

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION SGS EPERFORMANCE

## 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions suivantes :

1.1. L'accès par le Client à la plateforme applicative SGS ePerformance en vue de permettre au Client la réalisation de campagnes d'auto-évaluation, de pilotage des audits internes, de suivi des plans d'action et de benchmark sur la base de référentiels de conformité couplés à des référentiels d'amélioration continue, et  
1.2. La fourniture par SGS des prestations de service complémentaires tels que définis ci après permettant de répondre aux besoins spécifiques du Client. Les Conditions Générales décrites ci-après s'appliquent également aux périodes d'utilisation gratuites, éventuellement accordées par SGS en vue de permettre au Client de se familiariser avec les Solutions.

## 2. DÉFINITIONS

Les termes suivants ont, dans les présentes, la signification qui leur est donnée sauf stipulation contraire.  
Abonnement: Signifie une licence d'utilisation de la plateforme SGS ePerformance.

Administrateur(s) CLIENT : représentant(s) du Client pour SGS ayant connaissance de l'Identifiant ayant accès à toutes les fonctions des Licences SGS ePerformance pour lesquels le CLIENT s'est inscrit (a contracté avec SGS) et pouvant également avoir accès et modifier les données relatives à l'Inscription.

Administrateur(s) SGS : représentant(s) de SGS ayant la maîtrise de la plateforme SGS ePerformance, capable d'assurer le paramétrage des solutions.

CGV : les présentes Conditions Générales de Vente.

CLIENT : toute personne morale ou physique s'étant inscrite à titre onéreux ou gratuit pour utiliser les licences relatives aux Solutions SGS ePerformance dans le respect des CGV.

Contrat : désigne l'ensemble contractuel constitué par l'abonnement du CLIENT de façon directe ou sur le site [www.sgseperformance.com](http://www.sgseperformance.com) en vue de l'utilisation d'un ou plusieurs Licences SGS ePerformance, son acceptation des présentes CGV et du contrat SLA.

Données : signifie les informations que le Client dépose, transfère ou interroge au sein de la Solution et qui sont son entière et exclusive propriété.

Hébergeur : société auprès de laquelle SGS sous-traite l'hébergement de la solution SGS ePerformance et des bases de données du Client.

Editeur : société qui conçoit et développe les logiciels constituant la plateforme SGS ePerformance.

Force Majeure : se définit comme un événement imprévisible et/ou inévitable et indépendant de la volonté de SGS.  
Identifiant : conjonction du « code abonné », du «code utilisateur» et du «mot de passe» nécessaire à un Utilisateur pour se connecter. Deux Utilisateurs ou plus ne peuvent utiliser le même identifiant pour se connecter simultanément.  
Services complémentaires : se définit comme : les prestations de conseil, paramétrage et d'intégration ; les prestations d'élaboration de référentiels spécifiques et les prestations de formation à la solution ePerformance.

Solution Mutualisée : solution clé en main à disposition d'entités indépendantes.

Solution dédiée : solution paramétrée spécifiquement dans le cadre d'un projet sur-mesure géré par une entité fédératrice puis mise à disposition des différents membres de cette entité

Proposition : devis chiffré élaboré suite à un recueil de besoin.

Profil : définit un ensemble de fonctions accessibles à un utilisateur.

## 3. FORMULES D'ABONNEMENT ET SERVICES, CONDITIONS DE SOUSCRIPTION ET DURÉE

3.1 Formules d'abonnement  
SGS met à la disposition des Clients un service payant d'accès à l'une des deux formules d'abonnement suivantes accessibles et fonctionnant à l'aide de la technologie Internet :

- (i) abonnement sur une Solution Mutualisée (licence(s) d'accès)
- (ii) abonnement sur une Solution Dédicée (licence(s) d'accès et serveur applicatif)

Toute licence d'accès est paramétrée selon un Profil qui ouvre à l'utilisateur des droits et des fonctionnalités associés sur tout ou partie d'un ou plusieurs référentiels, d'un ou plusieurs sites sur tout ou partie d'un des rôles et missions suivants :

- Administrateur : piloter la démarche qualité, déclencher les «campagnes» d'auto-évaluation ou des missions d'audit, générer des rapports, consolider et analyser des données)

- Auditeur : participer aux audits, répondre aux check-lists, identifier les non-conformités, suivre les actions correctives déclenchées, lever les non-conformités

- Contributeur : analyser les non-conformités identifiées par l'auditeur, déclencher des actions correctives et préventives, résoudre les non-conformités, répondre aux questionnaires d'auto-évaluation

- Read only : visualiser tout ou partie de l'information

Toute licence d'accès s'accompagne de la mise à disposition d'un espace disque dont les modalités et les coûts de stockage sont détaillés dans la proposition. Tout dépassement de la capacité de stockage sera notifié au Client et fera l'objet d'un réajustement tarifaire en vigueur au jour du dépassement.

