

LO GESTION COMMERCIALE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, D'UTILISATION ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les présentes Conditions Générales (ci-après « CG ») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre :

LO SOFT (ci-après « la Société » ou « l'Éditeur »)

Société par actions simplifiée au capital social de 1000 €, dont le siège social est situé au 8 RUE FRONTIN 97414 ENTRE-DEUX, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint-pierre-de-la-reunion sous le numéro 920 787 009, représentée par M. Paul Payet agissant et ayant les pouvoirs nécessaires en tant que président.

ET

Toute personne physique ou morale (ci-après « le Client » ou « l'Utilisateur ») souhaitant acquérir, utiliser ou accéder au logiciel « LO Gestion Commerciale » et aux services associés.

TITRE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 - Champ d'application et architecture contractuelle

Les présentes Conditions Générales établissent le cadre juridique applicable à l'ensemble des prestations commerciales et techniques proposées par la Société, notamment la commercialisation de licences d'utilisation du logiciel LO Gestion Commerciale, l'accès aux fonctionnalités dudit logiciel et l'utilisation de ses diverses composantes modulaires. Ces dispositions s'étendent également aux prestations d'assistance technique, aux services de formation professionnelle, aux développements spécifiques personnalisés ainsi qu'aux activités de traitement des données personnelles inhérentes à ces services.

L'architecture contractuelle obéit à une hiérarchie normative strictement définie, les conditions particulières et devis dûment signés par les parties prévalant sur toutes autres dispositions, suivis par les présentes Conditions Générales qui constituent le socle juridique de référence, complétées enfin par la documentation technique officielle du logiciel. Cette hiérarchisation permet d'assurer la cohérence juridique de l'ensemble contractuel tout en préservant la possibilité d'adaptations spécifiques négociées entre les parties.

L'acceptation de ces conditions s'opère de manière expresse par la signature d'un contrat ou d'un bon de commande, ou de façon tacite par l'utilisation effective du logiciel, y compris durant toute période d'essai ou de démonstration. Cette acceptation emporte adhésion complète et sans réserve à l'ensemble des stipulations contractuelles, l'Utilisateur reconnaissant avoir pris connaissance de l'intégralité des dispositions et disposer de la compétence nécessaire pour en appréhender la portée juridique.

Article 2 - Définitions contractuelles et terminologie technique

La notion de « Client » désigne toute personne physique majeure ou personne morale dotée de la capacité juridique ayant conclu un contrat d'acquisition de licence d'utilisation ou d'accès au logiciel avec la Société, que cette relation s'établisse dans un cadre commercial de vente directe, de distribution ou de partenariat technique. Cette qualification emporte l'ensemble des droits et obligations définis au présent contrat, indépendamment des modalités particulières de souscription ou d'activation des services.

Les « Données Personnelles » s'entendent de toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa version modifiée. Cette définition englobe notamment les données d'identification, de contact, de localisation, ainsi que tout identifiant technique permettant l'individualisation d'une personne physique.

Le « Logiciel » comprend l'ensemble du programme informatique dénommé « LO Gestion Commerciale » dans toutes ses versions et déclinaisons, incluant ses modules fonctionnels de gestion des clients et ventes, de gestion des fournisseurs et achats, de gestion des produits et stocks, de comptabilité intégrée, de statistiques commerciales et d'outils bureautiques, ainsi que tous les composants techniques, interfaces, documentations et mises à jour associées. Les « Services » regroupent l'ensemble des prestations proposées par la Société, comprenant notamment l'assistance technique, la formation utilisateur, les développements spécifiques, la maintenance corrective et évolutive, ainsi que tous services connexes définis dans les conditions particulières.

TITRE II - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 3 - Description technique et fonctionnelle du logiciel

LO Gestion Commerciale constitue une solution logicielle intégrée de gestion d'entreprise développée selon une architecture modulaire permettant une adaptation précise aux besoins opérationnels de chaque organisation cliente. Cette solution s'articule autour de six modules fonctionnels principaux, chacun disposant de fonctionnalités spécialisées et d'interfaces de communication permettant l'échange automatisé de données entre les différents domaines de gestion.

LO GESTION COMMERCIALE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, D'UTILISATION ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le module Clients et Ventes propose un système complet de gestion de la relation commerciale, intégrant la définition de tarifs paramétrables par famille de clients permettant une politique tarifaire différenciée et personnalisée. La fonctionnalité de création et gestion des devis et commandes assure le suivi complet du processus commercial depuis la prospection jusqu'à la facturation, avec possibilité de transformation automatique des documents commerciaux selon les règles de gestion définies par l'utilisateur. La gestion des bons de livraison s'accompagne d'un module de planification des tournées de livraison optimisant l'organisation logistique et réduisant les coûts de distribution.

Le processus de facturation intègre la gestion automatisée des avoirs et acomptes avec comptabilisation directe dans le module comptable, éliminant les risques d'erreur de saisie et assurant la cohérence des écritures comptables. Le système de relances clients automatisées permet la génération personnalisée de courriers de relance selon des règles paramétrables, optimisant le recouvrement des créances tout en préservant la relation commerciale. La fonctionnalité de comptes de facturation groupés facilite la gestion des clients à structure complexe nécessitant une centralisation de la facturation sur une entité juridique unique.

Le module Fournisseurs et Achats développe une approche intégrée de la gestion des approvisionnements, proposant des fonctionnalités de réapprovisionnement global ou spécifique par fournisseur, basées sur l'analyse automatique des niveaux de stock, des historiques de consommation et des délais de livraison fournisseur. La gestion des commandes et bons de réception assure la traçabilité complète du processus d'achat, avec contrôle automatique des écarts quantitatifs et valorisation des réceptions aux conditions négociées.

La gestion de la facturation et des avoirs fournisseurs s'intègre dans le processus comptable global, permettant le rapprochement automatique avec les commandes et réceptions correspondantes, réduisant les délais de validation et optimisant la gestion de la trésorerie. Les dossiers de transit constituent une fonctionnalité spécialisée développée pour répondre aux contraintes du commerce international, particulièrement adaptée aux spécificités géographiques de l'île de la Réunion, permettant le suivi détaillé des marchandises en cours d'acheminement avec gestion des coûts annexes et des délais prévisionnels.

Le module Produits et Stock développe une approche complète de la gestion des articles et des stocks, structurée autour d'une organisation par familles de produits permettant une classification hiérarchique adaptée à la nature de l'activité commerciale. Le suivi des mouvements de stock s'effectue en temps réel, assurant une visibilité permanente sur les disponibilités et les variations de valorisation, avec historique complet des transactions et traçabilité des responsabilités.

La gestion du stock attendu et réservé permet une planification précise des disponibilités futures, intégrant les commandes clients confirmées et les approvisionnements programmés, optimisant ainsi la politique de stock et réduisant les risques de rupture ou de surstockage. La fonctionnalité multi-dépôts autorise la gestion simultanée de plusieurs sites de stockage avec transferts automatisés entre dépôts, particulièrement adaptée aux organisations disposant de plusieurs points de vente ou d'entrepôt.

Le module Comptabilité assure l'intégration comptable complète des opérations commerciales, avec comptabilisation automatique des factures d'achats et de ventes selon un paramétrage personnalisable respectant les plans comptables en vigueur et les pratiques comptables de l'entreprise. La gestion des encaissements et règlements propose des outils de rapprochement bancaire facilitant la réconciliation des flux financiers et l'analyse des écarts de trésorerie.

La saisie des frais généraux permet l'intégration de toutes les charges d'exploitation dans le système comptable, assurant une vision complète de la rentabilité opérationnelle. La gestion des immobilisations et amortissements automatise le calcul des dotations selon les règles fiscales applicables, générant les écritures comptables correspondantes et assurant le suivi de la valeur nette comptable des actifs immobilisés.

