

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE SERVICE

SYNEXTA — VERSION 2026-06

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION ET OPPOSABILITÉ

§1-1 Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les droits et obligations de la société SYNEXTA (le « PRESTATAIRE »), immatriculée au RCS de VERSAILLES (807672076), et de ses clients professionnels (le « CLIENT ») dans le cadre de la vente de prestations de services numériques (développement web, maintenance, hébergement, design, conseil, intégration IA).

§1-2 Exclusion du régime consommateur (B2C)

Les services de SYNEXTA s'adressent exclusivement aux professionnels (sociétés, artisans, associations, professions libérales, collectivités). Le CLIENT reconnaît contracter en cette qualité. En conséquence :

- Le droit de rétractation de 14 jours (Code de la consommation) ne s'applique pas.
- Les garanties légales s'appliquent selon les dispositions du Code Civil et du Code de commerce, et non selon les règles protectrices du consommateur particulier.

§1-3 Opposabilité

Toute commande implique l'adhésion entière et sans réserve du CLIENT aux présentes CGV. Elles prévalent sur tout autre document du CLIENT, notamment ses Conditions Générales d'Achat, sauf accord dérogatoire exprès et écrit de SYNEXTA.

ARTICLE 2 - COMMANDE ET VALIDATION

§2-1 Formation du contrat

Le contrat est formé par la signature du devis par le CLIENT ou, à défaut, par le paiement d'un acompte. Ces actes valent acceptation irrévocable de la commande et des présentes CGV.

§2-2 Annulation et Modification

Toute commande validée est ferme. En cas d'annulation par le CLIENT, des indemnités seront dues selon le barème suivant (visant à couvrir les frais administratifs, l'immobilisation du planning et le manque à gagner) :

- Annulation dans les 7 jours suivant la signature : 10% du montant total HT du devis est dû.
- Annulation entre le 8ème et le 15ème jour : 25% du montant total HT du devis est dû.
- Annulation au-delà du 15ème jour ou après le début de la prestation : 50% du montant total HT est dû, majoré des frais techniques déjà engagés.

En cas de modification substantielle de la demande initiale, un avenant ou un nouveau devis sera établi.

§2-3 Cahier des charges

Le périmètre est défini par le devis. Tout cahier des charges fourni par le CLIENT n'est opposable à SYNEXTA que s'il a été expressément validé, signé par SYNEXTA et annexé au contrat. À défaut, il est réputé inopérant.

§2-4 Recette et Validation

À la livraison, le CLIENT dispose de 15 jours calendaires pour vérifier la conformité du livrable et signaler par écrit (email) toute réserve ou anomalie.

Passé ce délai sans réserve écrite, la prestation est réputée acceptée dans son intégralité (recette tacite).

Portée de la recette : La recette — tacite ou expresse — couvre l'ensemble des éléments livrés, y compris les aspects visuels, ergonomiques, fonctionnels et de contenu apparents. Le CLIENT ne pourra ultérieurement invoquer un défaut qui aurait pu être constaté lors d'un examen attentif du livrable pendant la période de vérification.

Obligation de diligence : Le CLIENT s'engage à procéder, durant la période de recette, à une vérification sérieuse de l'ensemble des fonctionnalités livrées, dans l'environnement technique défini au devis. L'absence de test ou de vérification ne saurait reporter ni prolonger le délai de recette.

ARTICLE 3 - TARIFS ET RÉVISION

§3-1 Prix

Les prix sont exprimés en Euros HT. La TVA est facturée en sus au taux en vigueur.

§3-2 Indexation (Contrats récurrents)

Pour les contrats à exécution successive (maintenance, hébergement), les tarifs sont révisables annuellement au 1er janvier selon la formule : $P1 = P0 \times (S1 / S0)$.

- S1 = Dernier indice SYNTEC publié (Ingénieurs et Conseils) à la date de révision.
- S0 = Indice SYNTEC publié au mois de novembre de l'année précédente (N-1).

Si l'indice SYNTEC venait à disparaître, l'indice INSEE de remplacement s'appliquerait.

Droit de résiliation exceptionnel : Si la hausse tarifaire résultant de cette indexation excède 10% par rapport au tarif de l'année précédente, le CLIENT dispose d'un droit de résiliation exceptionnel. Ce droit doit être exercé par écrit (email ou lettre recommandée avec AR) dans un délai de 30 jours à compter de la notification de la nouvelle tarification.

ARTICLE 4 - FACTURATION ET RÈGLEMENT

§4-1 Délais de paiement

Les règlements sont exigibles à 7 (sept) jours date de facture, sauf mention contraire. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

§4-2 Retard de paiement

Tout retard entraîne de plein droit :

- L'exigibilité immédiate du solde dû ;
- Des pénalités de retard au taux de refinancement de la BCE + 10 points ;
- L'indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €.

§4-3 Suspension des services

En cas de non-paiement, SYNEXTA pourra suspendre l'exécution des services (mise hors ligne, arrêt maintenance) après l'envoi d'une mise en demeure (par email ou courrier) restée infructueuse pendant 8 (huit) jours.

§4-4 Réversibilité et Suppression des données (Impayés)

En cas de résiliation pour défaut de paiement :

- SYNEXTA conservera les données pendant une période de grâce de 90 (quatre-vingt-dix) jours.
- Durant ce délai, le CLIENT peut récupérer ses données contre paiement du solde dû et d'un forfait de réversibilité de 350 € HT.
- Passé 90 jours, le CLIENT accepte que SYNEXTA procède à la suppression définitive des données.