### 3.2 Souscription

- Solution Mutualisée : dans un délai de sept (7) jours à compter de la réception par SGS du paiement figurant sur la facture, SGS s'engage à communiquer au Client son (ou ses) identifiant(s) pour accéder à la Solution Mutualisée telle que définie dans la Proposition.

- Solution Dédiée : dans un délai de sept (7) jours à compter de la réception par SGS de la Proposition dûment signée par le Client, SGS prendra contact avec le Client en vue de l'élaboration du calendrier de mise en production qui sera élaboré conjointement avec le Client.

### 3.3 Services complémentaires

Dans les 15 jours à compter de la réception du premier (1er) paiement et de l'ensemble des documents figurant dans la proposition, SGS s'engage à exécuter les Services Complémentaires selon les conditions et spécifications mentionnées dans cette même Proposition.

## 4. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

### 4.1 Tarifs et Modalités de facturation

L'ensemble des tarifs figurent dans la proposition. Les prix sont exprimés hors taxe en Euros. La facturation faite au Client sera donc majorée des droits et taxes en vigueur à la date de facturation.

#### 4.1.1 Abonnements

Le prix de l'abonnement est facturé au Client sur une base forfaitaire payable en fonction du type d'abonnement choisi et selon les modalités de facturation suivante:

(i) Licence(s) pour un périmètre monosite à une Solution Mutualisée : paiement comptant dans les trente (30) jours de la réception de la facture SGS

(ii) Licence(s) sur un périmètre multi-sites à une Solution Mutualisée : cinquante (50)% dans les trente jours (30) à réception de la facture SGS et le solde selon l'échéancier décrit dans la proposition

(iii) Licences d'accès à une Solution Dédiée : 30% du coût total de la Solution hors licence d'accès dans les trente jours (30) à réception de la facture SGS, 40% à la date d'ouverture de la solution pilote, 30% à la date de son lancement opérationnel.

En cas de non utilisation ou d'utilisation partielle de l'Abonnement ou d'un Service Complémentaire, aucun remboursement au pro rata de l'utilisation ne sera effectué.

Lors du renouvellement de l'abonnement, le règlement s'effectue à la date mentionnée dans la facture émise dans les 30 jours précédant chaque date anniversaire.

L'achat de licence supplémentaire : possibilité d'acquisition de licences supplémentaires qui seront intégrées par avenant au contrat

#### 4.1.2 Prestations de services complémentaires

Pour tout contrat de prestations à exécution instantanée, le prix sera acquitté comme suit : 30% du montant total à la commande et le solde à réception de facture

### 4.2 Modalités de Paiement

Les tarifs donnés par SGS au Client dans la Proposition sont garantis pour la Durée Initiale de son Abonnement.

Le Client paie, sans retard, dans les 30 jours suivant la date de facturation (la "Date d'Exigibilité"), les sommes dues, faute de quoi, des intérêts seront dus au taux de trois (3) fois le taux de l'intérêt légal à compter de la Date d'Exigibilité jusqu'à la date effective de paiement ainsi qu'une pénalité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

SGS met à la disposition du Client la possibilité de payer selon les modalités de règlement suivantes:

> par chèque : libellé en euros et tiré sur une banque française. Le chèque devra être établi à l'ordre de : SGS ICS et envoyé à l'adresse suivante : SGS ICS – Département ePerformance - 191 avenue Aristide Briand - 94237 Cachan Cedex.

> par virement bancaire à l'ordre de SGS ICS – SOCIETE GENERALE OPERA - Code banque : 30003  
- Code Guichet : 03630 - N° de compte : 0002003304541 - Clé RIB : 41

> par prélèvement automatique : le CLIENT devra adresser à SGS le premier volet du formulaire mis à sa disposition lors de son Inscription et le second volet à sa banque. Ce formulaire est disponible à la demande pour les Administrateurs du Client.