Article 4 - Structure commerciale et modalités d'acquisition

La commercialisation du logiciel LO Gestion Commerciale s'articule autour de trois formules tarifaires distinctes, conçues pour répondre aux besoins différenciés des organisations clientes selon leur taille, leur secteur d'activité et leurs exigences fonctionnelles. Cette structuration permet une approche commerciale adaptative tout en maintenant la cohérence technique de la solution logicielle.

LO GESTION COMMERCIALE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, D'UTILISATION ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

FORMULE	BASIC	ESSENTIEL	PREMIUM
LO Gestion Commerciale (1 poste)	✓	✓	✓
Évolutions & Mises à jour	✓	✓	✓
Installation	✓	✓	✓
Assistance email	✓	✓	✓
Assistance téléphonique	-	✓	✓
Prise en mains à distance	-	✓	✓
Sauvegarde en ligne	-	✓	✓
Module Gestion de Stock	-	-	✓
Déplacement sur site (Réunion)	-	-	✓
Paramétrages droits utilisateurs	-	-	✓
Personnalisation documents	-	-	✓
Lien expert-comptable	-	-	✓
Assistance clôture exercice	-	-	✓

La formule Basic constitue l'offre d'entrée de gamme, comprenant la licence d'utilisation du logiciel LO Gestion Commerciale pour un poste de travail, les évolutions et mises à jour du logiciel pendant la durée contractuelle, l'installation initiale du logiciel avec paramétrage de base, ainsi que l'assistance technique par courrier électronique avec engagement de délai de réponse. Cette formule s'adresse prioritairement aux petites structures souhaitant bénéficier des fonctionnalités essentielles de gestion commerciale et comptable.

La formule Essentiel enrichit l'offre de base par l'ajout de services à valeur ajoutée, notamment l'assistance technique téléphonique assurée par des techniciens spécialisés, la prise en mains à distance permettant un accompagnement personnalisé lors de la mise en œuvre, ainsi que le service de sauvegarde en ligne sécurisée assurant la protection des données contre les risques de perte ou de destruction. Cette formule répond aux besoins des entreprises recherchant un accompagnement renforcé et une sécurisation optimale de leurs données de gestion.

La formule Premium constitue l'offre la plus complète, intégrant l'ensemble des services des formules précédentes complétés par des prestations spécialisées. Le module de gestion de stock avancé propose des fonctionnalités étendues d'optimisation des approvisionnements et d'analyse de la rotation des stocks. Le service de déplacement sur site, limité au territoire de l'Île de la Réunion, permet une intervention directe des techniciens pour l'installation, la formation ou la résolution de difficultés techniques complexes.

Le paramétrage des droits utilisateurs autorise une gestion fine des accès aux différentes fonctionnalités selon les profils et responsabilités de chaque utilisateur, renforçant la sécurité et la confidentialité des données. La personnalisation des documents commerciaux permet l'adaptation de la présentation des devis, factures et autres documents aux standards graphiques et informationnels de l'entreprise cliente. La fonctionnalité de lien avec l'expert-comptable facilite les échanges de données comptables selon les formats et procédures convenus avec le cabinet comptable, optimisant les délais de clôture et réduisant les risques d'erreur.

Article 5 - Politique tarifaire et conditions financières

La politique tarifaire de la Société s'établit selon les principes de transparence et de prévisibilité, les prix étant exprimés en euros, hors taxes applicables selon la réglementation fiscale en vigueur, et susceptibles de révision selon les conditions tarifaires annuelles communiquées avec un préavis minimum de trente jours. Cette approche tarifaire permet aux clients d'intégrer les coûts logiciels dans leur planification budgétaire tout en préservant la capacité d'adaptation de la Société aux évolutions économiques et techniques.

Les modalités de règlement acceptées par la Société comprennent le virement bancaire sur le compte désigné dans les conditions particulières, le règlement par chèque bancaire libellé à l'ordre de LO SOFT, ainsi que le prélèvement automatique SEPA moyennant signature d'un mandat de prélèvement conforme à la réglementation bancaire européenne. Ces modalités de paiement assurent la flexibilité nécessaire aux différents types de clientèle tout en garantissant la sécurité des transactions financières.

LO GESTION COMMERCIALE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, D'UTILISATION ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les délais de paiement s'établissent selon la qualité du contractant, les particuliers étant tenus au paiement comptant lors de la validation de la commande, tandis que les professionnels bénéficient d'un délai de règlement de trente jours nets à compter de la date de facturation, sauf conditions particulières négociées et formalisées dans le contrat spécifique.

Pour les contrats de location avec paiement par prélèvement automatique, la facturation s'effectue le premier jour de chaque mois pour la période à venir, le prélèvement intervenant le dixième jour du mois concerné, sauf opposition expresse du Client dans les conditions légales du mandat SEPA.

En cas de retard de paiement au-delà des délais contractuels, des pénalités de retard sont automatiquement applicables au taux de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, majorées d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante euros conformément aux dispositions de l'article L441-10 du Code de commerce. Ces pénalités sont exigibles de plein droit sans mise en demeure préalable, sans préjudice de la possibilité pour la Société d'exercer tous recours en recouvrement et de suspendre l'exécution de ses prestations jusqu'à régularisation complète des sommes dues.

Article 6 - Modalités de livraison et d'installation

La livraison du logiciel s'effectue par voie dématérialisée via un système de téléchargement sécurisé accessible depuis l'espace client personnalisé, accompagné de l'envoi d'une clé d'activation unique permettant l'installation et l'utilisation du logiciel sur le nombre de postes autorisés par la licence acquise. Cette modalité de livraison garantit la rapidité d'accès tout en assurant la traçabilité et la sécurité de la transmission, le délai de mise à disposition étant de quarante-huit heures ouvrables maximum à compter de la réception du paiement intégral.

L'installation du logiciel comprend systématiquement une prestation d'installation à distance assurée par les techniciens de la Société, incluant la vérification de la compatibilité système, l'installation des composants logiciels, le paramétrage initial selon les besoins exprimés par le client, ainsi que la validation du fonctionnement des principales fonctionnalités. Pour les clients de la formule Premium situés sur le territoire de l'Île de la Réunion, une prestation de déplacement sur site peut être organisée permettant une installation en présence du client et un accompagnement personnalisé.

Les prestations de formation accompagnent systématiquement la livraison du logiciel, leur étendue variant selon la formule commerciale souscrite, depuis la simple prise en mains à distance jusqu'à la formation approfondie sur site pour les utilisateurs multiples. Des formations complémentaires peuvent être proposées sur devis personnalisé, avec possibilité de financement par les organismes paritaires collecteurs agréés dans le cadre de la formation professionnelle continue, optimisant ainsi l'investissement formation du client.

Article 7 - Propriété intellectuelle et droits d'usage

La Société conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle attachés au logiciel LO Gestion Commerciale, incluant notamment les droits d'auteur sur les codes sources et programmes objets, les droits sur les bases de données intégrées, les droits de marque sur les dénominations commerciales et logos, ainsi que tous droits de propriété industrielle susceptibles de protection. Cette réserve de droits s'étend à toutes les versions, mises à jour, développements spécifiques et adaptations réalisées par la Société ou pour son compte.

Le Client acquiert exclusivement un droit d'usage personnel et non exclusif sur le logiciel, strictement limité à l'utilisation sur le nombre de postes de travail défini dans la licence acquise, pour les seuls besoins de l'activité professionnelle ou personnelle du Client et dans le strict respect des fonctionnalités prévues par l'éditeur. Ce droit d'usage demeure incessible sans autorisation écrite préalable de la Société et s'exerce pour la durée de validité de la licence, sous réserve du respect intégral des obligations contractuelles.