ARTICLE 5 - LIVRAISON, GARANTIES ET RESPONSABILITÉS

§5-1 Environnement technique

Les prestations sont conçues pour l'environnement technique défini au devis. SYNEXTA ne garantit pas le fonctionnement en cas de changement d'environnement (hébergeur, version PHP, CMS, API) non validé par ses soins.

§5-2 Limites (Serveurs CLIENT)

Sur les serveurs gérés par le CLIENT, la responsabilité de SYNEXTA se limite au code applicatif. SYNEXTA n'est pas responsable de l'infrastructure (OS, sécurité serveur, backups système).

§5-3 Clause "Anti-Ghosting" et Procédure de validation par défaut

Le respect du planning dépend de la réactivité du CLIENT.

Prolongation des délais : Si le CLIENT cumule plus de 4 jours ouvrés de délai de réponse sur un mois civil, la livraison est décalée d'autant. Si le silence excède 30 jours calendaires cumulés, le projet peut être suspendu et replanifié.

Procédure de validation par défaut : Lorsqu'une décision du CLIENT est nécessaire pour la poursuite du projet (choix technique, validation fonctionnelle, arbitrage), SYNEXTA notifie par email :

- La question posée
- La recommandation professionnelle de SYNEXTA (solution par défaut)
- La mention : "Cette solution sera appliquée sous 14 jours calendaires en l'absence de réponse de votre part"

Passé ce délai de 14 jours sans réponse du CLIENT, SYNEXTA applique la solution recommandée. Le CLIENT ne pourra contester ce choix que s'il démontre qu'il n'a pas reçu la notification ou pour un motif légitime et sérieux, et ce dans un délai raisonnable après la livraison.

Limitation : Cette procédure s'applique aux choix techniques et fonctionnels courants. Pour toute décision structurante (changement de technologie majeure, suppression de fonctionnalité clé du cahier des charges, modification du périmètre contractuel), le projet sera suspendu jusqu'à validation explicite du CLIENT.

Facturation du temps d'immobilisation : En cas de suspension du projet due à l'absence de réponse du CLIENT au-delà de

30 jours calendaires cumulés, SYNEXTA se réserve le droit de facturer des frais de gestion et d'immobilisation correspondant à 10% du montant total du devis par mois d'attente, dans la limite de 30% du montant total.

§5-4 Garanties Contractuelles et Légales

a) Garantie contractuelle (6 mois) - Maintenance corrective

Le CLIENT bénéficie d'une garantie contractuelle de 6 mois à compter de la recette définitive, couvrant exclusivement :

Défauts couverts (gratuits sous garantie) :

- Bugs bloquants empêchant l'utilisation normale des fonctionnalités livrées et recettées
- Non-conformité par rapport aux spécifications validées dans le cahier des charges ou le devis
- Erreurs de code entraînant des dysfonctionnements reproductibles et documentés
- Failles de sécurité critiques découvertes dans le code développé par SYNEXTA (hors composants tiers)

Distinction vices apparents / vices cachés :

Sont exclus de la garantie les défauts apparents, c'est-à-dire les défauts qui auraient pu être constatés par le CLIENT lors d'un examen attentif du livrable pendant la période de recette (art. 2-4). Sont notamment considérés comme apparents :

- Les défauts visuels (mise en page, couleurs, polices, alignements, images)
- Les erreurs de contenu (textes, libellés, traductions) fournis ou validés par le CLIENT
- Les fonctionnalités absentes qui figuraient explicitement au cahier des charges ou au devis
- Les incompatibilités avec le navigateur ou l'appareil que le CLIENT utilise quotidiennement

Seuls les défauts cachés — non décelables lors d'un examen raisonnable par un professionnel non-technicien — sont couverts par la présente garantie. Le caractère caché du défaut est apprécié au regard des compétences techniques normalement attendues du CLIENT (professionnel, non développeur).

Charge de la preuve : Au-delà du délai de recette (art. 2-4), il appartient au CLIENT de démontrer que le défaut invoqué était caché et préexistant à la recette. Un défaut signalé pour la première fois plus de 3 mois après la recette est présumé non-préexistant, sauf preuve contraire apportée par le CLIENT.

Procédure de signalement : Tout défaut doit être signalé par écrit (email) avec :

- Description précise du dysfonctionnement
- Captures d'écran ou vidéo
- Étapes de reproduction
- Environnement technique (navigateur, OS, version)

SYNEXTA dispose d'un délai de 5 jours ouvrés pour qualifier le signalement (bug sous garantie ou évolution payante).

Délais de correction :

- Bugs critiques (bloquants, empêchant l'utilisation normale) : 15 jours ouvrés maximum
- Bugs mineurs (cosmétiques, contournables, n'affectant pas les fonctionnalités principales) : 30 jours ouvrés maximum

Exclusions de la garantie (maintenance évolutive - payante) :

Ne sont pas couverts par la garantie et font l'objet d'une facturation au temps passé ou d'un devis spécifique :

- Ajout de nouvelles fonctionnalités non prévues au cahier des charges initial
- Modifications esthétiques, ergonomiques ou de design (couleurs, polices, mise en page, UX)
- Adaptation à de nouvelles contraintes externes (changement de législation, nouvelle version de navigateur non supportée initialement, mise à jour majeure de framework ou API tiers)
- Bugs résultant de modifications effectuées par le CLIENT ou un tiers
- Incompatibilités avec des logiciels, matériels ou environnements non prévus au cahier des charges
- Optimisations de performance au-delà des critères initiaux définis au devis
- Formation complémentaire ou support utilisateur
- Demandes d'amélioration, même si présentées comme des "corrections"