Le Client s'engage à informer SGS de toute modification de ses coordonnées postales et bancaires ou de toute autre information nécessaire aux relations commerciales entre le Client et SGS. Tout désaccord du Client concernant la facturation et la nature des Services devra être exprimé par lettre motivée adressée en recommandée avec accusé de réception dans le délai de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture. En l'absence d'une telle lettre, le Client sera réputé avoir accepté la facturation.

### 4.3 Retard ou défaut de paiement du Client

Tout défaut de paiement ou tout paiement incomplet ou irrégulier donnera lieu à l'envoi au Client d'un rappel lui notifiant un délai de quinze jours (15) après lequel, à défaut de régularisation, l'accès à la Solution choisie sera suspendu jusqu'au paiement de l'intégralité des sommes dues par le Client à SGS et entraînera le paiement d'une indemnité de 90 € par licence pour toute demande de réouverture d'accès. Les frais d'impayés seront refacturés au Client.

### 4.4 Evolutions tarifaires

A l'issue de la Durée Initiale, SG se réserve le droit de réviser à tout moment et sans préavis ses tarifs selon l'indice Syntec Informatique.

SGS se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

## 5. OBLIGATIONS DU CLIENT

L'Abonnement confère au Client une licence d'utilisation des Solutions SGS ePerformance pour les seuls besoins de son activité et pour un usage exclusivement interne dans le strict respect des conditions stipulées dans les présentes conditions générales.

(i) ne pas reproduire, représenter, adapter, traduire, louer, transférer, commercialiser tout ou partie des Solutions, au bénéfice de tiers, à quelque fin que ce soit, à titre gratuit ou onéreux, et par quelque moyen que ce soit. Le Client déclare avoir été préalablement prévenu par SGS que les Solutions contiennent des vues témoins sur les utilisateurs des licences destinées à faire détecter par l'Hébergeur toute utilisation non autorisée de tout ou partie desdites Solutions.

(ii) prendre toutes les mesures nécessaires pour que ses employés, collaborateurs, sous-traitants, ainsi que les tiers appelés à intervenir sur ses sites respectent les présentes obligations.

(iii) Ne pas décompiler ni désassembler ni appliquer des techniques dites de «reverse engineering».

Pour utiliser les Solutions SGS ePerformance, le CLIENT doit disposer:

- > d'un micro-ordinateur de type PC lui permettant d'accéder à Internet,
- > d'une connexion Internet,
- > d'un navigateur Microsoft™ Internet Explorer récent (versions IE6 et suivantes) acceptant les cookies et les frames.

Tous les coûts nécessaires à l'équipement et à la connexion du Client à l'Internet et à l'utilisation des Services proposés par SGS sont à l'entière charge du Client.

Les données du Client sont confidentielles et ne sont cessibles à des tiers excepté celles nécessaires à l'accomplissement des services liés à l'utilisation des Solutions. Le Client s'engage à ne communiquer à SGS que des Données véridiques, sincères et fidèles sur sa situation légale et financière et sur son activité et à informer SGS de toute modification afférente.

Le Client est seul et entier responsable de ses données ainsi que de leur mise à jour et exploitation. De telles informations restent sous la propriété entière et exclusive du Client.

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et

avoir reçu de SGS toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire aux présentes Conditions Générales en toute connaissance de cause.

Le non respect par le Client des points visés ci-dessus, et notamment tout contenu diffusé susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit pour SGS de déconnecter et/ou d'interrompre sans préavis les Abonnements du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, sans préjudice de tout dommages-intérêts auxquels SGS pourrait prétendre. Dans ces hypothèses, le Client s'engage à payer les sommes restantes dues au jour de la résiliation, déduction faite des sommes déjà facturées et encaissées.

Le CLIENT s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et notamment à faire toute déclaration de traitements auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.).

Le Client garantit SGS de toute action en revendications de tiers, liée au contenu des informations transmises, diffusées, reproduites notamment celles résultant d'une atteinte aux droits de la personnalité, à un droit de propriété lié à un brevet, à une marque, à des dessins et modèles, à des droits d'auteur ou celles résultant d'un acte de concurrence déloyale ou parasitaire ou d'une atteinte à l'ordre public, aux règles déontologiques régissant Internet, aux bonnes moeurs, au respect de la vie privée (droit à l'image, secret de la correspondance...) ou aux dispositions du Code Pénal.