Sont formellement interdites au Client toutes opérations de reproduction, copie, duplication ou extraction du logiciel en tout ou partie, à l'exception des copies de sauvegarde strictement nécessaires à la préservation des données dans le cadre de l'usage autorisé. Les pratiques de rétro-ingénierie, décompilation, désassemblage ou toute tentative d'accès au code source constituent des violations caractérisées des droits de propriété intellectuelle exposant le contrevenant aux sanctions civiles et pénales prévues par le Code de la propriété intellectuelle.

Article 8 - Garanties contractuelles et assistance technique

La Société garantit la conformité du logiciel aux fonctionnalités décrites dans la documentation officielle et aux spécifications techniques annoncées lors de la commercialisation, s'engageant à corriger dans un délai raisonnable toute anomalie de fonctionnement signalée par le Client et reconnue imputable au logiciel lui-même. Cette garantie de conformité s'accompagne d'un engagement de fourniture des mises à jour correctives nécessaires au maintien de la conformité fonctionnelle pendant la durée de validité du contrat de maintenance.

L'assistance technique s'organise selon un dispositif gradué correspondant à la formule commerciale souscrite, l'assistance par courrier électronique étant incluse dans toutes les formules avec engagement de délai de réponse de quarante-huit heures ouvrables maximum, tandis que l'assistance téléphonique demeure réservée aux formules Essentiel et Premium avec accès direct aux techniciens spécialisés pendant les heures ouvrables. Cette organisation permet d'adapter le niveau de service aux exigences spécifiques de chaque catégorie de clientèle.

LO GESTION COMMERCIALE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, D'UTILISATION ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les limites de la garantie excluent expressément les dysfonctionnements résultant d'une utilisation non conforme du logiciel par rapport à sa destination normale, des modifications non autorisées apportées par le Client ou des tiers, de l'utilisation d'un matériel informatique défaillant ou non compatible avec les spécifications techniques requises, ainsi que des interruptions des communications réseau indépendantes de la volonté de la Société. Ces exclusions de garantie respectent les principes jurisprudentiels établis en matière de répartition des responsabilités dans les contrats informatiques.

TITRE III - CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Article 9 - Conditions d'accès et règles d'utilisation

L'accès au logiciel LO Gestion Commerciale nécessite le respect par le Client des prérequis techniques définis dans la documentation officielle, notamment en termes de système d'exploitation, de configuration matérielle, de connectivité réseau et de logiciels complémentaires requis. Le Client assume l'entière responsabilité de la vérification de la compatibilité de son environnement informatique et de la mise en place des conditions techniques nécessaires au fonctionnement optimal du logiciel.

Les obligations fondamentales du Client comprennent l'utilisation du logiciel dans le strict respect de sa destination commerciale et technique, excluant tout détournement d'usage ou utilisation à des fins non prévues par l'éditeur. La protection des identifiants de connexion et mots de passe constitue une obligation essentielle, le Client devant mettre en place des procédures internes garantissant la confidentialité des accès et prévenant tout usage non autorisé par des tiers.

La mise en œuvre de sauvegardes régulières et sécurisées des données constitue une obligation contractuelle majeure du Client, cette responsabilité ne pouvant être transférée vers la Société même en cas de souscription des services de sauvegarde en ligne qui constituent un service complémentaire et non substitutif. L'installation des mises à jour de sécurité proposées par la Société s'impose au Client dans des délais raisonnables afin de maintenir le niveau de protection du système et de préserver la validité des garanties techniques.

Les utilisations prohibées comprennent tout usage du logiciel à des fins illégales, contraires aux bonnes mœurs ou portant atteinte aux droits de tiers, les tentatives d'intrusion dans les systèmes de la Société ou de ses partenaires, la diffusion de contenus malveillants ou susceptibles de compromettre la sécurité informatique, ainsi que toute utilisation excédant le nombre de licences acquises ou violant les restrictions d'usage définies contractuellement.

Article 10 - Services en ligne et fonctionnalités connectées

Le service de sauvegarde en ligne, proposé en option selon la formule commerciale souscrite, assure la protection des données du Client par leur réplication chiffrée sur des serveurs sécurisés situés sur le territoire français ou dans l'Union européenne. Cette prestation s'accompagne d'un engagement de conservation des sauvegardes pendant une durée minimale de sept jours consécutifs, permettant la récupération des données sur cette période, sans préjudice des obligations du Client en matière de sauvegarde locale régulière.. Le service de sauvegarde automatique quotidienne génère et conserve sept versions consécutives des données, renouvelées quotidiennement selon un système de rotation

Les fonctionnalités d'échange avec les experts-comptables facilitent la collaboration entre le Client et son conseil comptable par la mise en place d'interfaces d'export et d'import sécurisées des écritures comptables selon les formats standards reconnus par la profession, notamment XML, CSV et TXT. Ces échanges s'accompagnent d'une traçabilité complète des opérations permettant l'audit des flux d'informations et la vérification de l'intégrité des données transmises.

La sécurité des communications s'appuie sur l'utilisation de protocoles de chiffrement conformes aux standards internationaux de sécurité informatique, assurant la confidentialité et l'intégrité des données durant leur transmission. Les accès aux services en ligne font l'objet d'une authentification renforcée et d'un contrôle d'accès basé sur des profils utilisateur personnalisés, permettant une gestion fine des autorisations selon les responsabilités de chaque intervenant.

Article 11 - Politique d'évolution et de maintenance

Les mises à jour correctives du logiciel, incluses dans toutes les formules commerciales, comprennent la correction des anomalies de fonctionnement signalées et validées par la Société, l'adaptation aux évolutions réglementaires obligatoires affectant les domaines couverts par le logiciel, ainsi que les ajustements techniques nécessaires au maintien de la compatibilité avec les environnements informatiques standards. Ces mises à jour font l'objet d'une notification préalable au Client avec possibilité d'installation automatique ou manuelle selon les préférences exprimées.

Les évolutions fonctionnelles majeures, intégrées selon la formule commerciale souscrite, peuvent comprendre l'ajout de nouvelles fonctionnalités, l'amélioration des performances ou l'enrichissement des interfaces utilisateur. Lorsque ces évolutions impliquent des modifications substantielles des modes opératoires, une période d'adaptation de trente jours minimum est accordée au Client avec accompagnement technique approprié pour faciliter la transition.

LO GESTION COMMERCIALE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, D'UTILISATION ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les modifications d'interface utilisateur susceptibles d'affecter significativement les habitudes de travail du Client font l'objet d'une information préalable de trente jours minimum, accompagnée de la mise à disposition de documentations actualisées et de supports de formation adaptés. Cette approche permet de concilier l'innovation technique avec la préservation de la productivité opérationnelle du Client.

TITRE IV - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Article 12 - Cadre réglementaire et engagements fondamentaux

La Société s'engage au respect intégral du Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016, de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa version modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, ainsi que de l'ensemble des textes réglementaires nationaux et européens applicables au traitement des données à caractère personnel. Cette conformité s'étend à toutes les activités de la Société, depuis la collecte initiale des données jusqu'à leur destruction définitive, en passant par toutes les phases intermédiaires de traitement, conservation et transmission.

La répartition des responsabilités entre les parties obéit aux qualifications juridiques établies par la réglementation européenne, la Société assumant la qualité de responsable de traitement pour les données personnelles collectées dans le cadre de la relation commerciale directe avec ses Clients, incluant notamment les données d'identification, de contact et de facturation nécessaires à l'exécution contractuelle. Parallèlement, la Société intervient en qualité de sous-traitant pour les données personnelles que le Client saisit, traite et conserve dans le logiciel dans le cadre de sa propre activité professionnelle.

