAT accorde toutefois au client une période de transition gratuite de 30 jours calendaires après la fin du contrat (« délai d'exportation »), pendant laquelle le client dispose d'un accès en lecture seule à des fins d'exportation de données.

Les dispositions relatives à la portabilité des données énoncées aux points 5.6 à 5.8 ci-dessus s'appliquent à l'exportation des données. En cas de résiliation extraordinaire par CARAT pour motif grave, CARAT est en droit de facturer une indemnité forfaitaire pour la mise à disposition des données conformément à la liste de prix alors en vigueur.

À l'expiration du délai d'exportation, toutes les données clients qui ont été traitées dans les systèmes de CARAT dans le cadre de la prestation SaaS sont automatiquement et irrévocablement supprimées. Sur demande, CARAT confirme au client par écrit la suppression complète des données client de ses systèmes. Par dérogation à cette règle, CARAT conserve les données client soumises à des obligations légales de conservation pendant la durée prescrite par la loi. Toutefois, ces données ne sont plus accessibles au client et sont conservées exclusivement pour permettre à CARAT de remplir ses obligations légales.

Les dispositions du présent point 12.6.2 n'affectent pas les droits du client pendant la phase de récupération des données en cas de résiliation du contrat pour changement de fournisseur conformément à l'article 25 du règlement (UE) 2023/2854, conformément aux dispositions des points précédents 12.2.2 et 12.2.3.

12.6.3 Prestations d'assistance à la sortie fournies par CARAT

En cas de résiliation du contrat de licence du logiciel pour cause de résiliation ordinaire, CARAT assiste le client, à sa demande, et, moyennant un accord séparé correspondant, lors de la migration vers une autre solution. Cette assistance à la sortie payante est fournie en tant que prestation de service complémentaire conformément aux dispositions du point 15 suivant et peut, selon les termes du contrat individuel relatif aux prestations de service complémentaires concernées, comprendre les prestations suivantes de CARAT :

- mise à disposition d'un export complet des données dans les formats pris en charge,
- documentation des configurations spécifiques au client,
- conseil technique pour le transfert des données vers les systèmes suivants,
- assistance à la migration vers la location de logiciels (sur site).

Les prestations d'assistance à la sortie fournies par CARAT dans le cadre d'une procédure de changement de fournisseur dans la prestation SaaS conformément aux dispositions du point 12.2.2 ci-dessus seront facturés par CARAT jusqu'au 12 janvier 2027 exclusivement sur la base du prix de revient. À partir du 12 janvier 2027, ces prestations d'assistance seront fournies gratuitement. Toutefois, si le client demande à CARAT des prestations supplémentaires qui vont au-delà des

prestations décrites au point 12.2.2 ci-dessus, que CARAT est tenue de fournir dans le cadre du changement de fournisseur conformément à l'article 25 du règlement (UE) 2023/2854, CARAT est en droit de facturer ces prestations supplémentaires séparément selon les prix alors en vigueur chez CARAT.

13. Droits du client en cas de défauts

13.1 Champ d'application

Les dispositions du présent point 13 s'appliquent exclusivement aux droits du client en matière de défauts lors de la mise à disposition de logiciels standard destinés à être installés dans l'environnement du client (location de logiciels) ou en tant que Software as a Service. Pour les droits du client en matière de défauts concernant les prestations de service complémentaires, seules les dispositions du point 15.10 des présentes CGV s'appliquent.

13.2 Définition du défaut

Un défaut est réputé exister lorsque le logiciel standard mis à disposition ou – dans le cas du Software as a Service – l'environnement cloud fourni présente, au moment de la mise à disposition ou pendant la durée du contrat, au point de remise de service, un état qui supprime ou réduit son aptitude à l'usage conforme au contrat (§ 536, alinéa 1, du Code civil allemand – BGB). Les atteintes mineures à l'aptitude à l'usage ne sont pas prises en considération. Un défaut est également réputé exister lorsqu'une caractéristique garantie fait défaut ou disparaît ultérieurement.

13.3 Notification des défauts

Le client est tenu de notifier les défauts sans délai après leur découverte, via les canaux de support mentionnés au point 6.3.1 précédent des présentes CGV. Les dispositions du point 6.4 précédent des présentes CGV s'appliquent par analogie au contenu, à la forme et à la catégorisation de la notification, ainsi qu'aux obligations de coopération dans le cadre de l'analyse des défauts.

13.4 Élimination des défauts

CARAT corrigera, pendant la durée du contrat, les défauts signalés et reproductibles dans un délai raisonnable. Le délai dépend de la nature et de la gravité du défaut ainsi que de son impact sur l'utilisation. La mise en œuvre de la correction des défauts s'effectue conformément à la procédure décrite au point 6.4 précédent des présentes CGV.

13.5 Autres droits en cas de défauts

Si l'utilisation contractuelle du logiciel standard ou des prestations SaaS fournies est affectée de manière non négligeable, le client peut faire valoir les droits suivants conformément aux dispositions légales :

- réduire la rémunération correspondante (§ 536 du Code civil allemand – BGB),
- en cas de défauts importants, après expiration sans résultat d'un délai raisonnable fixé pour la correction du défaut ou en cas de refus définitif de réparation, résilier le contrat individuel concerné de manière extraordinaire et sans préavis conformément au § 543 al. 2 n° 1 du Code civil allemand – BGB,
- faire lui-même remédier au défaut aux frais de CARAT, conformément à l'article 536a, alinéa 2, du Code civil allemand – BGB, après avoir préalablement fixé à CARAT un délai raisonnable pour y remédier, et exiger le remboursement des dépenses nécessaires, ainsi que
- demander des dommages et intérêts en présence des conditions prévues à l'article 536a, alinéa 1, du Code civil allemand – BGB, dans la mesure où aucun cas d'exception au sens du point 13.8 suivant ne s'applique.

