

Conditions générales d'utilisation - Provision de services

Last update: 2025-09-12

XCP-ng

XEN ORCHESTRA

XO LITE

XOSTOR

XO PROXY

Article 1 – Objet et champ d’application

VATES est une société immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grenoble sous le numéro 752 155 259 et dont le siège social est situé 17 rue Aimé Bery – 38000 Grenoble – France, exerçant dans le domaine des services informatiques (ci-après désignée « **VATES** »).

Les présentes Conditions Générales (ci-après « **CG** ») s’appliquent à l’ensemble des devis ou offres techniques et commerciales émis par VATES (ci-après « **Devis** ») ainsi qu’aux commandes (ci-après désignées conjointement « **Documents de Référence** ») et au Statement of Work (SOW) associé, conclus entre la société VATES et le client désigné dans les Documents de Référence, ci-après désigné le « **Client** », pour la fourniture des services commandés par le Client (ci-après les « **Services** »).

Les présentes CG prévalent sur toutes conditions qui n’auraient pas été expressément acceptées par VATES, notamment les conditions générales du Client. En acceptant un devis ou une offre commerciale de VATES ou en passant une commande se référant à un devis/offre commerciale de VATES, le Client est réputé accepter pleinement et sans réserve les présentes CG ainsi que le SOW précisant les conditions d’exécution des Services fournis.

En complément des Documents de Référence, les Parties signent un Statement of Work (SOW) précisant le contenu de chaque Service mentionné dans le Devis.

Les documents suivants, qui en cas de conflit prévalent dans l’ordre dans lequel ils sont listés ci-après, constituent le Contrat entre les Parties et contiennent l’intégralité de leurs obligations :

- Les présentes Conditions Générales
- Le Statement of Work
- Les Documents de Référence (étant entendu qu’en cas de contradiction entre une Commande et un Devis, le Devis prévaut)



Article 2 – Commandes

Acceptation de commande : Une commande est réputée acceptée dès lors qu'elle est formalisée par le Client au moyen d'un bon de commande du Client faisant expressément référence à un Devis émis par VATES, ou par un Devis émis par VATES dûment contresigné par le Client avec la mention « Lu et Approuvé ». VATES est liée par les engagements spécifiés dans les Documents de Référence, repris sur le bon de commande et le SOW associé.

Modification de commande : Une commande n'est définitive qu'après acceptation expresse de VATES ; toute modification demandée par le Client, notamment en ce qui concerne les quantités, la qualité, les spécifications ou le calendrier d'exécution, est subordonnée à l'acceptation écrite de VATES.

Le Client règlera à VATES tous les frais engagés et supportera toutes les conséquences directes ou indirectes résultant d'une modification de commande et d'éventuels délais supplémentaires.

Annulation de commande : Aucune annulation de commande ne sera prise en compte si elle n'est pas acceptée par VATES. Dans ce cas, le Client remboursera à VATES l'ensemble des frais engagés (notamment équipements spécifiques, frais d'étude, main-d'œuvre) ainsi que les conséquences directes ou indirectes en résultant. En outre, tout acompte déjà versé sera conservé par VATES.



Article 3 – Exécution des Services

3.1 – Lieu d'exécution des Services

Le lieu d'exécution des Services est mentionné dans le SOW (par défaut, à distance). Toute modification du lieu d'exécution doit nécessairement être convenue par écrit entre les Parties.

Si les Services doivent être exécutés sur le site du Client, le personnel de VATES devra, lorsqu'il est présent dans les locaux du Client, se conformer à l'ensemble des règles et procédures de fonctionnement, de sécurité et de sûreté de ces locaux qui auront été communiquées à VATES..

Le Client s'engage à mettre à disposition du personnel de VATES les mêmes conditions de travail que celles qu'il fournit à son propre personnel.

Le personnel de VATES respectera les horaires d'ouverture du Client.

3.2 – Encadrement

VATES gère et contrôle exclusivement son personnel.

Le personnel prévu ou identifié dans le SOW en lien avec le Devis sera en toutes circonstances considéré comme des salariés ou sous-traitants de VATES, lesquels restent sous sa responsabilité.