Cette dualité de statuts implique des obligations spécifiques et complémentaires, la Société devant respecter les principes fondamentaux du traitement licite, loyal et transparent pour ses propres traitements, tout en mettant en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité des données qui lui sont confiées par le Client en sa qualité de sous-traitant. Cette approche bicéphale assure une protection optimale des droits des personnes concernées à tous les niveaux de la chaîne de traitement.

Article 13 - Traitements réalisés par la Société

La collecte des données d'identification du Client s'effectue selon le principe de minimisation, se limitant aux informations strictement nécessaires à l'établissement et au suivi de la relation contractuelle. Pour les personnes physiques, ces données comprennent les nom et prénom, l'adresse postale complète, l'adresse de courrier électronique, le numéro de téléphone principal, ainsi que toute information complémentaire volontairement communiquée dans le cadre des échanges commerciaux. Pour les personnes morales, la collecte s'étend aux informations d'identification légale incluant la dénomination sociale, les numéros SIRET et SIREN, l'adresse du siège social, ainsi que les coordonnées des représentants légaux et contacts techniques désignés.

Les données techniques collectées automatiquement dans le cadre de l'utilisation du logiciel comprennent les informations de configuration matérielle et logicielle nécessaires à l'adaptation des paramètres techniques, les journaux de connexion et d'utilisation permettant l'analyse des performances et l'identification des dysfonctionnements éventuels, ainsi que les données de diagnostic technique indispensables à la fourniture de l'assistance et à l'amélioration continue du produit. Ces données font l'objet d'un traitement anonyme ou pseudonyme chaque fois que cela s'avère techniquement possible et compatible avec les finalités poursuivies.

Les finalités légitimes poursuivies par ces traitements s'articulent autour de la gestion complète de la relation commerciale depuis la prospection initiale jusqu'au suivi post-contractuel, l'exécution intégrale des obligations contractuelles incluant la fourniture des prestations, la facturation et le recouvrement, la fourniture de l'assistance technique et du support utilisateur adaptés aux besoins spécifiques de chaque Client, l'amélioration continue des fonctionnalités du logiciel et des services associés basée sur l'analyse des retours d'expérience, ainsi que le respect des obligations légales et réglementaires applicables à l'activité de la Société, notamment en matière comptable, fiscale et sociale.

Article 14 - Obligations du Client responsable de traitement

Le Client, agissant en qualité de responsable de traitement pour les données personnelles qu'il saisit et traite dans le logiciel dans le cadre de sa propre activité, assume l'entière responsabilité du respect des obligations découlant de la réglementation sur la protection des données personnelles. Cette responsabilité s'étend à l'ensemble des phases du traitement, depuis la collecte licite des données auprès des personnes concernées jusqu'à leur destruction définitive, en passant par toutes les étapes intermédiaires de conservation, modification et utilisation.

L'obligation d'information des personnes concernées incombe intégralement au Client, qui doit porter à la connaissance de ses propres clients, fournisseurs, prospects et contacts l'utilisation du logiciel LO Gestion Commerciale pour le traitement de leurs données personnelles, préciser les finalités poursuivies, indiquer la durée de conservation envisagée, et informer des droits dont disposent ces personnes en application de la réglementation européenne. Cette information doit être fournie de manière claire, compréhensible et facilement accessible, conformément aux exigences de l'article 13 du RGPD.

LO GESTION COMMERCIALE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, D'UTILISATION ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La collecte des consentements nécessaires constitue une obligation majeure du Client lorsque le traitement ne peut se fonder sur une autre base légale prévue par l'article 6 du RGPD. Ce consentement doit être libre, spécifique, éclairé et univoque, le Client devant être en mesure de démontrer qu'il a été valablement recueilli et conservant la possibilité technique et organisationnelle de son retrait à tout moment. La gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées relève également de la responsabilité exclusive du Client, qui doit mettre en place les procédures appropriées pour recevoir, traiter et répondre à ces demandes dans les délais légaux, la Société s'engageant à fournir l'assistance technique nécessaire pour l'extraction, la rectification ou la suppression des données dans le logiciel lorsque ces opérations requièrent une intervention sur les composants techniques du système.

L'obligation de signalement immédiat à la Société de tout incident de sécurité susceptible d'affecter les données hébergées ou traitées par l'intermédiaire du logiciel constitue une responsabilité essentielle du Client, permettant la mise en œuvre coordonnée des mesures de protection et de notification prévues par la réglementation. Cette coopération active entre les parties assure une réactivité optimale face aux risques de sécurité tout en respectant la répartition des responsabilités juridiques établie entre responsable de traitement et sous-traitant.

Les typologies de données personnelles couramment traitées par les Clients dans le cadre de l'utilisation du logiciel comprennent les fichiers de clientèle regroupant les coordonnées complètes, les historiques d'achat et les préférences commerciales, les fichiers fournisseurs et partenaires commerciaux incluant les contacts techniques et commerciaux, les données comptables et financières liées aux transactions commerciales, l'ensemble des documents commerciaux dématérialisés tels que devis, factures et contrats, ainsi que, selon les modalités d'utilisation spécifiques à chaque organisation, les données relatives aux ressources humaines lorsque le logiciel est utilisé pour la gestion administrative du personnel.

Article 15 - Architecture de sécurité et mesures de protection

L'architecture de sécurité technique mise en œuvre par la Société s'appuie sur les standards internationaux de sécurité informatique, intégrant notamment le chiffrement systématique des données sensibles selon les algorithmes cryptographiques reconnus par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information, l'implémentation de systèmes de contrôle d'accès robustes basés sur l'authentification par identifiants personnels et mots de passe complexes, avec possibilité d'authentification à facteurs multiples pour les accès privilégiés.

La politique de sauvegarde automatique assure la réplication chiffrée des données sur des supports de stockage redondants situés dans des centres de données certifiés, avec mise en place de procédures de restauration testées régulièrement et documentées selon les bonnes pratiques du secteur. Les mises à jour de sécurité font l'objet d'une veille technologique permanente, leur déploiement s'effectuant selon une planification coordonnée minimisant les interruptions de service tout en assurant la protection contre les vulnérabilités nouvellement identifiées.

La protection antivirus et anti-malware s'intègre dans une approche de sécurité multicouche, combinant les solutions de protection périmétrique, les analyses comportementales et la surveillance en temps réel des activités suspectes. Cette approche globale permet la détection précoce des tentatives d'intrusion et la neutralisation des logiciels malveillants avant qu'ils ne puissent affecter l'intégrité des données ou la disponibilité des services.

L'organisation de la sécurité repose sur la formation continue du personnel technique aux enjeux de protection des données personnelles et aux meilleures pratiques de sécurité informatique, l'établissement de procédures strictement documentées pour l'accès aux données clients avec traçabilité complète des interventions, la mise en place d'un système de gestion des habilitations basé sur le principe du moindre privilège et la révision régulière des droits d'accès, ainsi que la réalisation d'audits de sécurité périodiques par des organismes indépendants spécialisés.

Les obligations sécuritaires du Client comprennent l'utilisation exclusive de mots de passe complexes respectant les critères de robustesse définis par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information, la mise en place de procédures de verrouillage automatique des postes de travail en cas d'absence prolongée de l'utilisateur, l'installation et la maintenance à jour de solutions antivirus sur l'ensemble des équipements accédant au logiciel, ainsi que la sensibilisation et la formation des utilisateurs internes aux risques de sécurité informatique et aux bonnes pratiques de protection des données.

Article 16 - Droits des personnes et modalités d'exercice

L'information préalable des personnes concernées constitue un prérequis fondamental à tout traitement de données personnelles, cette obligation incombant au responsable de traitement qui doit porter à la connaissance des personnes l'ensemble des éléments prévus par les articles 13 et 14 du RGPD. Cette information doit notamment préciser l'identité et les coordonnées du responsable de traitement, les finalités poursuivies et la base légale du traitement, les catégories de destinataires des données, la durée de conservation ou les critères permettant de la déterminer, ainsi que l'existence des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition.