Le droit à des dommages-intérêts ou au remboursement des frais est limité aux limites de responsabilité applicables conformément au point 14 des présentes CGV.

Si un défaut entraîne une violation de la disponibilité convenue du Software as a Service et si le client a donc reçu ou fait valoir des crédits de service conformément au point 5.4 ci-dessus, ceux-ci doivent être pris en compte dans le montant correspondant à la réduction, au remboursement des frais ou à la demande de dommages-intérêts réclamés par le client.

13.6 Exclusion des droits liés aux défauts

Les droits du client en matière de défauts sont exclus dans la mesure où une altération du fonctionnement est due à des causes qui ne relèvent pas de la responsabilité de CARAT. C'est notamment le cas dans les situations suivantes :

- des modifications techniques ou organisationnelles apportées par le client ou un tiers mandaté par le client au logiciel standard fourni par CARAT au client ou à l'environnement cloud, sans que celles-ci aient été préalablement approuvées par CARAT dans le manuel d'utilisation ou sous une autre forme écrite,
- une utilisation inappropriée, des erreurs de manipulation ou des violations des droits d'utilisation convenus,

- d'influences extérieures telles que des pannes de courant, des perturbations du réseau, des défauts matériels ou des cas de force majeure,
- l'installation du logiciel standard mis à la disposition du client pour une utilisation dans l'environnement informatique du client dans un environnement système non approuvé dans le manuel d'utilisation ou autrement autorisé par CARAT par écrit, ou en interaction avec des logiciels tiers non approuvés par CARAT dans le manuel d'utilisation ou autrement autorisés par écrit,
- les erreurs de configuration ou le non-respect par le client des spécifications techniques de protection de la prestation SaaS, telles que la protection de l'accès, la gestion des utilisateurs ou des mots de passe, ou
- le non-respect de la coopération du client convenue dans les présentes CGV ou dans le contrat individuel correspondant (cf. point 11 ci-dessus), en particulier lors de l'installation, de l'analyse ou du dépannage.

13.7 Prescription

Les droits du client pour vices du logiciel standard fourni ou de la prestation SaaS se prescrivent par un an à compter de la date à laquelle le défaut est apparu et à laquelle le client en a eu connaissance ou aurait dû en avoir connaissance sans négligence grave. Par dérogation à ce qui précède, le délai de prescription légal applicable s'applique aux actions fondées sur la fraude, le dol, la faute intentionnelle, la négligence grave, l'atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé, la violation d'une garantie (au sens de l'article 276, alinéa 1, du Code civil allemand – BGB) ou relevant de la loi sur la responsabilité du fait des produits.

13.8 Responsabilité pour les défauts initiaux

Toute responsabilité de CARAT, indépendante de toute faute, pour des défauts existant au moment de la conclusion du contrat concernant le logiciel standard mis à disposition ou les prestations SaaS, conformément à l'article 536a, paragraphe 1, alinéa 1, du Code civil allemand – BGB, est exclue. Les droits du client en cas de faute intentionnelle, de négligence grave, de dol, de dommages corporels ainsi qu'en cas d'absence de caractéristiques garanties demeurent toutefois réservés.

14. Responsabilité

14.1 Responsabilité illimitée

La responsabilité de CARAT, quel qu'en soit le fondement juridique, n'est engagée de manière illimitée qu'en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave, en cas de dommages portant atteinte à la vie, au corps ou à la santé, en cas de responsabilité selon la loi sur la responsabilité du fait des produits, en cas de violation d'une garantie au sens de l'article 276 alinéa 1 du Code civil allemand – BGB, en cas de dissimulation dolosive d'un défaut ainsi qu'en cas d'absence d'une qualité garantie au sens de l'article 536 alinéa 2 du Code civil allemand – BGB.

14.2 Responsabilité en cas de négligence légère

En cas de violation par négligence légère d'obligations contractuelles essentielles, pour lesquelles CARAT n'est pas déjà responsable de manière illimitée en vertu du point 14.1 ci-dessus, la responsabilité de CARAT est limitée aux dommages qui étaient typiques du contrat et prévisibles au moment de la conclusion du contrat individuel dont découle la violation de l'obligation. Les obligations contractuelles essentielles sont celles dont l'exécution permet la bonne réalisation du contrat individuel concerné et sur le respect desquelles le client peut légitimement compter.

14.3 Limitation de la responsabilité en cas de négligence légère

Dans la mesure où CARAT est responsable, conformément au point 14.2, la responsabilité de CARAT est engagée pour les dommages résultant d'une violation par négligence légère d'obligations contractuelles essentielles, cette responsabilité est limitée, par sinistre et par année civile, à 150 % de la rémunération nette que le client a versée à CARAT au cours de l'année civile concernée pour la prestation dont la fourniture défectueuse ou autrement contraire au contrat ou illégale a causé le dommage.

Pour les prestations complémentaires, la responsabilité de CARAT en cas de négligence légère est limitée, conformément au point 14.2 précédent, par sinistre et par année civile, à 150 % de la valeur nette de la commande des prestations de service fournies au cours de l'année civile concernée et rémunérées par le client, dont l'exécution défectueuse ou non conforme au contrat est à l'origine du dommage invoqué.

Les limites maximales de responsabilité convenues ici tiennent compte du risque de dommage typiquement prévisible pour les clients de CARAT lors de la conclusion du contrat. Si le client estime qu'il existe un risque supplémentaire, il est libre d'informer CARAT d'une évaluation différente des risques avant la conclusion du contrat individuel concerné et, le cas échéant, de négocier un ajustement des limites maximales de responsabilité dans le contrat individuel.

Les limites de responsabilité susmentionnées ne s'appliquent pas dans les cas où CARAT est responsable de manière illimitée conformément au point 14.1.