SGS garantit que les solutions et services SGS ePerformance servies en application du présent contrat sont, au regard de chacun de leurs éléments constitutifs, libres de tous droits de propriété intellectuelle détenus par un tiers. Si néanmoins une action en contrefaçon est intentée à l'encontre du Client en tant qu'utilisateur de ces solutions et services ou de l'un seulement de leurs éléments constitutifs, tous les frais de justice afférents à cette procédure seront remboursés au Client par SGS; de même que tous autres dommages ou charges résultant directement ou indirectement

d'une éventuelle condamnation du Client dans le cadre de cette action.

Le Client veillera à ce que les membres de son personnel bénéficiaires d'une licence SGS ePerformance soient formés au fonctionnement de la solution correspondante.

Le Client peut représenter, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, les données qui lui sont propres.

Le Client est seul responsable des identifiants communiqués par SGS ou modifiés par le Client et s'engage à les garder secrets et à ne pas les divulguer ou les partager sous quelque forme que ce soit.

Le Client a la possibilité de demander et de recevoir en ligne un nouveau mot de passe en cas d'oubli. Le Client s'engage à indemniser la SGS pour toute réclamation pour toute perte, tout dommage ou frais, de quelque nature que ce soit, y compris les frais de justice et leurs frais annexes, quelle que soit leur origine, que la SGS pourrait subir du fait du manquement du Client à ses obligations de confidentialité quant à ses identifiants.

## 6. OBLIGATIONS, GARANTIES ET RESPONSABILITE DE LA SGS

6.1. Accès au service ; Support, Maintenance et Sauvegarde  
SGS s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession afin de garantir le bon fonctionnement des Solutions SGS e Performance. C'est pourquoi, SGS s'engage à fournir dans le cadre de chaque abonnement le support et la maintenance telle que figurant dans le Service Level Agreement figurant en annexe.

### 6.2 Limite de Responsabilité et Indemnisation

Les Solutions mises à la disposition du Client ne constituent qu'un outil d'auto-évaluation et/ou de pilotage des audits internes, l'utilisation des Solutions et des données extraites de celles-ci relevant de la responsabilité exclusive du Client.

Les Solutions sont mises à la disposition des Clients «en l'état» sans faire l'objet de mesures d'adaptations spécifiques. Ils s'apparentent à des progiciels standards qui ne sauraient répondre à tous les besoins spécifiques du Client. Il appartient donc au Client de vérifier l'adéquation des services proposés par SGS avec ses besoins et de prendre toutes les précautions nécessaires.

SGS ne délivre aucune garantie expresse, implicite, légale ou autre sur la performance ou les résultats des informations qu'elle diffuse ou les Services qu'elle propose. Les informations diffusées par SGS n'ont aucun caractère de conseil.

Malgré tout le soin apporté par SGS pour exploiter, vérifier et mettre à jour sa plateforme SGS ePerformance, la responsabilité de SGS ne saurait en aucun cas être engagée dans le cas où le Client ou un tiers subirait de manière directe ou indirecte des dommages financiers ou techniques, perte d'exploitation ou perte d'image de marque ou tout autre préjudice de quelque nature que ce soit qui pourrait intervenir parallèlement ou consécutivement à l'utilisation des Solutions. Il est expressément entendu que le Client assume ses risques financiers. Industriels, professionnels respectifs. Quoiqu'il en soit en cas de responsabilité prouvée d' SGS pour quelque cause que ce soit, les indemnités réparatrices ou dommages et intérêts que SGS pourrait être amenée à verser au Client ne sauraient excéder le montant de l'Abonnement annuel payé par le Client pour l'utilisation des Solutions. Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera de l'obligation de payer tout montant dû à SGS au titre de la souscription de l'Abonnement.

**6.3 Acceptation des risques informatiques**  
Le Client reconnaît être avisé des risques inhérents aux matériels. Logiciels et réseaux informatiques, et notamment ceux liés à internet que ce soit en matière de performance globale aléatoire, de niveau de sécurité faillible, d'accessibilité continue non garantie aux services du Web, d'hétérogénéité entraînant parfois des problèmes d'incompatibilité des systèmes informatiques, sans qu'en aucune manière la responsabilité de SGS puisse être engagée en cas de dysfonctionnement de la plateforme SGS ePerformance qui pourrait être

constaté et dont les causes seraient liées directement ou indirectement à ces risques. Afin de limiter de tels risques SGS confie l'hébergement de la plateforme auprès d'une société spécialisée qui garantit la disponibilité de la solution SGS ePerformance.