Le droit d'accès permet à toute personne concernée d'obtenir du responsable de traitement la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées, et lorsqu'elles le sont, l'accès aux dites données ainsi qu'aux informations complémentaires prévues par l'article 15 du RGPD. Ce droit s'exerce par demande écrite adressée au responsable de traitement, qui dispose d'un délai d'un mois pour fournir les informations

LO GESTION COMMERCIALE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, D'UTILISATION ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

demandées, ce délai pouvant être prorogé de deux mois supplémentaires compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.

Le droit de rectification autorise la correction des données inexactes ou incomplètes dans un délai d'un mois à compter de la demande, le responsable de traitement devant également communiquer toute rectification aux destinataires auxquels les données ont été communiquées, sauf si cette communication s'avère impossible ou exige des efforts disproportionnés. Le droit à l'effacement, également dénommé droit à l'oubli, peut s'exercer lorsque les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, lorsque la personne concernée retire son consentement, lorsqu'elle s'oppose au traitement en l'absence de motifs légitimes impérieux, ou lorsque les données ont fait l'objet d'un traitement illicite.

Le droit à la limitation du traitement permet d'obtenir la suspension du traitement lorsque la personne concernée conteste l'exactitude des données pendant la durée permettant au responsable de vérifier leur exactitude, lorsque le traitement est illicite et que la personne s'oppose à leur effacement en exigeant à la place la limitation de leur utilisation, ou lorsque le responsable n'a plus besoin des données mais que celles-ci sont encore nécessaires à la personne concernée pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

L'exercice effectif de ces droits s'organise selon des modalités pratiques définies en concertation entre le Client responsable de traitement et la Société sous-traitant, les demandes devant être adressées prioritairement au Client qui conserve la responsabilité de leur traitement dans les délais légaux. La Société s'engage à fournir l'assistance technique nécessaire pour l'extraction, la modification ou la suppression des données dans le logiciel, cette coopération s'effectuant sans délai injustifié et selon les procédures techniques les plus appropriées pour préserver l'intégrité du système d'information.

Article 17 - Encadrement des transferts et relations de sous-traitance

La politique de localisation des données privilégie le stockage sur le territoire français ou dans les pays membres de l'Union européenne bénéficiant d'une décision d'adéquation de la Commission européenne, assurant ainsi le maintien du niveau de protection garanti par la réglementation européenne. Les serveurs d'hébergement font l'objet d'une sélection rigoureuse basée sur la certification de conformité aux standards de sécurité internationaux et l'engagement contractuel de respect intégral des obligations découlant du RGPD.

Lorsque des transferts vers des pays tiers s'avèrent techniquement nécessaires pour des raisons d'infrastructure ou de performance, ces opérations s'accompagnent systématiquement de la mise en place de garanties appropriées conformément aux dispositions du chapitre V du RGPD, notamment par l'utilisation des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne ou par l'adhésion à des codes de conduite approuvés assortis d'engagements contraignants et exécutoires pris par le responsable du traitement ou le sous-traitant dans le pays tiers.

Les relations de sous-traitance établies par la Société avec ses prestataires techniques comprennent principalement les hébergeurs web et cloud computing spécialisés dans les solutions professionnelles, les prestataires de maintenance technique et de supervision des infrastructures informatiques, ainsi que les éditeurs d'outils d'analyse et de monitoring dont l'utilisation s'effectue sur des données anonymisées ou pseudonymisées respectant les principes de minimisation et de protection dès la conception.

L'engagement contractuel de tous les sous-traitants s'articule autour d'obligations strictes de confidentialité couvrant l'ensemble des données confiées et s'étendant au-delà de la durée contractuelle, la mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles proportionnées aux risques présentés par les traitements, l'assistance active pour faciliter l'exercice des droits des personnes concernées dans les délais requis, la notification immédiate de toute violation de données personnelles susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques, ainsi que l'engagement de restitution ou de destruction certifiée des données en fin de relation contractuelle selon les modalités convenues avec le donneur d'ordre.

Article 18 - Politique de conservation et destruction des données

La détermination des durées de conservation obéit aux principes de nécessité et de proportionnalité établis par la réglementation sur la protection des données personnelles, en tenant compte des finalités légitimes poursuivies, des obligations légales applicables à l'activité concernée, ainsi que des intérêts légitimes du responsable de traitement et des personnes concernées. Cette approche graduée permet d'adapter la politique de conservation aux spécificités de chaque type de données et de traitement.

Pour les données clients de la Société, la conservation s'effectue pendant toute la durée de la relation contractuelle majorée d'une période de cinq années correspondant au délai de prescription commerciale applicable aux créances professionnelles, conformément aux dispositions de l'article L110-4 du Code de commerce. Les données comptables et fiscales font l'objet d'une conservation prolongée de dix années répondant aux obligations légales de conservation des documents comptables prévues par l'article L123-22 du Code de commerce. Les journaux techniques et logs de connexion sont conservés pour une durée maximale d'une année permettant l'analyse des performances et la résolution des incidents techniques.

LO GESTION COMMERCIALE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, D'UTILISATION ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La gestion des données saisies par le Client dans le logiciel relève de sa responsabilité exclusive en tant que responsable de traitement, celui-ci déterminant les durées de conservation appropriées selon ses obligations légales sectorielles et ses besoins opérationnels légitimes. La Société met à disposition les outils techniques permettant l'export sécurisé des données préalablement à leur suppression, ainsi que les fonctionnalités d'anonymisation permettant la conservation de données statistiques non personnelles pour les besoins d'analyse et d'amélioration des services.

Les procédures de destruction des données s'appuient sur les meilleures pratiques technologiques assurant l'effacement définitif et irréversible des informations sur tous les supports de stockage, incluant les sauvegardes et copies de sécurité. Cette destruction s'accompagne de la délivrance d'un certificat de destruction permettant la traçabilité de l'opération et la démonstration du respect des obligations réglementaires en matière de fin de traitement.

Article 19 - Gestion des incidents et violations de données

La détection des violations de données personnelles s'appuie sur un système de surveillance continue des infrastructures techniques et des processus opérationnels, permettant l'identification rapide des incidents susceptibles d'affecter la sécurité, la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des données traitées. Cette surveillance intègre des outils automatisés de détection des anomalies complétés par des procédures manuelles de contrôle et de vérification assurées par le personnel technique qualifié.

L'obligation de notification à l'autorité de contrôle s'exécute conformément aux dispositions de l'article 33 du RGPD, la Société s'engageant à notifier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés toute violation de données personnelles dans un délai de soixante-douze heures à compter du moment où elle en a pris connaissance, sauf si la violation n'est pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques. Cette notification comprend la description de la nature de la violation, l'indication des catégories et du nombre approximatif de personnes concernées, l'évaluation des conséquences probables de la violation, ainsi que la description des mesures prises ou envisagées pour remédier à la situation.

Lorsque la violation de données personnelles est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques, l'information directe des personnes concernées s'effectue dans les meilleurs délais selon les modalités de communication les plus appropriées à la situation. Cette communication précise la nature de la violation, les données potentiellement affectées, les mesures prises pour limiter les conséquences, ainsi que les recommandations permettant aux personnes concernées de protéger leurs intérêts.

La coopération avec le Client responsable de traitement s'organise selon des procédures préétablies permettant une coordination efficace des actions correctives et des obligations de notification lorsque les données de ses propres clients ou fournisseurs sont susceptibles d'être affectées par l'incident. Cette collaboration comprend l'assistance pour l'évaluation des risques, la préparation des notifications aux autorités compétentes, l'information des personnes concernées, ainsi que la mise en œuvre des mesures techniques de remédiation appropriées.