En cas de désaccord sur la qualification (bug vs évolution) : SYNEXTA fournira une argumentation technique écrite. Si le désaccord persiste, la clause de médiation (article 6-1) s'applique. En attendant la résolution, SYNEXTA peut facturer l'intervention, avec remboursement si la médiation conclut qu'il s'agissait d'un bug couvert.

b) Garanties légales

Conformément au Code Civil et au Code de commerce, le CLIENT bénéficie : De la garantie légale de conformité (art. L217-4 et s. applicables en B2B) pour une durée de 2 ans, limitée aux défauts de conformité préexistants à la livraison et affectant l'utilisation du livrable dans l'environnement technique contractuellement défini; De la garantie des vices cachés (art. 1641 et s. du Code Civil) dans les mêmes conditions.

c) Exclusions

Sont expressément exclus de toute garantie : Les dysfonctionnements liés à un changement d'environnement technique (versions PHP, CMS, API, hébergeur, navigateurs) postérieur à la livraison; Les bugs résultant d'une intervention tierce ou d'une modification du code par le CLIENT; Les évolutions réglementaires, légales ou normatives survenues après la livraison; L'obsolescence ou la modification d'APIs, services tiers ou technologies externes hors du contrôle de SYNEXTA.

§5-5 Plafond de Responsabilité

La responsabilité financière de SYNEXTA, tous préjudices confondus, est plafonnée à 45% des honoraires nets HT perçus au cours des 12 (douze) derniers mois précédant le fait générateur.

Définition des honoraires nets : Les honoraires nets correspondent au montant total HT facturé au CLIENT, après déduction des frais directs refacturés et identifiés comme tels sur les factures (hébergement, licences logicielles, achats publicitaires, media spend, prestations externes).

Projets de moins de 12 mois : Pour les projets dont la durée est inférieure à 12 mois au moment du fait générateur, le calcul est effectué sur la période écoulée depuis le début du contrat.

Exclusion des dommages indirects : SYNEXTA ne répond en aucun cas des dommages indirects, notamment : perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, perte de chance, atteinte à l'image, perte de clientèle, coûts de solutions alternatives.

§5-6 Intelligence Artificielle (IA)

Certaines prestations peuvent intégrer des outils ou services basés sur l'intelligence artificielle (génération de contenu, analyse de données, automatisation, etc.).

Consentement préalable : L'utilisation de services IA nécessite le consentement exprès et éclairé du CLIENT, recueilli via une case dédiée sur le devis ou contrat.

Sans consentement exprès, SYNEXTA s'interdit d'utiliser des services IA impliquant le traitement de données personnelles du CLIENT.

Information et transparence : Lorsque des services IA sont utilisés, SYNEXTA informe le CLIENT :

- De la nature des outils IA utilisés (génération de texte, analyse d'image, etc.)
- Des données qui seront traitées par ces outils
- Des prestataires tiers concernés (ex: OpenAI, Google AI, Anthropic, etc.) et de leur localisation
- Des mesures de sécurité mises en œuvre (anonymisation, chiffrement, etc.)

Aléas (Hallucinations) : Le CLIENT reconnaît que l'IA est probabiliste. SYNEXTA ne garantit pas la véracité des contenus générés.

Propriété : Les "prompts" restent la propriété de SYNEXTA. Les résultats (outputs) sont cédés au CLIENT après paiement.

§5-7 Niveau de Service (SLA Hébergement)

Obligation de moyens : SYNEXTA a une obligation de moyens concernant la disponibilité des services d'hébergement.

Engagement de disponibilité : SYNEXTA s'engage à assurer une disponibilité de 99% calculée sur une période glissante de 30 jours calendaires, hors :

- Maintenances planifiées notifiées au moins 48 heures à l'avance
- Cas de force majeure
- Défaillances imputables à des tiers (attaques DDoS, panne fournisseur Cloud, coupure réseau généralisée)
- Interventions d'urgence pour raisons de sécurité

Calcul de la disponibilité : $\text{Disponibilité} = (\text{Temps total} - \text{Temps d'indisponibilité constaté}) / \text{Temps total} \times 100$

Le temps d'indisponibilité est mesuré par les outils de monitoring de SYNEXTA. En cas de contestation, les logs techniques font foi.

Pénalités en cas de non-respect : Si la disponibilité constatée est inférieure à 99% sur une période de 30 jours, le CLIENT peut demander l'application d'une pénalité calculée comme suit :

- 5% du montant mensuel HT de la prestation d'hébergement par point de disponibilité manquant
- Plafonnée à 50% du montant mensuel HT de l'hébergement

Exemple :

- Disponibilité constatée : 96% (3 points en dessous)
- Pénalité : $3 \times 5\% = 15\%$ du montant mensuel d'hébergement

Modalités d'application : La pénalité prend la forme d'un avoir sur la facture du mois suivant. Elle doit être demandée par écrit dans les 15 jours suivant la fin de la période de calcul concernée.

Nature de la pénalité : Cette pénalité constitue une indemnisation forfaitaire pour l'indisponibilité du service. Elle n'exclut pas l'application du plafond de responsabilité général (article 5-5) en cas de préjudice direct supplémentaire démontré par

le CLIENT.

Condition de rétablissement rapide - Accès DNS : Pour garantir un rétablissement rapide du service en cas d'incident majeur (défaillance serveur, attaque, panne datacenter), le CLIENT s'engage à fournir à SYNEXTA un accès complet et en temps réel aux configurations DNS des noms de domaine hébergés.

Cet accès permet à SYNEXTA de rediriger rapidement le trafic vers un serveur de secours (provisionnement estimé : 2 à 3 heures maximum).

En l'absence d'accès DNS ou en cas d'accès restreint, les délais de rétablissement peuvent être significativement allongés, SYNEXTA ne pouvant être tenue responsable de ces délais supplémentaires imputables à l'absence d'accès technique nécessaire.