14.4 Responsabilité en cas de perte de données

14.4.1 Utilisation dans l'environnement informatique du client

En cas d'utilisation du logiciel standard dans l'environnement d'installation du client, CARAT n'est responsable de la perte de données que dans la mesure où cette perte aurait également eu lieu si le client avait effectué une sauvegarde des données conforme à l'état actuel de la technique. Le client est tenu de prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir que ses données soient sauvegardées régulièrement et intégralement.

14.4.2 Software as a Service

CARAT s'engage à sécuriser les données client traitées dans le cadre du Software as a Service conformément aux mesures convenues dans le contrat individuel correspondant. La responsabilité de CARAT en cas de perte de données est limitée aux cas où CARAT a causé la perte de données en raison d'une violation des mesures de sécurité qui lui incombent.

14.5 Prescription

Les demandes de dommages-intérêts du client, quel qu'en soit le motif juridique, sont prescrites dans un délai de douze mois à compter du moment où le client a pris connaissance de l'événement donnant lieu à la demande ou aurait dû en prendre connaissance sans négligence grave.

Les délais légaux de prescription demeurent applicables aux actions en dommages et intérêts fondées sur une faute intentionnelle ou une négligence grave, aux actions résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé, aux actions fondées sur la dissimulation dolosive d'un défaut, sur la violation d'une garantie au sens de l'article 276, alinéa 1, du Code civil allemand – BGB, sur l'absence d'une caractéristique garantie, ainsi qu'aux actions fondées sur la loi sur la responsabilité du fait des produits.

15. Prestations de service complémentaires

15.1 Objet et champ d'application

Les dispositions du présent point 15 s'appliquent exclusivement aux prestations de service complémentaires au sens du point 1.4 des présentes CGV, que CARAT fournit en plus de la mise à disposition de logiciels (location de logiciels ou Software as a Service).

15.2 Étendue des prestations de service complémentaires

L'objet et l'étendue des prestations de service complémentaires, ainsi que la procédure de prestation, la délimitation des responsabilités des parties dans le cadre de la prestation, les délais et les étapes importantes, ainsi que la rémunération et les modalités de paiement sont fixés de manière contraignante dans le contrat individuel correspondant et sont par ailleurs déterminés conformément aux dispositions des présentes CGV et à la liste de prix de CARAT en vigueur au moment de la conclusion d'un contrat individuel.

15.3 Dates et délais

Sauf indication expresse de leur caractère contraignant dans le contrat individuel concerné, les indications de dates constituent des échéances prévisionnelles non contraignantes, fondées sur des valeurs d'expérience issues de missions comparables.

Le respect des délais suppose l'exécution ponctuelle et complète par le client de ses obligations de coopération. Si l'exécution de la prestation est retardée en raison d'un manque de coopération ou d'une coopération tardive du client, les délais sont reportés en conséquence. CARAT informera immédiatement le client des retards prévisibles et conviendra avec lui d'un calendrier adapté.

15.4 Classification juridique des prestations de service complémentaires

La nature juridique des prestations de service complémentaires est déterminée par leur contenu objectif. Seules les prestations dont le résultat est défini et susceptible d'être réceptionné relèvent du contrat d'entreprise (§§ 631 et suivants du Code civil allemand – BGB). Relèvent du contrat de services au sens des §§ 611 et suivants du Code civil allemand – BGB, les prestations liées à une activité pour lesquelles la réalisation d'un résultat concret, défini comme susceptible de réception, n'est pas convenue, telles que notamment les prestations d'assistance, de conseil ou de formation. La qualification concrète d'une prestation de service complémentaire résulte du contrat individuel correspondant.

15.5 Prestations de migration et de transformation

Pour les clients qui ont jusqu'à présent utilisé le logiciel standard dans leur propre environnement système, CARAT propose, sur demande, des prestations de service d'assistance pour passer à l'utilisation du logiciel

standard en tant que Software as a Service. Le contenu concret, les conditions techniques et les modalités sont définis dans le contrat individuel correspondant.

15.6 Rémunération des prestations de service complémentaires

Le montant de la rémunération est déterminé par les dispositions du contrat individuel concerné et, à défaut, par la liste de prix en vigueur de CARAT. Les frais annexes tels que les frais de déplacement, d'hébergement et autres sont facturés sur présentation des justificatifs, selon les dépenses réelles.

Les temps de trajet et les temps d'attente pour les prestations de coopération convenues avec le client sont facturés comme des heures de travail aux taux de rémunération applicables.

Sauf disposition contraire expresse dans le contrat individuel, les estimations de CARAT concernant les prestations de service complémentaires sont sans engagement. Elles sont basées sur les informations connues de CARAT au moment de la conclusion du contrat et sur l'expérience acquise dans le cadre de missions comparables. Si, au cours de l'exécution des prestations, CARAT constate que l'estimation de charge convenue dans le contrat individuel sera vraisemblablement dépassée de manière significative, CARAT en informera le client par écrit.

15.7 Obligations de coopération du client

Le client est tenu de fournir en temps utile et à ses frais toute la coopération nécessaire à la bonne exécution des prestations de service complémentaires. Cela comprend notamment la désignation d'un interlocuteur responsable sur le plan technique et organisationnel et doté d'un pouvoir de décision, la mise à disposition d'interlocuteurs qualifiés pour les ateliers et les tests, l'accès à tous les systèmes et données pertinents, des locaux adaptés pour les prestations sur site, un environnement de test avec des données réalistes ainsi que la vérification et la validation en temps utile des concepts, des résultats intermédiaires et de la documentation technique.

Si le client ne remplit pas ses obligations de coopération, ou s'il ne les remplit pas dans les délais impartis ou de manière incomplète, CARAT est en droit, après un rappel infructueux et la fixation d'un délai supplémentaire raisonnable, de suspendre les prestations concernées et de facturer séparément les frais supplémentaires qui en résultent. Les délais convenus sont prolongés en conséquence.