Article 20 - Délégué à la Protection des Données et gouvernance

La désignation d'un Délégué à la Protection des Données par la Société répond aux exigences de l'article 37 du RGPD et aux recommandations de bonnes pratiques émises par le Comité Européen de la Protection des Données, cette fonction étant assurée par une personne disposant des qualifications professionnelles et des connaissances spécialisées du droit et des pratiques en matière de protection des données nécessaires à l'accomplissement de ses missions. Le Délégué à la Protection des Données est accessible à l'adresse électronique laurent.leymonie@lo-soft.com constitue le point de contact privilégié pour toutes les questions relatives au respect des obligations découlant du RGPD.

Les missions du Délégué à la Protection des Données s'articulent autour du conseil et de l'assistance à la Société et à ses Clients sur les obligations découlant de la réglementation sur la protection des données personnelles, l'élaboration et la mise à jour des procédures internes de conformité, le contrôle du respect effectif de la réglementation par l'ensemble des services et processus de la Société, la conduite d'analyses d'impact relatives à la protection des données pour les nouveaux traitements ou les évolutions significatives des traitements existants.

La fonction de formation et de sensibilisation du personnel constitue une mission transversale essentielle, le Délégué à la Protection des Données organisant régulièrement des sessions de formation adaptées aux différents métiers et responsabilités, diffusant les bonnes pratiques et les évolutions réglementaires, ainsi que sensibilisant aux risques et enjeux de la protection des données dans l'exercice des activités quotidiennes.

La coopération avec la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés s'exerce dans le cadre des missions de contrôle et de régulation de l'autorité, le Délégué à la Protection des Données servant d'interlocuteur privilégié pour les échanges institutionnels, les demandes d'information, les procédures de contrôle, ainsi que pour toute question d'interprétation ou d'application de la réglementation. Cette coopération s'étend également aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées lorsque celles-ci sont adressées directement à la Société ou nécessitent une coordination entre responsable de traitement et sous-traitant.

TITRE V - RESPONSABILITÉS ET GARANTIES CONTRACTUELLES

LO GESTION COMMERCIALE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, D'UTILISATION ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Article 21 - Engagements et responsabilités de la Société

La Société assume l'engagement fondamental de fournir un logiciel conforme aux spécifications techniques et fonctionnelles annoncées dans la documentation commerciale et technique officielle, cet engagement portant sur l'ensemble des modules et fonctionnalités décrits ainsi que sur leur intégration cohérente dans un environnement logiciel unifié. Cette conformité s'apprécie au regard des standards professionnels applicables aux logiciels de gestion commerciale et des attentes légitimes que peut nourrir un utilisateur professionnel averti.

L'assurance de disponibilité des services s'organise selon des niveaux de service adaptés à chaque formule commerciale, la Société s'efforçant de maintenir un taux de disponibilité optimal tout en tenant compte des contraintes techniques inhérentes aux infrastructures informatiques et aux communications réseau. Les interruptions planifiées pour maintenance font l'objet d'une information préalable permettant aux Clients d'organiser leur activité en conséquence, ces interventions étant programmées prioritairement pendant les périodes de moindre activité.

L'engagement de maintien de la confidentialité et de la sécurité des données constitue une obligation contractuelle majeure de la Société, qui met en œuvre l'ensemble des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité adapté aux risques présentés par les traitements. Cette obligation s'étend à tous les personnels de la Société ainsi qu'aux sous-traitants et partenaires techniques, chacun étant tenu par des engagements stricts de confidentialité.

Le respect des obligations découlant du RGPD en qualité de sous-traitant constitue un engagement contractuel explicite de la Société, qui s'oblige à traiter les données personnelles qui lui sont confiées uniquement sur instruction documentée du Client responsable de traitement, à mettre en place les mesures de sécurité appropriées, à assister le Client dans l'accomplissement de ses obligations, et à coopérer avec les autorités de contrôle dans l'exercice de leurs missions.

Les limites de responsabilité respectent les principes jurisprudentiels établis en matière de répartition des risques dans les contrats informatiques, la responsabilité de la Société étant exclue en cas de survenance d'événements de force majeure tels que définis par la jurisprudence de la Cour de cassation et le Code civil. La limitation aux dommages directs et prévisibles au moment de la conclusion du contrat permet un équilibre contractuel respectueux des intérêts légitimes de chaque partie, le plafonnement de responsabilité à la valeur du contrat sur douze mois assurant une prévisibilité des risques financiers.

L'exclusion des pertes de profit, de données et d'exploitation s'justifie par le caractère indirect et difficilement quantifiable de ces préjudices, cette exclusion ne s'appliquant toutefois pas en cas de faute lourde ou de manquement délibéré aux obligations contractuelles essentielles. Cette approche équilibrée de la responsabilité contractuelle permet de concilier la protection légitime de la Société avec les intérêts du Client dans un cadre juridique sécurisé.

Article 22 - Obligations et responsabilités du Client

La responsabilité du Client en matière d'utilisation conforme du logiciel constitue un principe fondamental de la relation contractuelle, celui-ci s'engageant à utiliser le logiciel dans le strict respect de sa destination commerciale et technique, sans détournement d'usage ni utilisation à des fins non prévues par l'éditeur. Cette obligation comprend notamment le respect des limitations techniques, des contraintes de capacité et des restrictions d'usage définies dans la licence d'utilisation.

L'obligation de sécurisation du système d'information incombe intégralement au Client, qui doit mettre en place et maintenir les mesures de protection appropriées à son environnement informatique, incluant les solutions antivirus actualisées, les pare-feu correctement configurés, les systèmes de sauvegarde régulière, ainsi que les procédures de contrôle d'accès et de gestion des identifiants de connexion. Cette responsabilité s'étend à la formation et à la sensibilisation de ses utilisateurs internes aux bonnes pratiques de sécurité informatique.

Le respect des obligations découlant du RGPD pour les traitements dont le Client assume la responsabilité constitue un engagement contractuel essentiel, celui-ci devant notamment s'assurer de la licéité de ses traitements, informer les personnes concernées, recueillir les consentements nécessaires, respecter les droits des personnes, mettre en place les mesures de sécurité appropriées, et notifier les violations de données dans les délais prescrits. Cette responsabilité s'exerce indépendamment de l'assistance technique fournie par la Société.

L'obligation de sauvegarde régulière des données demeure une responsabilité exclusive du Client, même en cas de souscription des services de sauvegarde en ligne proposés par la Société qui constituent un service complémentaire et non substitutif. Cette responsabilité comprend la définition d'une politique de sauvegarde adaptée à l'activité, la vérification périodique de l'intégrité des sauvegardes, ainsi que la mise en place de procédures de restauration testées et documentées.

Les garanties fournies par le Client portent sur la détention légitime des droits sur les données saisies et traitées dans le logiciel, excluant tout traitement de données obtenues illicitement ou en violation des droits de tiers. Le Client garantit également le respect des obligations légales et réglementaires applicables à son secteur d'activité, notamment en matière comptable, fiscale, sociale et commerciale, ainsi que l'absence d'atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers dans l'utilisation du logiciel.

LO GESTION COMMERCIALE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, D'UTILISATION ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

TITRE VI - DURÉE ET EXTINCTION DU CONTRAT

Article 23 - Durée contractuelle et reconduction

La licence d'utilisation du logiciel LO Gestion Commerciale est accordée selon le principe de la perpétuité, sauf stipulation contraire expressément mentionnée dans les conditions particulières, cette perpétuité s'entendant du droit d'usage de la version du logiciel acquise sans limitation de durée, sous réserve du respect intégral des obligations contractuelles par le Client. Cette approche permet au Client d'intégrer durablement le logiciel dans son système d'information sans incertitude sur la continuité d'usage.