Information en cas d'interruption prolongée : En cas d'interruption de service supérieure à 6 heures consécutives, SYNEXTA s'engage à informer le CLIENT par email de l'état d'avancement de la résolution, avec des mises à jour régulières toutes les 6 heures jusqu'au rétablissement complet.

§5-8 Sauvegardes et restauration

a) Politique de sauvegarde par défaut :

Sauf mention contraire au devis ou contrat, SYNEXTA effectue pour les prestations d'hébergement :

- Une sauvegarde mensuelle automatisée des données, fichiers et bases de données hébergées
- Conservation des sauvegardes sur une durée de 3 mois glissants
- Stockage des sauvegardes sur infrastructure distincte de la production

Cette politique de sauvegarde par défaut est adaptée aux sites web et applications standards à faible criticité. Elle est incluse sans surcoût dans les prestations d'hébergement.

IMPORTANT : En l'absence de mention contraire explicite au devis ou contrat, c'est cette politique par défaut (mensuelle, 3 mois) qui s'applique.

b) Options de sauvegarde renforcée (payantes) :

Le CLIENT peut souscrire à des options de sauvegarde renforcées moyennant supplément tarifaire ; il en sera dans ce cas fait mention sur le devis et/ou la facture.

c) Procédure de restauration :

En cas de demande de restauration par le CLIENT :

- Délai d'intervention : 24 heures ouvrées (hors week-ends) après demande écrite (email)
- Restauration gratuite : sur le dernier point de sauvegarde disponible, dans la limite de 2 restaurations par an
- Restaurations supplémentaires : facturation de 85 € HT par restauration au-delà de la limite gratuite
- Restauration sur point antérieur : facturation au temps passé (recherche + restauration) en sus du forfait de 85 € HT

d) Limitation de responsabilité :

SYNEXTA met en œuvre les moyens techniques appropriés pour garantir la fiabilité des sauvegardes, mais ne peut garantir une restauration à 100% en cas de :

- Corruption de données à la source (avant sauvegarde)
- Défaillance matérielle majeure ou catastrophe affectant simultanément production et sauvegardes
- Cas de force majeure (incendie datacenter, catastrophe naturelle, cyberattaque massive)
- Données supprimées ou modifiées par le CLIENT entre deux sauvegardes

La responsabilité de SYNEXTA en cas de perte de données est limitée conformément à l'article 5-5 (plafond de responsabilité général).

En l'absence de souscription à une option de sauvegarde renforcée avec garantie contractuelle spécifique, SYNEXTA ne saurait être tenue responsable de la perte de données survenue entre deux sauvegardes mensuelles.

e) Responsabilité du CLIENT :

Il est fortement recommandé au CLIENT de maintenir ses propres sauvegardes locales des données critiques, indépendamment des sauvegardes effectuées par SYNEXTA.

SYNEXTA ne saurait être tenue responsable de la perte définitive de données si le CLIENT :

- N'a pas souscrit à une option de sauvegarde adaptée à la criticité de ses données
- N'a pas maintenu ses propres sauvegardes
- N'a pas demandé de test de restauration pour vérifier l'intégrité des sauvegardes

§5-9 Transfert de risques

Le transfert de risques du livrable au CLIENT s'opère selon le mécanisme suivant, par ordre de priorité :

1. Procès-verbal de recette : À la date de signature du procès-verbal de recette (expresse) ou à l'expiration du délai de

recette tacite (art. 2-4).

2. Facture de clôture : En l'absence de procès-verbal de recette, la facture de clôture du projet — identifiée comme telle par la mention « Facture de clôture » ou « Solde de tout compte » — vaut transfert de risques à sa date d'émission.
3. Défaut de clôture formelle : En l'absence de procès-verbal de recette et de facture de clôture, le transfert de risques est réputé intervenu 3 mois après la date d'émission de la dernière facture au titre du projet.

À compter du transfert de risques, le CLIENT assume l'entière responsabilité de l'utilisation, de la maintenance et de l'évolution du livrable, sous réserve de la garantie contractuelle (art. 5-4) qui court à compter de la même date.

Le transfert de risques n'affecte pas la propriété intellectuelle, qui est régie par l'article 7.

§5-10 Sous-traitance des prestations

SYNEXTA peut confier l'exécution de tout ou partie des prestations à des sous-traitants de son choix. Le CLIENT en est informé et l'accepte par l'adhésion aux présentes CGV.

SYNEXTA demeure seul responsable vis-à-vis du CLIENT de la bonne exécution des prestations sous-traitées, dans les mêmes conditions que si elle les avait exécutées elle-même.

En cas de désaccord, le CLIENT peut demander par écrit que tout ou partie des prestations soit exécuté en interne par SYNEXTA, sous réserve d'un éventuel ajustement tarifaire et de délais communiqué par devis complémentaire.

La propriété intellectuelle des livrables produits par les sous-traitants est intégralement transférée à SYNEXTA par voie contractuelle, préalablement à toute livraison au CLIENT. Le CLIENT n'a aucun lien contractuel direct avec les sous-traitants de SYNEXTA.

La sous-traitance du traitement de données personnelles reste régie par l'article 8 (RGPD).

ARTICLE 6 - LITIGES ET MÉDIATION

§6-1 Résolution amiable des différends

En cas de différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat, les parties s'engagent à rechercher prioritairement une solution amiable.

Tentative de résolution directe : Avant toute procédure judiciaire ou de médiation, les parties conviennent de se rencontrer (physiquement ou en visioconférence) dans un délai de 15 jours suivant la notification écrite du différend, afin de tenter de trouver une solution à l'amiable.