Toute réclamation relative aux Services devra être adressée à l'interlocuteur VATES indiqué dans le SOW.

Ni VATES ni ses employés ne recevront, ni ne seront éligibles à percevoir, aucun des avantages que le Client réserve à ses salariés, incluant notamment mais sans s'y limiter : congés payés, jours fériés, assurances vie, santé et invalidité, ainsi que régimes de retraite ou assimilés.

VATES n'est pas soumise aux horaires de travail ni aux périodes de congés applicables aux salariés du Client.

VATES ou ses employés peuvent également prendre des congés à leur convenance, sous réserve uniquement d'assurer l'exécution des Services dont elle a la charge dans les délais requis.

3.3 – Planning

Si un planning d'exécution des Services est prévu, il est défini dans le SOW, étant entendu qu'il s'agit d'une durée estimative qui ne constitue en aucun cas un engagement ferme de VATES.

VATES mettra en œuvre ses meilleurs efforts pour respecter le planning, lequel ne saurait en aucun cas être considéré comme contraignant.

Article 4 – Obligations de chaque Partie



VATES et le Client s'engagent à collaborer activement et régulièrement dans l'exécution du Contrat. Le Client s'engage à :

- définir ses besoins et, sous sa responsabilité, établir si nécessaire le cahier des charges servant de base aux travaux d'étude, de conception ou d'exécution des Services confiés à VATES,
- fournir à VATES tous les moyens nécessaires à la réalisation des Services,
- communiquer à VATES, dès qu'il en a connaissance, tout nouvel élément susceptible d'affecter l'exécution des Services,
- désigner un interlocuteur chargé de faciliter et coordonner la communication avec VATES dans le cadre du présent Contrat. En cas de défaillance de cet interlocuteur, le Client devra le remplacer dans les plus brefs délais,
- prendre toutes précautions à l'égard des dommages pouvant survenir aux fichiers, mémoires informatiques ou autres documents utilisés pour l'exécution des Services,
- avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires à l'utilisation de tout progiciel, documentation et plus généralement de tout objet couvert par un droit de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à un tiers et mis à disposition de VATES pour la réalisation des Services.

Sauf stipulation contraire convenue entre les Parties, le Client fournira et prendra en charge tous les moyens humains, matériels, équipements, outils, matériels et machines de chantier, transport et autres installations et services nécessaires à la bonne exécution et à l'achèvement des Services, qu'ils soient temporaires ou permanents et qu'ils soient ou non intégrés aux Services.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des prérequis communiqués par VATES, notamment ceux définis dans le SOW et en particulier les prérequis suivants en cas d'exécution des Services à distance :

- permettre l'accès à l'infrastructure du Client,
- disposer d'un réseau de qualité suffisante,
- donner l'autorisation d'accéder à distance aux équipements et logiciels nécessaires.

VATES s'engage à :

- désigner les membres de son personnel disposant des qualifications et compétences nécessaires à l'exécution des Services afin d'assurer leur réalisation au mieux de ses capacités,
- désigner un interlocuteur chargé des relations avec le Client, et le remplacer sans délai si nécessaire,
- utiliser les informations communiquées par le Client exclusivement aux fins de l'exécution des Services,
- disposer de la formation adéquate pour exécuter les Services.

Les Parties reconnaissent et conviennent que les Services sont fournis sur la base de temps et moyens, et qu'à ce titre, ils n'incluent aucune obligation de résultat (en termes de planning, de conformité, etc.). VATES mettra en œuvre ses meilleurs efforts pour exécuter les Services avec une diligence raisonnable, de manière professionnelle et conforme aux standards généralement admis dans l'industrie, et dans le respect des lois, règles et règlements français applicables.

VATES respectera les politiques, procédures et exigences de sécurité du Client relatives aux conditions de travail et aux horaires. Toute exception à cette obligation devra faire l'objet d'une demande écrite préalable adressée au Client et approuvée par un représentant dûment habilité de celui-ci.

VATES garantit que les Services seront conformes aux spécifications du SOW associé aux Documents de Référence. Dans l'hypothèse où aucun SOW n'aurait été établi, les Services seront conformes aux dispositions mentionnées dans le Devis.