Les prestations de services associés, notamment l'assistance technique, la maintenance corrective et évolutive, les mises à jour de sécurité ainsi que l'accès aux services en ligne, font l'objet d'une reconduction tacite par périodes successives d'une année, sauf dénonciation expresse par l'une des parties respectant un préavis de trois mois précédant l'échéance contractuelle. Cette modalité de reconduction assure la continuité des services tout en préservant la liberté contractuelle des parties.

La révision des conditions tarifaires applicables aux services récurrents peut s'effectuer annuellement selon les modalités définies dans les conditions particulières, cette révision tenant compte de l'évolution des coûts, de l'inflation, ainsi que des améliorations apportées aux services. Toute augmentation tarifaire fait l'objet d'une notification préalable de soixante jours, le Client disposant de la faculté de résiliation sans pénalité en cas de refus des nouvelles conditions tarifaires.

Article 24 - Modalités de résiliation et effets

La résiliation pour manquement constitue une prérogative réciproque des parties en cas de violation grave des obligations contractuelles essentielles, cette résiliation ne pouvant intervenir qu'après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée infructueuse à l'expiration d'un délai de quinze jours. Cette procédure préalable permet une tentative de régularisation amiable préservant la relation contractuelle lorsque le manquement peut être corrigé.

La résiliation à l'initiative du Client pour les services récurrents s'exerce moyennant respect d'un préavis de trois mois, cette durée permettant à la Société d'organiser l'arrêt des prestations et au Client de mettre en place les solutions alternatives nécessaires à la continuité de son activité. Cette résiliation ne remet pas en cause les droits acquis sur la licence logicielle qui demeurent intacts selon les termes de l'acquisition initiale.

Les effets de la résiliation s'organisent selon une approche graduée préservant les intérêts légitimes de chaque partie, l'arrêt des services intervenant à la date d'effet de la résiliation sans préjudice du règlement des prestations déjà fournies. La conservation du droit d'usage sur la dernière version du logiciel acquise assure la continuité opérationnelle du Client, celui-ci conservant la possibilité d'utiliser le logiciel dans les conditions de la licence initiale.

La restitution ou la destruction des données s'effectue selon les modalités convenues entre les parties, la Société proposant prioritairement la restitution sous format exploitable permettant au Client de récupérer ses données pour un éventuel transfert vers une solution alternative. À défaut de demande expresse de restitution dans un délai de soixante jours suivant l'expiration du contrat, la destruction sécurisée des données s'effectue selon les procédures techniques garantissant leur effacement définitif.

TITRE VII - DISPOSITIONS FINALES ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Article 25 - Force majeure et circonstances exceptionnelles

La notion de force majeure s'apprécie selon les critères jurisprudentiels traditionnels de l'imprévisibilité, de l'irrésistibilité et de l'extériorité, complétés par une énumération non exhaustive d'événements couramment reconnus comme constitutifs de force majeure dans le domaine des prestations informatiques. Les situations de pandémie ayant un impact significatif sur l'activité économique et l'organisation du travail, les conflits armés ou troubles civils affectant les infrastructures de communication, les catastrophes naturelles majeures perturbant durablement les réseaux énergétiques ou de télécommunications constituent des exemples caractéristiques de force majeure.

Les grèves affectant les services publics de télécommunications et perturbant durablement l'accès aux réseaux de communication, les défaillances majeures des infrastructures Internet échappant au contrôle des parties et de leurs prestataires, ainsi que les actes de piratage informatique d'envergure malgré la mise en œuvre de toutes les précautions techniques raisonnablement exigibles, complètent cette énumération en tenant compte des spécificités du secteur informatique.

La survenance d'un cas de force majeure suspend l'exécution des obligations contractuelles pour la durée de l'empêchement, chaque partie s'efforçant de minimiser les conséquences de la situation exceptionnelle et d'informer régulièrement son cocontractant de l'évolution de la situation. Si l'empêchement se prolonge au-delà de trois mois consécutifs, chaque partie dispose de la faculté de résiliation du contrat sans indemnité, cette résiliation s'effectuant par notification écrite et prenant effet de plein droit.

Article 26 - Intégralité contractuelle et modifications

LO GESTION COMMERCIALE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, D'UTILISATION ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les présentes Conditions Générales, complétées par les conditions particulières et devis éventuellement conclus entre les parties, expriment l'intégralité des obligations réciproques et se substituent à tous accords, négociations, correspondances ou engagements antérieurs relatifs au même objet. Cette clause d'intégralité assure la sécurité juridique de la relation contractuelle en évitant les références à des éléments externes susceptibles de créer des incertitudes d'interprétation.

Toute modification des stipulations contractuelles doit faire l'objet d'un accord écrit entre les parties, matérialisé par un avenant signé ou par un échange de correspondances confirmatoires établissant sans ambiguïté l'accord des parties sur les modifications envisagées. Cette exigence de formalisme protège les parties contre les malentendus et assure la traçabilité des évolutions contractuelles.

Les tolérances ou retards dans l'application des clauses contractuelles ne sauraient être interprétés comme une renonciation aux droits correspondants, chaque partie conservant la faculté d'exiger l'exécution intégrale des obligations contractuelles nonobstant les accommodements ponctuels consentis dans l'intérêt de la relation commerciale. Cette préservation des droits contractuels maintient l'équilibre des obligations malgré les assouplissements pratiques éventuels.

Article 27 - Nullité partielle et sauvegarde contractuelle

La nullité, l'inopposabilité ou l'inapplicabilité d'une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales ne saurait affecter la validité du contrat dans son ensemble, les stipulations restantes conservant leur pleine efficacité dans la mesure où l'économie générale du contrat peut être préservée. Cette clause de sauvegarde assure la pérennité de la relation contractuelle malgré l'éventuelle invalidation de dispositions particulières.

En cas d'invalidation d'une clause essentielle à l'équilibre contractuel, les parties s'engagent à négocier de bonne foi une clause de substitution respectant l'intention initiale et préservant l'équilibre des prestations réciproques. Cette obligation de renégociation témoigne de la volonté commune de maintenir la relation contractuelle dans un esprit de coopération loyale.

L'adaptation des clauses invalidées s'effectue dans le respect des règles légales et réglementaires applicables, en tenant compte de l'évolution de la jurisprudence et des pratiques contractuelles du secteur. Cette approche évolutive permet l'actualisation du contrat selon les standards juridiques contemporains tout en préservant l'intention initiale des parties et l'économie générale de leurs engagements réciproques.

Article 28 - Droit applicable et résolution des différends

Le présent contrat est intégralement soumis au droit français, cette soumission s'étendant tant à son interprétation qu'à son exécution, y compris pour les Clients établis à l'étranger ou utilisant le logiciel depuis un territoire étranger. Cette unité de droit applicable assure la cohérence juridique de la relation contractuelle et facilite la résolution des difficultés d'interprétation par référence à un corpus juridique unifié.

Préalablement à tout recours judiciaire, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à leurs différends par la voie de la médiation ou de la conciliation, cette tentative de règlement extrajudiciaire devant s'effectuer dans un délai de soixante jours à compter de la notification du différend par la partie la plus diligente. Cette obligation de médiation préalable s'inscrit dans une démarche de préservation de la relation commerciale et de recherche de solutions mutuellement satisfaisantes.

La médiation s'organise soit par accord des parties sur le choix d'un médiateur, soit par recours à un organisme de médiation professionnelle spécialisé dans les différends commerciaux ou informatiques. Les frais de médiation sont supportés par parts égales entre les parties, sauf accord contraire ou décision du médiateur motivée par le comportement de l'une des parties durant la procédure.