15.8 Réception des prestations

Lorsqu'une prestation soumise à réception a été convenue, CARAT informe le client, après achèvement, de sa disponibilité pour la réception et l'invite à y procéder. Dans cette notification, CARAT fixe au client un délai raisonnable pour déclarer la réception et indique expressément que la prestation est considérée comme acceptée à l'expiration de ce délai si le client ne refuse pas la réception en indiquant au moins un défaut majeur. Sauf disposition contraire dans le contrat individuel ou convenue ultérieurement par écrit, un délai de réception de dix jours ouvrables est considéré comme raisonnable.

La réception ne peut être refusée qu'en cas de défauts importants. Si aucune déclaration de réception ni aucune notification de défaut justifiée n'est faite dans le délai fixé, la prestation est considérée comme acceptée.

CARAT peut exiger des réceptions partielles dans le cadre de la prestation de services si les prestations partielles sont autonomes et peuvent être vérifiées séparément ou constituent la base d'autres prestations.

15.9 Procédure de modification (Change Request Management)

Les demandes de modification ultérieures du client concernant les prestations convenues doivent être communiquées à CARAT par écrit. CARAT examine alors la faisabilité technique et économique ainsi que les éventuelles répercussions sur le calendrier et la rémunération, puis soumet au client une offre correspondante pour la mise en œuvre. Une modification de l'étendue des prestations ne devient contraignante que lorsque les parties ont conclu un contrat de modification correspondant conformément aux points 2.2 et 2.3 ci-dessus. Jusqu'à ce moment, l'étendue des prestations initialement convenue reste inchangée.

CARAT peut exiger une rémunération distincte pour l'examen d'une demande de modification et de ses répercussions sur la faisabilité, la rémunération et le calendrier, à condition que le client ait été préalablement informé par écrit de l'obligation de rémunération et qu'il l'ait acceptée.

15.10 Prestation de service complémentaire défectueuse

Dans la mesure où CARAT fournit des prestations de services complémentaires au sens des articles 631 et suivants du Code civil allemand – BGB, les droits du client en cas de défauts sont régis par l'article 634 du Code civil allemand – BGB, sauf disposition contraire dans le contrat individuel ou dans les présentes CGV. CARAT dispose du droit de choisir de remédier au défaut soit par une correction, soit par une nouvelle exécution de la prestation. Si l'exécution corrective a échoué ou si elle est inacceptable pour le client, celui-ci peut réduire la rémunération convenue conformément à l'article 638 du Code civil allemand – BGB ou – en cas de

défauts substantiels – résilier le contrat individuel concerné relatif à la prestation défectueuse, conformément aux articles 636 et 323 du Code civil allemand – BGB. Les droits à des dommages-intérêts ou au remboursement de dépenses vaines n'existent que dans les conditions prévues par la loi et sont soumis aux limites de responsabilité prévues au point 14 des présentes CGV.

Le délai de prescription des droits en cas de défauts est de douze mois à compter de la réception. Demeurent toutefois applicables les délais légaux de prescription respectivement en vigueur pour les actions fondées sur une atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé, sur une violation intentionnelle ou par négligence grave d'une obligation, sur la dissimulation dolosive d'un défaut, ainsi que sur la violation d'une garantie expressément assumée par CARAT au sens d'une responsabilité indépendante de toute faute, conformément à l'article 276, alinéa 1, du Code civil allemand – BGB.

Dans la mesure où CARAT fournit des prestations de service complémentaires au sens des articles 611 et suivants du Code civil allemand – BGB, le client a droit, en cas de prestation manifestement défectueuse, à la répétition ou à la correction de l'activité faisant l'objet de la réclamation. Il n'existe aucun droit à l'obtention d'un résultat déterminé. Les droits à des dommages-intérêts ou au remboursement de dépenses vaines existent exclusivement en cas de faute de CARAT et uniquement dans le cadre des limites de responsabilité déterminées conformément au point 14 des présentes CGV.

15.11 Responsabilité pour les prestations de service complémentaires

CARAT n'est responsable des manquements à ses obligations dans le cadre de la fourniture de prestations de service complémentaires, quel qu'en soit le fondement juridique, que dans les limites de responsabilité définies au point 14 des présentes CGV.

15.12 Droits d'utilisation sur les résultats de travail

15.12.1 Champ d'application

Dans la mesure où CARAT remet au client des résultats de travail dans le cadre de prestations de services complémentaires, le client obtient sur ces résultats de travail les droits d'utilisation décrits plus en détail dans le présent point 15.12, sauf disposition contraire dans le contrat individuel.

15.12.2 Droits d'utilisation des résultats de travail liés aux logiciels

Les résultats de travail issus de contrats individuels portant sur des prestations de services complémentaires qui servent directement à l'utilisation ou à l'extension du logiciel standard remis au client par CARAT, notamment les adaptations fonctionnelles individuelles, les programmes supplémentaires, les interfaces, les rapports ou les configurations, ne peuvent être utilisés par le client que dans le cadre des droits d'utilisation du logiciel standard. Le client obtient sur ces résultats de travail liés au logiciel un droit d'utilisation simple, non transférable et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence, qui est limité dans le temps et en termes de contenu à la durée et à l'étendue du contrat individuel correspondant relatif à la cession du logiciel (location de logiciel ou Software as a Service). L'utilisation de ces résultats de travail présuppose que le client ait le droit d'utiliser le logiciel standard pour lequel ces résultats de travail lui ont été cédés. À l'expiration du droit d'utilisation du logiciel standard, quelle qu'en soit la raison juridique, le droit d'utilisation des résultats de travail liés au logiciel destinés à ce logiciel standard prend également fin automatiquement, sans qu'une déclaration de résiliation séparée soit nécessaire.