Médiation facultative : Si cette tentative échoue, les parties peuvent, d'un commun accord, recourir à une médiation conventionnelle auprès d'un médiateur désigné d'un commun accord ou, à défaut, désigné par le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) ou tout autre organisme de médiation agréé.

La médiation ne peut excéder une durée de 2 mois sauf accord exprès des deux parties pour la prolonger.

Les frais de médiation sont partagés à parts égales entre les parties, sauf décision contraire du médiateur en cas de mauvaise foi manifeste de l'une des parties.

Accès au juge : En cas d'échec de la tentative amiable ou si l'une des parties refuse la médiation, chaque partie est libre de saisir la juridiction compétente conformément à l'article 6-2.

Exception - Procédures d'urgence : Les présentes dispositions ne font pas obstacle au droit de chaque partie de saisir le juge des référés ou toute procédure d'urgence en cas de nécessité (interruption de service critique, impayé, atteinte à la confidentialité, etc.).

§6-2 Juridiction compétente

Pour les CLIENTS commerçants: Compétence exclusive au TRIBUNAL DE COMMERCE DE VERSAILLES. Pour les CLIENTS non-commerçants (Associations, etc.): Les règles de compétence du droit commun s'appliquent.

ARTICLE 7 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

§7-1 Droits

Le paiement complet confère au CLIENT une licence d'utilisation, de modification et d'adaptation du code pour ses besoins internes, sans limitation de durée.

§7-2 Restrictions

Sauf accord écrit, le CLIENT s'interdit de revendre le code source ou les créations (thèmes, modules) en tant que produit autonome (SaaS, template commercial).

§7-3 Composants tiers et licences open-source

Utilisation de composants tiers : Pour optimiser la qualité, la sécurité et les délais, SYNEXTA utilise des frameworks, bibliothèques et composants tiers (open-source ou propriétaires) reconnus par l'industrie.

Licences par défaut : Sauf spécification contraire du CLIENT, SYNEXTA privilégie les composants sous licences permissives (MIT, Apache 2.0, BSD, LGPL) permettant une utilisation commerciale sans restriction de redistribution.

Responsabilité du CLIENT - Projets spécifiques : Si le CLIENT envisage une exploitation particulière du livrable (revente en tant que produit logiciel, distribution sous licence propriétaire, intégration dans un produit commercial tiers, etc.), il doit impérativement en informer SYNEXTA par écrit et faire figurer cette information sur le devis et/ou le cahier des charges avant validation.

SYNEXTA adaptera alors le choix des composants et pourra, si nécessaire, proposer un audit de conformité des licences (prestation facturée séparément).

En l'absence d'information du CLIENT sur un usage spécifique mentionnée au devis et/ou cahier des charges, SYNEXTA considère par défaut que le livrable est destiné à un usage interne standard (site web, application métier interne, vitrine en ligne) et sélectionne les composants en conséquence.

Limitation de garantie : SYNEXTA garantit que les composants utilisés respectent leurs licences respectives et sont adaptés à un usage commercial standard. En revanche, SYNEXTA ne saurait être tenue responsable d'une incompatibilité de licence découverte ultérieurement si le CLIENT n'a pas informé SYNEXTA d'un projet de redistribution, revente ou exploitation sous licence propriétaire au moment de la validation du devis et/ou du cahier des charges.

Une liste des principales dépendances et leurs licences peut être fournie sur demande écrite du CLIENT.

§7-4 Droits moraux

SYNEXTA conserve son droit de paternité et pourra mentionner sa contribution dans son portfolio, sauf opposition écrite du CLIENT pour des raisons de confidentialité. Cette mention peut prendre la forme d'une ligne discrète dans le footer du site ("Réalisé par SYNEXTA") ou d'une référence dans les supports commerciaux de SYNEXTA.

Le CLIENT s'interdit de présenter les livrables comme sa propre création exclusive ou de les attribuer à un tiers sans mention de SYNEXTA.

§7-5 Réserve de propriété

SYNEXTA conserve la pleine et entière propriété des livrables (code source, créations graphiques, contenus, documentation, bases de données) jusqu'au paiement intégral et effectif de l'ensemble des sommes dues au titre du contrat.

Jusqu'au transfert de propriété, le CLIENT dispose d'un droit d'usage précaire limité aux fins de test, de validation et d'exploitation courante. Ce droit d'usage est révocable de plein droit en cas de défaut de paiement.

En cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du CLIENT (sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire), SYNEXTA pourra revendiquer les livrables impayés conformément aux articles L624-9 et L624-16 du Code de commerce.

La présente clause de réserve de propriété est opposable au CLIENT qui en reconnaît expressément avoir pris connaissance.

ARTICLE 8 - PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

§8-1 Rôle et Obligations

SYNEXTA agit en tant que sous-traitant (Art. 28 RGPD). SYNEXTA s'engage à traiter les données uniquement sur instruction du CLIENT et à assurer leur sécurité.

§8-2 Localisation des données et Sous-traitants

a) Hébergement de données :

SYNEXTA fait appel aux hébergeurs suivants, tous situés dans l'Union Européenne :

- Hetzner Online GmbH (Allemagne)
- Contabo GmbH (Allemagne)
- IONOS SE (Allemagne/France)

Par défaut, toutes les données sont hébergées exclusivement dans l'Union Européenne, garantissant une conformité totale au RGPD.

b) Développement et support technique :

SYNEXTA sous-traite une partie du développement logiciel et du support technique à sa filiale Synexta Développement (Tunisie), détenue à 90% par SYNEXTA SARL.