VATES ne garantit pas que les Services soient ou seront exempts de défaut ou d'erreur.

Le Client remboursera à VATES les frais déboursés raisonnablement engagés pour la réalisation des Services, incluant, sans que cette liste soit limitative, les frais de déplacement et de transport, d'hébergement et de repas.



Article 5 - Durée

Les prix des Services, objet de la commande, sont spécifiés dans le Devis émis par VATES et préalablement accepté par le Client.

Le Client s'engage à régler à VATES, pour les Services, le montant indiqué dans le Devis. Les Services fournis au titre du présent Contrat seront rémunérés au prorata du temps passé par VATES, conformément au SOW.

L'estimation du temps passé ou de la consommation de biens ou de services pour l'exécution des Services est donnée à titre purement indicatif et ne saurait en aucun cas lier VATES ni être assimilée à un montant forfaitaire.

Tous les montants dus au titre du présent Contrat s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée, laquelle sera facturée au taux et selon les modalités prescrites par la loi en vigueur.

VATES tiendra des registres complets et détaillés relatifs à l'exécution des Services, incluant notamment les relevés du temps passé et des tâches effectuées. Ces registres seront mis à disposition du Client, à sa demande, à des moments et intervalles raisonnables, afin de lui permettre de vérifier l'exactitude des factures émises par VATES.

Le montant total des Services, tel que mentionné dans le Devis, est facturé par VATES à la date de la Commande. Le règlement peut être effectué par virement bancaire en euros. Les sommes dues à VATES sont payables intégralement au plus tard trente (30) jours après la date de la facture de VATES, sauf stipulation contraire convenue dans les Documents de Référence.

En cas de non-paiement à la date convenue, l'intégralité des sommes dues devient immédiatement exigible sans mise en demeure préalable, y compris les sommes non encore échues. En outre, les sommes dues seront majorées de pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Conformément au décret applicable, le Client en situation de retard de paiement sera également redevable de plein droit envers VATES d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, actuellement fixée à quarante euros (40 €).

Si la solvabilité du Client se dégrade significativement ou si l'entreprise ou le fonds de commerce du Client est cédé, loué ou donné en gage, en tout ou partie, VATES sera en droit d'exiger un paiement anticipé ou des garanties supplémentaires, à sa seule discrétion.

En cas de non-paiement intégral d'une facture échue et après une mise en demeure restée infructueuse dans un délai de 48 heures, VATES se réserve la possibilité de suspendre tous les Services en cours et/ou à venir. Si le Client passe une commande auprès de VATES sans avoir réglé les commandes antérieures à leur échéance, VATES sera en droit de refuser ladite commande et les Services, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation, pour quelque motif que ce soit.



Article 6 – Propriété intellectuelle

6.1 – Droits préexistants

Le Client déclare avoir obtenu les autorisations nécessaires et l'ensemble des droits de propriété intellectuelle ou industrielle requis pour l'exécution des Services ou relatifs aux éléments qu'il met à disposition de VATES. En cas de manquement à cette obligation, le Client assumera les conséquences financières qui pourraient en résulter.

Le Client conserve l'ensemble des droits qu'il détient sur les brevets, logiciels, dessins et modèles, savoir-faire et informations utilisés par VATES.

VATES conserve l'ensemble des droits préexistants qu'elle détient sur les brevets, logiciels, dessins et modèles, savoir-faire et informations.

VATES demeure propriétaire de toute méthode, outil, logiciel et savoir-faire utilisés ou réalisés dans le cadre de l'exécution des Services.

6.2 – Droit d'usage

VATES concède au Client un droit d'usage sur les résultats des Services pour les seuls besoins propres du Client, dans le monde entier et pour toute la durée de protection prévue par le Code de la propriété intellectuelle.