15.12.3 Droits d'utilisation des résultats de travail autonomes

Si, en revanche, les résultats de travail issus de contrats individuels portant sur des prestations de service complémentaires sont des résultats de travail pouvant être utilisés indépendamment de l'utilisation du logiciel standard, tels que des supports de formation, des concepts ou des spécifications, CARAT accorde au client un droit d'utilisation simple et illimité dans le temps pour un usage interne au sein de sa propre entreprise. Toute utilisation dépassant ce cadre, en particulier la publication, la reproduction, le traitement, la diffusion ou la transmission à des tiers, n'est autorisée qu'avec l'accord préalable écrit de CARAT.

15.12.4 Réserve de droits

Tous les droits allant au-delà des droits d'utilisation simples susmentionnés sur les résultats de travail liés au logiciel et autonomes, qui sont créés lors de l'exécution d'un contrat individuel portant sur des prestations de service complémentaires, restent entièrement la propriété de CARAT. Cela concerne notamment le droit de modification, de reproduction, de mise à disposition du public ainsi que d'exploitation économique des résultats de travail, sous quelque forme que ce soit.

15.12.5 Restrictions d'utilisation

Le client n'est pas autorisé à utiliser les résultats de travail créés par CARAT dans le cadre de prestations de service complémentaires pour développer, mettre en œuvre ou former des solutions logicielles concurrentes, ni à en donner l'accès à des tiers, sauf si cela a été expressément autorisé dans le contrat individuel.

15.12.6 Exceptions

Les prérogatives légales du client de décompiler, conformément à l'article 69e de la loi allemande sur le droit d'auteur (UrhG), des résultats de travail liés aux logiciels livrés sous forme de code objet aux fins d'assurer l'interopérabilité avec d'autres programmes, ou de corriger lui-même des erreurs des résultats de travail liés aux logiciels conformément à l'article 69d de l'UrhG, ne sont pas affectées par les présentes restrictions d'utilisation.

15.12.7 Distinction par rapport aux données client portables

Les résultats de travail régis au présent point 15.12 ne sont pas considérés comme des données client au sens des points 5.6 et 5.7 des présentes CGV. La restitution de tels résultats de travail dans le cadre de la portabilité des données n'intervient que dans la mesure où ces résultats de travail constituent, de manière démontrable, une partie intégrante des ensembles de données créés et traités par le client. Même dans ces cas, le droit d'utilisation sur les résultats de travail concernés demeure limité à l'étendue régie au présent point. Toute utilisation de ces résultats de travail au-delà de l'objet du contrat ou toute transmission à des tiers nécessite l'accord préalable écrit de CARAT.

15.12.8 Réserve de droits

L'octroi de l'ensemble des droits d'utilisation sur les résultats de travail issus des prestations de service complémentaires visées au présent point 15.12 est soumis à la condition suspensive du paiement intégral par le client de la rémunération convenue pour lesdites prestations de service complémentaires. En cas de retard de paiement du client de plus de 30 jours calendaires, CARAT est en droit, sans préjudice d'autres droits, d'interdire au client de continuer à utiliser les résultats des travaux issus de la prestation de service complémentaire concernée jusqu'à ce que le paiement convenu pour ces prestations de service complémentaires ait été effectué par le client.

15.13 Durée contractuelle et résiliation des prestations de service complémentaires

15.13.1 Contrats d'entreprise

Les contrats individuels portant sur des prestations de service complémentaires relevant d'un contrat d'entreprise (par exemple, des services de mise en œuvre ou de personnalisation) prennent fin lorsque CARAT a entièrement fourni les services et que ceux-ci ont été acceptés par le client.

Le client peut résilier à tout moment le contrat individuel portant sur des prestations relevant d'un contrat d'entreprise conformément à l'article 648 du Code civil allemand – BGB jusqu'à l'achèvement des prestations. Si le client fait usage de ce droit, CARAT conserve son droit à la rémunération convenue ; toutefois, CARAT doit imputer sur celle-ci les dépenses qu'elle a économisées du fait de la résiliation, ainsi que ce qu'elle a réalisé ou aurait pu réaliser par une autre utilisation de sa capacité de travail, ou qu'elle n'a pas réalisé de mauvaise foi. Il est présumé que CARAT a alors droit à 10 % de la rémunération convenue pour la partie des prestations non encore exécutée. Le client est en droit de prouver une part plus importante de l'économie réalisée ; CARAT se réserve le droit de prouver que l'économie réelle est inférieure (par exemple parce que les ressources prévues pour la fourniture de la prestation ne peuvent plus être utilisées autrement).

15.13.2 Contrats de service

Les contrats individuels portant sur des prestations de service complémentaires qui doivent être qualifiés de contrats de service (par exemple, des formations ou des services de conseil continus) sont considérés, sauf accord contraire, comme conclus pour une durée indéterminée et peuvent être résiliés à tout moment par l'une ou l'autre partie avec un préavis d'un mois avant la fin du mois.

Si une durée minimale est convenue dans le contrat individuel, chaque partie peut résilier le contrat individuel de manière ordinaire avec un préavis d'un mois avant l'expiration de la durée minimale. Une résiliation ordinaire avant l'expiration de la durée minimale est exclue. Si aucune résiliation ordinaire n'est effectuée dans les délais à l'expiration de la durée minimale, le contrat individuel concerné est prolongé pour une durée indéterminée et peut alors être résilié par chacune des parties avec un préavis d'un mois à la fin du mois suivant.

15.13.3 Résiliation extraordinaire

Le droit de chaque partie de résilier un contrat individuel de prestations de service complémentaires sans préavis en cas de motif important n'est pas affecté.