Conformément à l'article 46 du RGPD, SYNEXTA a mis en place les Clauses Contractuelles Types (CCT 2021/914) de la Commission Européenne pour encadrer ce transfert de données hors UE. Une copie des CCT est disponible sur demande écrite du CLIENT.

Mesures de sécurité appliquées :

- Chiffrement des données en transit (TLS 1.3) et au repos (AES-256)

- Contrôle d'accès strict (authentification multi-facteurs)
- Absence de stockage durable des données personnelles en Tunisie

c) Exception - Hébergement hors UE sur demande expresse :

Pour certains projets nécessitant une performance géographique particulière (audience internationale, USA, Asie), SYNEXTA peut proposer un hébergement situé hors de l'Union Européenne.

Ce choix ne sera mis en œuvre qu'avec l'accord exprès du CLIENT (validé via le devis) et sera encadré par les Clauses Contractuelles Types (CCT).

Sans demande expresse du CLIENT, l'hébergement est systématiquement effectué dans l'Union Européenne.

d) Responsabilité solidaire :

SYNEXTA demeure entièrement responsable vis-à-vis du CLIENT du respect des obligations RGPD par ses sous-traitants, conformément à l'article 28.4 du RGPD.

e) Ajout ou remplacement de sous-traitants :

SYNEXTA se réserve le droit d'ajouter ou de remplacer des sous-traitants ultérieurs en cours de contrat, sous réserve de respecter la procédure suivante :

Information préalable : SYNEXTA informe le CLIENT par email au moins 30 jours calendaires avant la mise en œuvre du nouveau sous-traitant, en précisant :

- L'identité et la localisation du sous-traitant
- La nature des prestations qui lui seront confiées
- Les garanties RGPD mises en place (CCT si hors UE, certifications, etc.)

Droit d'opposition du CLIENT : Le CLIENT dispose d'un délai de 10 jours ouvrés à compter de la notification pour formuler une opposition écrite et motivée pour des raisons légitimes liées à la protection des données.

Sont considérées comme légitimes les oppositions fondées sur :

- L'absence de garanties RGPD appropriées
- La localisation dans un pays à risque (hors UE sans CCT)
- L'incompatibilité avec les obligations sectorielles du CLIENT (ex: HDS, PCI-DSS)

Ne sont pas considérées comme légitimes les oppositions fondées sur des motifs purement commerciaux ou de préférence personnelle sans justification objective de protection des données.

En cas d'opposition légitime : Si le CLIENT formule une opposition légitime dans le délai imparti, les parties s'engagent à rechercher de bonne foi une solution alternative dans un délai de 30 jours.

Solutions possibles :

- SYNEXTA propose un sous-traitant alternatif acceptable pour le CLIENT
- Le CLIENT accepte un surcoût pour maintenir l'ancien sous-traitant ou utiliser un prestataire plus onéreux
- Exécution de la prestation en interne par SYNEXTA (si techniquement possible)

À défaut d'accord : Si aucune solution n'est trouvée dans le délai de 30 jours, chaque partie peut résilier le contrat sans pénalité, avec :

- Restitution des sommes versées au prorata des prestations non exécutées
- Application de l'article 10-3 (réversibilité des données)

Silence du CLIENT : L'absence de réponse du CLIENT dans le délai de 10 jours ouvrés vaut acceptation tacite du nouveau sous-traitant.

§8-3 Propriété des données et Licence technique

Le CLIENT demeure propriétaire exclusif de l'ensemble des données, fichiers, contenus et bases de données qu'il fournit, génère ou stocke. SYNEXTA n'acquiert aucun droit de propriété sur ces données.

Toutefois, pour permettre la bonne exécution des services, le CLIENT autorise SYNEXTA à effectuer toutes les opérations techniques nécessaires sur ses données: hébergement, réplique, mise en cache, sauvegardes, restaurations et affichage technique. Cette autorisation est strictement limitée aux besoins du service et prend fin à la résiliation du contrat.

§8-4 Exclusion des données sensibles (Sauf exception)

Les infrastructures standard de SYNEXTA ne sont pas certifiées pour héberger des données de santé (HDS), bancaires critiques (PCI-DSS) ou biométriques. Le CLIENT s'interdit formellement d'y stocker de telles données sans contrat spécifique.

Concernant les documents d'identité et justificatifs (Passeports, CNI, permis de conduire, RIB, avis d'imposition...): Le stockage de ces documents est par défaut interdit. Il ne pourra être autorisé qu'à titre exceptionnel et sous réserve de l'accord explicite, préalable et écrit de SYNEXTA, et uniquement si : Il est strictement nécessaire à l'activité légitime du

CLIENT (ex: KYC, vérification); Le CLIENT met en œuvre des mesures de sécurité renforcées (chiffrement, accès restreint).

En l'absence de cet accord écrit, SYNEXTA se réserve le droit de supprimer sans préavis tout document de cette nature découvert sur ses serveurs, et décline toute responsabilité en cas de fuite de ces données.