Article 7 – Confidentialité

7.1

Chaque Partie reconnaît que toute information concernant l'autre Partie constitue une « Information Confidentielle et Propriétaire ». Chaque Partie s'engage à ne pas permettre la duplication, l'utilisation ou la divulgation de telles Informations Confidentielles et Propriétaires à quiconque (autre que ses propres employés qui doivent avoir accès à ces informations pour exécuter les obligations prévues au présent Contrat), sauf autorisation écrite de l'autre Partie. Chaque Partie reconnaît et accepte en outre qu'en cas de violation de son obligation de confidentialité au titre du présent Contrat par une Partie ou par l'un de ses administrateurs, constituants, fiduciaires, bénéficiaires, prédécesseurs, successeurs, filiales, mandataires, préposés, employés et/ou représentants, la Partie non défaillante aura droit à l'ensemble des recours disponibles en droit ou en équité.

Cet engagement demeurera en vigueur pendant toute la durée du présent Contrat et pendant trois (3) années après sa cessation.

7.2



Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties ne pourra être tenue responsable de l'utilisation ou de la divulgation d'Informations Confidentielles et Propriétaires qui :

- (i) étaient déjà connues de cette Partie au moment de leur réception de l'autre Partie ;
- (ii) étaient accessibles au public avant leur réception de l'autre Partie ;
- (iii) deviennent accessibles au public après leur réception de l'autre Partie, sans faute de la Partie réceptrice ;
- (iv) ont reçues d'un tiers sans violation du présent Contrat par la Partie réceptrice ;
- (v) ont été ou sont développées par la Partie réceptrice de manière indépendante de la Partie divulgateuse.

7.3

Dans le cas où l'une des Parties recevrait une assignation ou toute autre procédure administrative ou judiciaire régulièrement émise exigeant la communication d'Informations Confidentielles et Propriétaires de l'autre Partie, la Partie destinataire en informera rapidement l'autre Partie et lui confiera la défense contre cette demande. Sauf si la demande a été limitée, annulée ou prorogée en temps utile, la Partie destinataire sera alors en droit d'y répondre dans la mesure permise par la loi. Si la Partie à laquelle la défense a été confiée le demande, la Partie destinataire coopérera (aux frais de la Partie demanderesse) à la défense contre une telle demande.

Article 8 - Garantie - Responsabilité

VATES certifie avoir souscrit une police d'assurance couvrant ses obligations au titre du présent Contrat.

La responsabilité de VATES ne pourra être engagée qu'en cas de négligence prouvée.

Les Parties reconnaissent que les stipulations de la présente clause ont été déterminantes dans leur volonté de conclure le présent Contrat et que le prix convenu reflète la répartition des risques entre les Parties ainsi que la limitation de responsabilité qui en résulte.

À l'exception des dommages corporels ou du décès de toute personne, la responsabilité de VATES au titre du présent Contrat ne pourra excéder le montant payé au titre des Documents de Référence objet du litige.

Les préjudices indirects subis par le Client sont exclus de toute demande d'indemnisation. Par préjudices indirects, sans que cette liste soit exhaustive, il convient notamment d'entendre la perte de chiffre d'affaires, la perte d'exploitation, le préjudice commercial, le manque à gagner ou toute réclamation émanant d'un tiers à l'encontre du Client.

Les Parties reconnaissent que les dispositions de la présente clause ont été déterminantes dans leur décision de conclure le présent Contrat et que le prix convenu reflète la répartition des risques entre elles et la limitation de responsabilité qui en découle.



Article 9 – Sous-traitance

VATES est autorisée à sous-traiter l'exécution de ses obligations à un ou plusieurs sous-traitants de son choix.

En tout état de cause, VATES demeure responsable vis-à-vis du Client de l'exécution de l'ensemble de ses obligations contractuelles au titre du présent Contrat ainsi que du respect de celles-ci par ses sous-traitants.

Article 10 – Relation d'entrepreneur indépendant

La relation entre le Client et VATES est exclusivement celle d'un entrepreneur indépendant et ne constitue en aucun cas une relation employeur-salarié. VATES dispose de l'autorité exclusive et d'un contrôle indépendant sur les moyens par lesquels les Services sont exécutés. VATES conserve le droit de fournir des services à d'autres pendant la durée du présent Contrat.

VATES n'est pas un mandataire du Client et n'a aucun pouvoir pour engager le Client, que ce soit par des déclarations, contrats ou accords de quelque nature que ce soit. VATES s'engage à exercer une diligence et un jugement raisonnables dans la fourniture de ses Services.