Un motif important de résiliation extraordinaire d'un contrat individuel de prestations de service complémentaires par CARAT existe notamment dans les cas suivants, si :

- le client est en retard de paiement de plus de deux semaines consécutives, malgré l'échéance et les rappels,
- le client enfreint de manière répétée ou significative les obligations qui lui incombent en vertu des présentes CGV ou des accords conclus dans le contrat individuel et ne remédie pas à ce manquement dans les 14 jours calendaires suivant la réception d'un avertissement correspondant de la part de CARAT,
- une procédure d'insolvabilité est ouverte à l'encontre du patrimoine du client ou que son ouverture est refusée faute d'actifs suffisants, ou que le client se déclare en cessation de paiements,
- le client enfreint d'autres obligations essentielles, en particulier les obligations de confidentialité qui lui incombent (cf. point 17 des présentes CGV), les droits d'utilisation et restrictions convenus (cf. points 8 et 11.5 des présentes CGV) ou ses obligations de coopération dans le cadre de la validation de la licence (cf. points 9 et 11.5.2 des présentes CGV), et ne remédie pas à ce manquement dans un délai de 14 jours calendaires après réception d'un avertissement écrit de CARAT.

15.13.4 Formations et ateliers

Le client peut annuler sans frais les dates de formation ou d'atelier réservées jusqu'à 14 jours ouvrables avant la date convenue. En cas d'annulation tardive, des frais d'annulation forfaitaires sont dus comme suit :

- en cas d'annulation 13 à 7 jours ouvrables avant la date prévue : 50 % des frais de participation convenus,
- en cas d'annulation entre 6 et 1 jour ouvrable avant la date prévue : 75 % des frais de participation convenus,
- en cas d'annulation le jour de la formation ou en cas d'absence sans annulation préalable : 100 % des frais de participation convenus.

Le client se réserve le droit de prouver que l'annulation n'a causé aucun préjudice ou un préjudice nettement moindre à CARAT.

CARAT est en droit d'annuler ou de reporter des formations ou des ateliers si le nombre minimum de participants indiqué au préalable n'est pas atteint ou s'il existe un autre motif important (par exemple, maladie du conférencier, force majeure). L'annulation intervient immédiatement après la prise de connaissance du motif de l'annulation. Dans ce cas, CARAT proposera au client une date de remplacement raisonnable. Si le client ne peut pas participer à cette date de remplacement et qu'il en informe CARAT immédiatement par écrit, les frais de participation déjà payés seront intégralement remboursés.

Toute autre prétention du client est exclue, sauf si l'annulation est due à une intention délibérée ou à une négligence grave de la part de CARAT.

15.13.5 Forme de la résiliation

Les résiliations et les annulations doivent, pour être valables, être effectuées sous forme écrite.

15.13.6 Conséquences de la résiliation

Après la résiliation des contrats individuels, tous les documents, outils de travail, données et supports de données fournis par l'autre partie (partie cédante) pour l'exécution du contrat doivent être immédiatement restitués ou supprimés de manière appropriée par la partie destinataire, au choix de la partie cédante, sauf si des obligations légales de conservation s'y opposent. En cas de suppression, la partie réceptrice confirmera immédiatement l'exécution de ces mesures par écrit à la demande de la partie cédante.

Les droits d'utilisation accordés sur les résultats du travail réalisés jusqu'à la fin du contrat et remis pour une cession permanente restent inchangés en cas de paiement intégral. En cas de retard de paiement, CARAT est en droit d'interdire l'utilisation jusqu'au paiement intégral.

16. Protection des données

16.1 Principes généraux

Lors du traitement des données à caractère personnel, CARAT respecte les dispositions applicables en matière de protection des données, en particulier le règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE et la loi fédérale allemande sur la protection des données (BDSG). Pour plus d'informations sur le traitement des données à caractère personnel par CARAT, veuillez consulter la déclaration de confidentialité actuelle à l'adresse <https://www.carat-online.fr/mentions-juridiques-carat-gmbh>.

16.2 Installation dans l'environnement informatique du client

Lors de l'utilisation du logiciel standard dans l'environnement système du client, CARAT ne traite en principe aucune donnée à caractère personnel provenant de l'installation du client. Dans la mesure où des données à caractère personnel du client sont transmises à des fins de validation de licence ou dans le cadre de prestations d'assistance, cela se fait conformément aux dispositions légales applicables en matière de protection des données. Le client reste seul responsable du traitement des données à caractère personnel dans son environnement système au sens de l'article 4, paragraphe 7, du RGPD.

16.3 Software as a Service

Dans la mesure où le client utilise le logiciel standard en tant que Software as a Service, le traitement des données à caractère personnel du client dans le cadre de la prestation SaaS est effectué par CARAT en tant que sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Les détails sont régis par un accord de sous-traitance (AVV) à conclure séparément, qui fait partie intégrante du contrat individuel concerné. Le traitement des données est effectué exclusivement dans des centres de données situés au sein de l'Union européenne. CARAT met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées conformément à l'article 32 du RGPD, qui correspondent à l'état actuel de la technique et sont régulièrement contrôlées et mises à jour si nécessaire. Les détails à ce sujet figurent dans l'accord de sous-traitance conclu entre CARAT et le client.

16.4 Mode hybride

Lors de l'utilisation de solutions hybrides (par exemple CARAT one), le traitement des données s'effectue à la fois dans l'environnement informatique local du client et dans l'environnement cloud fourni par CARAT. Les dispositions suivantes s'appliquent au traitement des données à caractère personnel dans le cadre du mode hybride :

- le traitement des données à caractère personnel du client dans l'environnement local du client est soumis aux dispositions du point 16.2 (Responsabilité exclusive du client) des présentes CGV,
- pour le traitement des données à caractère personnel du client dans l'environnement cloud de la prestation SaaS, les dispositions du point 16.3 ci-dessus s'appliquent (traitement des commandes par CARAT conformément à l'article 28 du RGPD).