§8-5 Accord de traitement des données (DPA)

Lorsque SYNEXTA agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD, les dispositions suivantes s'appliquent conformément à l'article 28 du RGPD :

a) Objet, nature et finalité du traitement : Les caractéristiques spécifiques du traitement sont définies dans le devis ou contrat :

- Objet du traitement : [défini au devis]
- Durée : durée du contrat + 3 mois après résiliation
- Nature des opérations : hébergement, maintenance, développement selon prestations commandées
- Finalité : exécution des prestations définies au contrat

b) Types de données et catégories de personnes : Définis dans le cahier des charges ou le devis. Par défaut (si non précisé) :

- Données de contact (nom, email, téléphone)
- Email des comptes utilisateurs
- Adresses des comptes clients/utilisateurs (si fournies par ceux-ci)
- Logs de connexion (IP, date/heure)
- Contenus publiés par le CLIENT sur la plateforme

c) Obligations de SYNEXTA (toujours applicables) :

- Traiter les données uniquement sur instruction documentée du CLIENT
- Garantir la confidentialité des personnes autorisées à traiter les données
- Mettre en œuvre les mesures de sécurité appropriées (chiffrement TLS 1.3, AES-256, contrôle d'accès, journalisation)
- Assister le CLIENT pour répondre aux demandes d'exercice de droits (accès, rectification, suppression)
- Notifier toute violation de données dans un délai de 48h
- Supprimer ou restituer les données à la fin du contrat
- Tenir un registre des activités de traitement
- Autoriser les audits du CLIENT (préavis 30 jours)

d) Notification des violations de données : En cas de violation de données personnelles, SYNEXTA s'engage à notifier le CLIENT dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance, avec toutes les informations disponibles.

e) Registre des activités de traitement : SYNEXTA tient un registre des catégories de traitements effectués pour le compte du CLIENT, conformément à l'article 30.2 du RGPD.

ARTICLE 9 - CESSIBILITÉ DU CONTRAT

§9-1 Principe

Le présent contrat est conclu en considération de la personne du CLIENT (intuitu personae). Il ne peut être cédé, transféré ou transmis à un tiers sans l'accord préalable et écrit de SYNEXTA.

§9-2 Exceptions - Cessions autorisées de plein droit

Par dérogation au principe ci-dessus, le CLIENT peut céder le contrat sans autorisation préalable dans les cas suivants :

a) Restructurations internes :

- Fusion ou absorption du CLIENT par une autre société
- Scission ou apport partiel d'actifs
- Transmission universelle de patrimoine (TUP)
- Changement de forme juridique (SARL → SAS, etc.) ou de dénomination sociale

b) Cessions au sein du même groupe :

- Transfert à une société mère, filiale ou société sœur contrôlée directement ou indirectement par les mêmes actionnaires (contrôle > 50%)

Obligation d'information : Dans ces cas, le CLIENT doit simplement informer SYNEXTA par écrit dans un délai de 30 jours suivant l'opération, en précisant l'identité du cessionnaire et la date de prise d'effet.

§9-3 Cessions soumises à autorisation

Pour toute autre cession (vente à un tiers externe, changement d'actionnaire majoritaire, etc.), le CLIENT doit obtenir

l'accord écrit préalable de SYNEXTA.

SYNEXTA s'engage à ne pas refuser cet accord de manière abusive. Le refus doit être motivé par des raisons légitimes (solvabilité du cessionnaire, incompatibilité technique ou contractuelle, risque de confidentialité, etc.).

En cas de refus injustifié de SYNEXTA, le CLIENT peut demander la résiliation du contrat sans pénalité, avec application de l'article 10-3 (réversibilité).

§9-4 Continuité des obligations

En cas de cession autorisée, le cessionnaire reprend l'intégralité des droits et obligations du CLIENT. Le CLIENT cédant reste solidairement responsable avec le cessionnaire du paiement des sommes dues jusqu'à la date de cession.

§9-5 Cession par SYNEXTA

SYNEXTA se réserve le droit de céder le contrat à toute société de son groupe (filiale, société mère) ou en cas de cession de fonds de commerce, sous réserve d'en informer le CLIENT par écrit 30 jours avant la prise d'effet.

ARTICLE 10 - DURÉE ET RENOUVELLEMENT

§10-1 Durée et Tacite Reconduction

Prestations ponctuelles : Fin à la livraison et au paiement complet.

Prestations récurrentes : Contrat conclu pour une durée initiale d'un (1) an. À l'issue, le contrat est renouvelé tacitement et automatiquement par périodes successives d'un an.

§10-2 Dénonciation

Chaque partie peut s'opposer au renouvellement en notifiant l'autre par recommandé avec AR, avec un préavis de : 1 mois pour les contrats ≤ 6 mois; 2 mois pour les contrats > 6 mois.

Engagement : En cas de résiliation en cours de période renouvelée (rupture anticipée), le CLIENT reste redevable de l'intégralité des sommes dues jusqu'à la fin de la période annuelle en cours, tout mois entamé étant dû intégralement, sauf accord écrit de SYNEXTA.

§10-3 Réversibilité et sort des données

a) Restitution des données :

À l'issue du contrat (arrivée à terme, résiliation amiable, non-renouvellement), SYNEXTA s'engage à restituer au CLIENT l'ensemble des données et contenus lui appartenant, selon les modalités suivantes :

Délai de mise à disposition : SYNEXTA met à disposition du CLIENT un export complet des données dans un délai de 15 jours ouvrés suivant la fin effective du contrat.

Format de restitution :

- Fichiers sources (HTML, CSS, JS, PHP, etc.)
- Bases de données (dump SQL ou export JSON)
- Médias et contenus (images, documents, vidéos)
- Archive compressée au format ZIP

Modalités de téléchargement : Mise à disposition via lien de téléchargement sécurisé (HTTPS) ou espace FTP/SFTP dédié.

b) Durée de disponibilité :

Le lien de téléchargement ou l'accès FTP reste actif pendant 3 (trois) mois calendaires à compter de la mise à disposition.

Il appartient au CLIENT de télécharger et sauvegarder les données dans ce délai.

Passé ce délai de 3 mois, SYNEXTA n'est plus tenue de conserver les données et procède à leur suppression définitive et irrévocable.