## **7. DUREE ET RESILIATION**

(i) Durée.

Chaque abonnement est souscrit pour une période de douze (12) mois à compter de la date de la transmission par SGS du ou des identifiants au Client (la Durée Initiale) et est tacitement reconductible (Durée Subséquente) sauf préavis de non reconduction par le Client dans les 3 mois qui précèdent la fin de la Durée Initiale ou de toute autre Durée Subséquente. SGS s'engage à conserver les données du Client pendant une période de trente jours à compter de fin de la Durée Initiale ou de toute Durée Subséquente. Ces données seront tenues à sa disposition et passé le délai de soixante jours SGS pourra détruire les données sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque préjudice et obtenir une quelconque réparation. Dans le cas où le CLIENT souhaiterait une sauvegarde de ses données (après la période de 30 jours), le paiement du service sera facturé au tarif en vigueur

(ii) Résiliation anticipée

En cas d'inexécution grave par l'une des parties d'une des obligations mises à sa charge par les présentes Conditions Générales, l'Abonnement pourra être résilié de plein droit, par l'autre partie quinze (15) jours après mise en demeure, restée sans effet, par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation se fait sans préjudice de l'éventuelle réparation du dommage causé à la partie non-fautive par la rupture anticipée. SGS se réserve la possibilité de cesser à tout moment la commercialisation d'une Solution Mutualisée moyennant un préavis d'un mois avant que l'accès à la Solution ne soit définitivement interrompu.

En cas de résiliation anticipée de l'Abonnement pour quelque raison que ce soit, le Client n'est plus autorisé à accéder et exploiter la ou les Solutions utilisées. SGS s'engage à restituer au Client, dans les meilleurs délais, toutes les Données hébergées dans l'application SGS ePerformance. SGS se réserve le droit de

choisir le format et le support physique de restitution des données qu'il lui plaira. Cette prestation de restitution fera l'objet d'un avenant au présent Contrat.

## **8. CONFIDENTIALITE DES DONNEES CLIENT**

SGS s'engage à garantir la confidentialité des données du client gérées sur la solution SGS ePerformance. Seules les personnes de SGS dûment habilitées et formées peuvent accéder aux données du client, et dans un cadre défini pour des besoins d'assistance ou de paramétrage. Ces personnes sont clairement identifiées dans l'organisation de SGS.

## **9. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les Solutions SGS ePerformance et tous les éléments accessibles tels que les référentiels, questionnaires, outils de gestion, plateformes, pages du site, textes, format de rapport et plus généralement l'ensemble des informations mises à la disposition du Client dans le cadre du présent Contrat, sont soit la propriété pleine, entière et exclusive de SGS soit le cas échéant valablement licenciées à SGS.

## **10. SOUS-TRAITANCE**

SGS se réserve le droit de sous-traiter librement à ses partenaires Editeur, Hébergeur tout ou partie des prestations qui lui incombent en vertu du présent Contrat.

## **11. FORCE MAJEURE**

La responsabilité de SGS sera entièrement dérogée si l'inexécution de l'une ou l'autre ou de la totalité des obligations mises à sa charge et prévues par les présentes Conditions Générales, résultent d'un cas de Force Majeure. En tout état de cause, la partie défaillante en raison d'un cas de force majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce cas de force majeure, et les obligations nées du présent contrat seront suspendues pendant toute la durée du cas de force majeure. En cas de persistance du cas de Force Majeure, SGS pourra demander la résiliation du présent contrat, sans être tenue à verser une quelconque indemnité, et en conservant le bénéfice des sommes dues à la date de la demande de résiliation.

## **12. LOI APPLICABLE, JURIDICTION ET REGLEMENT DE LITIGES**

Tous litiges découlant de l'exécution des services, ou en relation avec ceux-ci, seront gouvernés et interprétés selon le droit français à l'exclusion des règles de conflit de lois. Tous ces litiges seront de la juridiction exclusive des tribunaux compétents du siège social de la Société.

**SGS EST LE LEADER MONDIAL DE L'INSPECTION DU CONTRÔLE, DE L'ANALYSE ET DE LA CERTIFICATION.**

**WHEN YOU NEED TO BE SURE**