Le client reste responsable du traitement global au regard de la protection des données et doit s'assurer que la synchronisation entre les deux environnements est conforme à la protection des données. D'autres détails concernant la conception du mode hybride au regard de la protection des données sont régis par l'accord de traitement des commandes à conclure entre CARAT et le client conformément à l'article 28 du RGPD.

17. Confidentialité

17.1 Champ d'application

Les obligations de confidentialité suivantes s'appliquent, sauf si un accord de confidentialité (NDA) distinct a été conclu dans un cas particulier. En cas d'accord distinct, ses dispositions plus spécifiques prévalent.

17.2 Secrets d'affaires

Sont considérées comme secrets d'affaires toutes les informations au sens de l'article 2, paragraphe 1, de la loi allemande sur la protection des secrets d'affaires (GeschGehG) qui ne sont pas connues du grand public ou facilement accessibles, qui font l'objet de mesures de confidentialité appropriées et qui ont une valeur économique. Cela comprend notamment les données techniques, les conceptions, les procédés et le savoir-faire, les prix, les conditions, les listes de clients et les stratégies commerciales, les codes sources et la documentation relative au développement, ainsi que les informations sur les projets et les processus internes.

17.3 Obligations de confidentialité

Les deux parties s'engagent mutuellement à traiter de manière strictement confidentielle les secrets d'affaires de l'autre partie dont elles ont connaissance dans le cadre de la préparation, de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat individuel, et à les utiliser exclusivement à des fins d'exécution du contrat. Chaque partie s'engage, afin de protéger les secrets d'affaires de l'autre partie, à mettre en œuvre des mesures de

protection techniques et organisationnelles appropriées, à ne pas divulguer sans autorisation les secrets d'affaires de l'autre partie à des tiers, et à obliger ses collaborateurs ayant accès aux secrets d'affaires de l'autre partie à respecter des obligations de confidentialité correspondantes par écrit, dans la mesure où une telle obligation n'existe pas déjà en vertu d'autres accords conclus par écrit.

17.4 Divulgence autorisée

La divulgation est autorisée aux collaborateurs selon le principe du « need-to-know », aux sous-traitants sous réserve de la transmission des obligations de confidentialité, aux personnes tenues au secret professionnel telles que les avocats, conseillers fiscaux et commissaires aux comptes, ainsi qu'aux autorités et juridictions en cas d'obligation légale.

17.5 Exceptions

La confidentialité ne s'applique pas aux informations qui étaient déjà légalement connues, qui sont rendues publiques sans violation du contrat, qui sont obtenues légalement par des tiers, qui sont développées indépendamment ou qui doivent être divulguées en vertu de la loi.

17.6 Durée

Les obligations de confidentialité s'appliquent pendant la durée du contrat individuel conclu dans le cadre des présentes CGV et pendant 3 ans après son expiration, sauf si la loi prescrit un délai plus long.

17.7 Restitution

À la fin du contrat, toutes les matérialisations de secrets d'affaires doivent être restituées ou supprimées de manière vérifiable.

18. Recours à des sous-traitants

18.1 Principe

Sauf disposition contraire expresse ci-dessous, CARAT est en droit, à sa seule discrétion, de sous-traiter tout ou partie des services décrits dans les présentes CGV à des sous-traitants soigneusement sélectionnés en tant qu'auxiliaires d'exécution de CARAT. Les exigences et conditions décrites plus en détail ci-dessous doivent être respectées à cet égard.

18.2 Exigences générales

18.2.1 Sécurité informatique

CARAT ne confiera aux sous-traitants dont les prestations peuvent avoir une incidence sur la sécurité des informations relatives aux prestations fournies au client que des prestations pour le client si ceux-ci s'engagent par écrit envers CARAT à respecter des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données provenant du client ou le concernant, ainsi que les systèmes utilisés pour la fourniture des prestations. Pour les sous-traitants qui assument des fonctions essentielles ou critiques, CARAT veille à ce qu'ils disposent des certifications de sécurité appropriées ou fournissent des preuves comparables.

18.2.2 Confidentialité

CARAT conclura avec tous les sous-traitants ayant accès aux secrets d'affaires du client au sens de l'article 2, point 1 de la loi allemande sur la protection des secrets d'affaires (GeschGehG), des accords écrits garantissant la confidentialité des secrets d'affaires du client d'une manière conforme aux exigences du point 17 des présentes CGV.

18.3 Exigences particulières en matière de sous-traitance du traitement des données

18.3.1 Informations sur les sous-traitants

Si CARAT traite des données à caractère personnel pour le compte du client au sens de l'article 28 du RGPD, CARAT informe le client par écrit des sous-traitants utilisés pour ce traitement. Cette notification est effectuée régulièrement dans le cadre de l'accord de sous-traitance conclu à cette fin entre CARAT et le client.

18.3.2 Accords de sous-traitance avec des sous-traitants

CARAT est tenue de conclure avec les sous-traitants qui, pour le compte de CARAT, traitent des données à caractère personnel du client en tant que sous-traitants ultérieurs, des accords de sous-traitance conformes aux exigences de l'article 28 du RGPD.

18.3.3 Lieux de traitement

Les lieux de traitement des données à caractère personnel du client effectués dans le cadre de la sous-traitance ultérieure par des sous-traitants pour le compte de CARAT, conformément à l'article 28 du RGPD, résultent du contrat de traitement des données conclu entre le client et CARAT.

18.4 Exigences particulières pour Software as Service

18.4.1 Traitement des données à caractère personnel du client

Dans la mesure où CARAT fait appel, pour la fourniture du Software as a Service, à des sous-traitants qui traitent des données à caractère personnel du client pour le compte de CARAT conformément à l'article 28 du RGPD, CARAT procède à leur sous-traitance ultérieure dans le respect des exigences exposées au point 18.3 précédent.