Article 11 – Non-sollicitation

Chaque Partie s'engage à ne pas solliciter, directement ou indirectement, sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie, un salarié de cette dernière afin de l'employer, ni à recruter un tel salarié, même si la demande initiale émane du salarié.

Cette interdiction s'applique pendant toute la durée du présent Contrat et pendant une période de douze (12) mois suivant sa cessation ou son expiration.

En cas de violation de cette obligation, la Partie défaillante sera tenue de verser immédiatement à l'autre Partie, à titre de compensation, une somme égale à douze fois la dernière rémunération mensuelle brute du salarié concerné.



Article 12 – ntégralité de l'accord, modification

Le présent Contrat, incluant les présentes CG et le SOW dûment annexé, constitue l'intégralité et l'expression exclusive de l'accord conclu entre VATES et le Client pour la réalisation des Services, et remplace toute proposition orale ou écrite, tout accord antérieur ou toute autre communication préalable entre les Parties relative à l'objet du présent Contrat.

Aucune modification, renonciation ou adaptation du présent Contrat ne sera valable si elle n'est pas formulée par écrit et signée par des représentants dûment habilités des deux Parties.

Les intitulés des articles sont fournis uniquement pour des raisons de commodité et n'affectent en rien l'interprétation du présent Contrat.

Article 13 – Renonciation

Aucune disposition des présentes ne sera réputée avoir fait l'objet d'une renonciation ni aucune inexécution excusée, sauf si une telle renonciation ou acceptation est établie par écrit et signée par la Partie à laquelle elle est opposée.

Aucune renonciation à l'une quelconque des stipulations du présent Contrat, ni le défaut d'exercice d'un droit qui y est prévu, ne sera réputée constituer une renonciation à toute autre stipulation, qu'elle soit ou non similaire, ni une renonciation continue.

Article 14 – Force obligatoire

Le présent Contrat lie les Parties et profite à celles-ci ainsi qu'à leurs successeurs, ayants droit et représentants légaux respectifs, et est également opposable à leurs héritiers, successeurs et ayants droit.

Si l'une quelconque des dispositions du présent Contrat est jugée invalide au regard d'une loi ou d'un règlement applicable, elle sera réputée non écrite dans cette mesure, sans que la validité des autres dispositions n'en soit affectée.

Si une disposition est jugée invalide ou inapplicable dans certaines circonstances particulières, elle demeurera néanmoins pleinement applicable dans toutes les autres circonstances.

L'invalidité, totale ou partielle, de l'une quelconque des dispositions du présent Contrat n'affectera pas la validité des autres dispositions.



Article 15 – Cas de force majeure

La responsabilité du fournisseur ne pourra être engagée si l'inexécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations prévues aux présentes Conditions Générales de Vente résulte d'un cas de force majeure.

Au sens de l'article 1148 du Code civil français, constituent des cas de force majeure ou cas fortuits des événements indépendants de la volonté des parties, qu'elles ne pouvaient raisonnablement être tenues de prévoir, qu'elles ne pouvaient raisonnablement éviter ou surmonter, et dont la survenance rend totalement impossible l'exécution des obligations.

Article 16 – Cession

Le présent Contrat ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle par l'une des Parties sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie.

Toutefois, VATES se réserve le droit de céder le Contrat à une société de son Groupe, qu'il s'agisse d'une filiale ou d'une société mère, conformément aux dispositions de l'article L.233-3 du Code de commerce.

Article 17 – Droit applicable / Compétence juridictionnelle

Les présentes Conditions Générales (CG) sont régies par le droit français.

TOUT LITIGE OU CONTESTATION AUXQUELS L'EXÉCUTION DES PRÉSENTES CG POURRAIT DONNER LIEU, ET QUI N'AURAIT PU FAIRE L'OBJET D'UN ACCORD AMIABLE DANS LE CADRE D'UNE PROCÉDURE DE CONCILIATION, RELÈVERA DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE GRENOBLE, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU CONSERVATOIRES, EN RÉFÉRÉ OU SUR REQUÊTE.