Aucune réclamation ne pourra être formulée par le CLIENT après expiration du délai de 3 mois.

c) Assistance à la migration (optionnelle - payante) :

Sur demande écrite du CLIENT, SYNEXTA peut fournir une assistance technique pour faciliter la migration vers un nouveau prestataire :

- Documentation technique du projet
- Support technique lors de la migration
- Formation du nouveau prestataire
- Accompagnement à la mise en production

Cette prestation fait l'objet d'une facturation au temps passé selon le tarif horaire en vigueur (minimum 2 heures facturées).

d) Suppression définitive (conformité RGPD) :

Après téléchargement confirmé des données par le CLIENT ou expiration du délai de 3 mois (selon ce qui survient en premier), SYNEXTA procède à la suppression définitive dans un délai maximum de 30 jours de toutes les données du CLIENT :

- Environnement de production
- Sauvegardes
- Environnements de test et développement
- Logs et données techniques

Cette suppression est effectuée conformément aux obligations du RGPD (article 28.3.g).

e) Exception - Résiliation pour impayé :

En cas de résiliation pour impayé, les dispositions de l'article 4-4 s'appliquent : la restitution des données est conditionnée au paiement intégral des sommes dues.

ARTICLE 11 - FORCE MAJEURE

Les parties ne sont pas responsables en cas de force majeure (Art. 1218 Code Civil), incluant pannes généralisées des réseaux ou défaillance majeure des fournisseurs Cloud (AWS, OVH, Google). Résiliation possible sans frais après 3 mois d'empêchement.

ARTICLE 12 - CONFIDENTIALITÉ

§12-1 Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations échangées dans le cadre de l'exécution du contrat, qu'elles soient de nature technique, commerciale, financière ou stratégique.

Sont notamment considérées comme confidentielles :

- Les codes sources, architectures techniques, bases de données et documentations
- Les accès, identifiants et mots de passe fournis pour l'exécution des prestations
- Les données métier, processus internes et stratégies commerciales du CLIENT
- Les méthodes, outils propriétaires et savoir-faire de SYNEXTA
- Toute information explicitement marquée comme "confidentielle" par l'une des parties

§12-2 Exceptions

Ne sont pas couvertes par l'obligation de confidentialité :

- Les informations publiquement disponibles ou tombées dans le domaine public sans faute de la partie destinataire
- Les informations déjà connues de la partie destinataire avant leur communication
- Les informations reçues légitimement d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité
- Les informations dont la divulgation est imposée par une autorité judiciaire ou administrative compétente

§12-3 Durée et portée

L'obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée du contrat et pendant une période de 3 (trois) ans suivant sa fin, quelle qu'en soit la cause.

Chaque partie s'engage à :

- Ne divulguer les informations confidentielles qu'aux membres de son personnel ou sous-traitants ayant besoin d'en connaître pour l'exécution du contrat
- Imposer à ces personnes les mêmes obligations de confidentialité
- Mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées pour protéger les informations confidentielles

§12-4 Accès et sécurité

SYNEXTA s'engage à :

- Utiliser les accès fournis par le CLIENT uniquement dans le cadre strict de l'exécution des prestations
- Ne pas conserver les mots de passe en clair (utilisation de gestionnaires de mots de passe sécurisés)
- Révoquer immédiatement les accès de tout collaborateur quittant SYNEXTA ou n'étant plus affecté au projet
- Notifier le CLIENT dans un délai de 48h en cas de compromission suspectée ou avérée d'un accès

Le CLIENT s'engage à révoquer les accès de SYNEXTA dans un délai de 7 jours suivant la fin du contrat.

§12-5 Droit de paternité

SYNEXTA conserve son droit de paternité et pourra mentionner sa contribution dans son portfolio, sauf opposition écrite du CLIENT pour des raisons de confidentialité. Cette mention peut prendre la forme d'une ligne discrète dans le footer du

site ("Réalisé par SYNEXTA") ou d'une référence dans les supports commerciaux de SYNEXTA.

Le CLIENT s'interdit de présenter les livrables comme sa propre création exclusive ou de les attribuer à un tiers sans mention de SYNEXTA.

§12-6 Sanctions

Toute violation de l'obligation de confidentialité expose la partie fautive à des dommages et intérêts, sans préjudice des autres recours légaux disponibles.

ARTICLE 13 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

§13-1 Divisibilité

Si une clause est jugée nulle, les autres restent valables.

§13-2 Notifications

Par email avec accusé ou recommandé.

§13-3 Droit applicable

Droit français.

§13-4 Convention de preuve et canaux de communication

Conformément à l'article 1368 du Code civil, les parties conviennent expressément que seuls les canaux de communication suivants ont valeur probante entre elles :

1. Le courrier électronique (email) envoyé depuis les adresses déclarées des parties, qui a la même valeur probante qu'un écrit sur support papier.
2. Le courrier recommandé avec accusé de réception.

En conséquence, toute communication effectuée par un autre canal (messagerie instantanée, SMS, réseaux sociaux, appel téléphonique, communication orale, etc.) ne peut être opposée à aucune des parties, sauf si elle a été confirmée par email dans un délai raisonnable.

Il appartient à chaque partie de s'assurer que ses demandes, validations et instructions sont transmises par un canal reconnu. SYNEXTA ne saurait être tenue responsable de l'inexécution d'une demande formulée exclusivement par un canal non reconnu.

Les registres informatiques conservés dans les systèmes d'information de SYNEXTA (logs, historiques de tickets, systèmes de versionnement, horodatage des livraisons) constituent des preuves recevables des communications, commandes, validations, livraisons et paiements intervenus entre les parties.

La partie souhaitant contester l'authenticité ou le contenu d'un email supporte la charge de la preuve de la falsification ou de l'erreur.