18.4.2 Portabilité des données et interopérabilité

Dans le cadre de la fourniture de la prestation SaaS, CARAT n'a recours qu'à des fournisseurs d'infrastructure cloud techniquement en mesure de soutenir l'exécution des obligations de CARAT prévues aux points 5.6 à 5.8 (portabilité des données, formats d'exportation, interopérabilité) ainsi qu'aux points 12.6.2 et 12.6.3 (restitution des données et gestion de la sortie) des présentes CGV.

18.5 Responsabilité et imputabilité

Le recours à des sous-traitants ne libère pas CARAT de ses obligations contractuelles envers le client. CARAT demeure l'unique interlocuteur du client pour l'ensemble des prestations et répond des fautes de ses sous-traitants comme de ses propres fautes.

Les limitations de responsabilité applicables conformément au point 14 des présentes CGV s'appliquent également au bénéfice des sous-traitants auxquels CARAT a recours.

19. Dispositions finales

19.1 Modifications des CGV

CARAT est autorisée à modifier les présentes CGV avec effet pour l'avenir, notamment afin de les adapter à l'évolution des conditions juridiques ou techniques ou de maintenir un rapport approprié entre les prestations et la contrepartie.

Les modifications sont communiquées au client par écrit au moins douze (12) semaines avant leur entrée en vigueur. Les modifications sont considérées comme approuvées si le client ne s'y oppose pas par écrit dans un délai de six (6) semaines après réception de la notification de modification. CARAT informera le client dans la notification de modification de son droit d'opposition, du délai d'opposition et des conséquences juridiques d'une absence d'opposition.

En cas d'opposition du client dans les délais impartis, chaque partie peut résilier le contrat individuel concerné. La déclaration de résiliation doit être remise à CARAT dans un délai de quatre (4) semaines après réception de l'opposition. La résiliation prend effet à la date d'entrée en vigueur prévue de la modification des CGV. Jusqu'à la prise d'effet d'une telle résiliation, les CGV en vigueur jusqu'alors continuent de s'appliquer au contrat individuel concerné.

Les modifications des CGV qui sont exclusivement à l'avantage du client ou qui n'ont pas d'effets négatifs significatifs sur le contenu ou les conditions des services existants sont considérées comme acceptées à compter de la date d'entrée en vigueur annoncée, même sans l'accord du client.

Les nouveaux contrats individuels conclus après l'entrée en vigueur des CGV modifiées sont exclusivement régis par les nouvelles CGV.

19.2 Droit applicable

Les présentes CGV et tous les contrats individuels conclus sur la base de celles-ci sont exclusivement régis par le droit de la République fédérale d'Allemagne. L'application de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM/CISG), ainsi que des règles de conflit de lois du droit international privé dans la mesure où elles conduiraient à l'application d'un droit étranger, est exclue.

19.3 For juridique

Le for exclusivement compétent pour l'ensemble des litiges résultant des présentes CGV ou en lien avec celles-ci, ainsi que des contrats individuels conclus sur leur fondement, est Dreieich, à condition que le client soit un commerçant au sens des §§ 1 et suivants du Code de commerce allemand (HGB), une personne

morale de droit public ou un patrimoine spécial de droit public, ou qu'il ne dispose pas d'un for général sur le territoire national. CARAT est toutefois autorisée à assigner le client également devant la juridiction de son for général ou devant celle du lieu d'exécution des prestations.

19.4 Lieu d'exécution

Le lieu d'exécution de l'ensemble des prestations résultant d'un contrat individuel conclu sur la base des présentes CGV est, sauf stipulation contraire expresse dans le contrat individuel ou sauf si la nature de la prestation implique clairement un autre lieu, le siège social de CARAT à Dreieich.

19.5 Forme écrite

Toute modification ou complément du contenu contractuel d'un contrat individuel doit, pour être valable, être effectué sous forme écrite. Les accords verbaux ne sont valables que s'ils sont confirmés ultérieurement sous forme écrite.

19.6 Clause de sauvegarde

Si certaines stipulations d'un contrat individuel sont ou deviennent nulles ou inapplicables, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions du contrat individuel. Les parties s'engagent à convenir, en remplacement de la disposition nulle ou inapplicable, d'une disposition légalement admissible se rapprochant le plus possible de l'objectif économique de la stipulation nulle ou inapplicable. Il en va de même pour toute éventuelle lacune dans les dispositions contractuelles.

19.7 Primauté de la version allemande

Lorsque les présentes CGV sont mises à la disposition du client en plusieurs versions linguistiques, seule la version allemande fait foi juridiquement. En cas de contradictions ou de questions d'interprétation entre la version allemande et une traduction, la version allemande prévaut.

19.8 Cession et reprise de contrat

Le client n'est pas autorisé à céder ou à transférer à des tiers les droits et obligations découlant de contrats individuels conclus sur la base des présentes CGV sans l'accord préalable écrit de CARAT. Cette disposition ne s'applique pas à la cession de créances pécuniaires dans le cadre d'une opération commerciale au sens de l'article 354a du Code de commerce allemand (HGB).

CARAT est autorisée à transférer, en tout ou en partie, l'ensemble des droits et obligations résultant des contrats individuels à des entreprises liées au sens des §§ 15 et suivants de la loi allemande sur les sociétés anonymes (AktG) ou de l'article 271, alinéa 2, du Code de commerce allemand (HGB) Le client sera informé par écrit de toute cession intervenue dans un délai de quatre (4) semaines à compter de sa prise d'effet.

La présente version linguistique des CGV est une traduction non contractuelle qui sert à titre indicatif et facilite le travail. Seule la version allemande fait foi. Vous pouvez les consulter ici :

www.carat.de/carat-agb