En cas d'échec de la tentative de médiation ou lorsque l'urgence ne permet pas le recours préalable à cette procédure, la compétence juridictionnelle s'établit selon la qualité du Client. Lorsque le Client a la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, les tribunaux compétents sont ceux du domicile du consommateur, conformément aux dispositions protectrices du droit de la consommation. Pour les Clients professionnels, la compétence revient aux tribunaux de commerce de Paris, nonobstant toute clause contraire et même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Les consommateurs bénéficient de la possibilité de recours à la médiation de la consommation conformément aux dispositions du Code de la consommation, cette procédure étant accessible via la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges ou par saisine directe du médiateur sectoriel compétent pour les litiges relatifs aux services informatiques et de télécommunications. Cette voie de recours alternative constitue un droit fondamental du consommateur et peut être exercée à tout moment du différend.

TITRE VIII - MENTIONS LÉGALES ET INFORMATIONS PRATIQUES

Article 29 - Identification complète de l'éditeur

LO GESTION COMMERCIALE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, D'UTILISATION ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La Société LO SOFT, éditeur du logiciel LO Gestion Commerciale, exerce son activité de développement logiciel et de prestations informatiques depuis son implantation locale sur le territoire de l'Île de la Réunion, cette localisation géographique constituant un atout différenciant permettant une compréhension approfondie des spécificités économiques et réglementaires des entreprises ultramarines, notamment en matière de gestion des importations, de dossiers de transit et de calculs de coûts de revient intégrant l'octroi de mer.

Les coordonnées complètes de la Société, incluant les informations légales d'identification requises par les dispositions du Code de commerce et de la loi pour la confiance dans l'économie numérique sont précisées dans l'entête des présentes.

L'organisation commerciale et technique de la Société est assurée directement par la direction, Monsieur Laurent LEYMONIE assumant les fonctions de direction technique et commerciale. La fonction de Délégué à la Protection des Données, essentielle au respect des obligations découlant du RGPD, demeure accessible via l'adresse électronique dédiée laurent.leymonie@lo-soft.com, cette adresse constituant le canal de communication officiel pour toutes les demandes relatives à l'exercice des droits des personnes concernées, les questions de conformité réglementaire, les signalements d'incidents de sécurité, ainsi que les échanges avec les autorités de contrôle compétentes.

Les remontées techniques, propositions d'évolutions et signalements de dysfonctionnements concernant le logiciel LO Gestion Commerciale doivent être adressés à l'adresse dédiée support@lo-soft.com, constituant le canal de communication officiel pour l'assistance technique spécialisée.

Article 30 - Évolution contractuelle et actualisation

La Société se réserve expressément la faculté de modifier les présentes Conditions Générales pour tenir compte de l'évolution de son activité, des développements technologiques, des modifications réglementaires ou des pratiques contractuelles du secteur, cette faculté de modification s'exerçant dans le respect des droits acquis des Clients et selon des modalités garantissant l'information préalable et la préservation de l'équilibre contractuel.

Pour les nouveaux contrats conclus postérieurement à la publication des Conditions Générales modifiées, l'application immédiate des nouvelles dispositions s'effectue de plein droit, le Client étant réputé les avoir acceptées par la conclusion du contrat ou l'utilisation du logiciel. Cette application immédiate permet l'actualisation continue du cadre contractuel selon l'évolution des besoins et contraintes de la Société.

Pour les contrats en cours d'exécution, toute modification substantielle des Conditions Générales fait l'objet d'une information préalable du Client avec un délai minimum de trente jours précédant leur entrée en vigueur, cette notification s'effectuant par courrier électronique à l'adresse communiquée par le Client ou par mise à disposition dans l'espace client personnalisé avec notification de mise à jour. Le Client dispose de la faculté de refuser les modifications proposées en notifiant son opposition dans le délai imparti, cette opposition emportant résiliation du contrat sans pénalité à l'échéance de la période contractuelle en cours.

L'absence d'opposition dans le délai imparti vaut acceptation des modifications, cette acceptation tacite permettant la poursuite de la relation contractuelle selon les nouvelles modalités. Cette procédure d'évolution contractuelle concilie la nécessité d'adaptation aux évolutions sectorielles avec le respect de la liberté contractuelle du Client et la préservation de ses intérêts légitimes.

La traçabilité des versions successives des Conditions Générales s'assure par l'indication systématique de la date de dernière mise à jour et du numéro de version, ces informations permettant l'identification précise des dispositions applicables à chaque relation contractuelle. L'archivage des versions antérieures permet la résolution des questions d'interprétation liées à l'évolution des stipulations contractuelles.

MENTIONS FINALES D'ACCEPTATION

La date de dernière mise à jour des présentes Conditions Générales, correspondant à leur version actuelle, s'établit au jour de leur finalisation et constitue le point de référence pour l'appréciation de leur applicabilité aux relations contractuelles établies avec les Clients. Cette datation permet l'identification précise du régime juridique applicable à chaque contrat selon sa date de conclusion.

La version numérotée 1.0 des présentes Conditions Générales constitue la version initiale du dispositif contractuel proposé par la Société LO SOFT pour l'ensemble de ses prestations commerciales et techniques, cette numérotation évoluant selon les modifications successives apportées au document contractuel. Cette version de référence facilite la gestion documentaire et la traçabilité des évolutions contractuelles.

L'utilisation du logiciel LO Gestion Commerciale, sous quelque forme que ce soit et même à titre de simple évaluation ou de démonstration, emporte reconnaissance par le Client d'avoir pris connaissance intégrale des présentes Conditions Générales, d'en avoir compris la portée juridique et les implications pratiques, et d'en accepter toutes les stipulations sans réserve ni restriction. Cette acceptation globale et inconditionnelle constitue le fondement juridique de la relation contractuelle et s'impose à toutes les phases de son exécution.

La manifestation de cette acceptation peut résulter de la signature expresse d'un contrat ou d'un bon de commande, de la validation électronique lors de l'installation du logiciel, du paiement des prestations, ou de tout acte d'utilisation

LO GESTION COMMERCIALE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, D'UTILISATION ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

effective du logiciel témoignant de la volonté du Client de s'engager dans la relation contractuelle proposée par la Société. Cette diversité des modes d'acceptation facilite la conclusion des contrats tout en garantissant la validité juridique de l'engagement contractuel.

L'acceptation ainsi manifestée lie définitivement le Client pour toute la durée d'utilisation du logiciel et d'exécution des prestations associées, sous réserve des facultés de résiliation prévues contractuellement et dans le respect des procédures établies pour leur exercice. Cette portée définitive de l'acceptation assure la stabilité juridique de la relation contractuelle et permet l'exécution sereine des obligations réciproques.

L'acceptation des présentes Conditions Générales s'effectue selon l'une des modalités alternatives suivantes, chacune ayant valeur d'engagement contractuel définitif :

1. L'acceptation expresse matérialisée par la signature manuscrite ou électronique d'un contrat de licence, d'un bon de commande ou de tout document contractuel faisant référence aux présentes conditions, cette signature valant reconnaissance de prise de connaissance intégrale et acceptation sans réserve de l'ensemble des stipulations.
2. L'acceptation électronique lors de l'installation ou de la première utilisation du logiciel, par validation d'une case à cocher accompagnée de la mention "J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales d'Utilisation et de Vente", cette validation électronique ayant force probante équivalente à une signature manuscrite conformément aux dispositions du Code civil sur la signature électronique.
3. L'acceptation tacite résultant de l'utilisation effective du logiciel au-delà d'une période d'essai de quinze jours, cette utilisation continue constituant une manifestation non équivoque de la volonté contractuelle du Client d'adhérer aux conditions proposées.

La Société conserve la preuve de l'acceptation selon la modalité utilisée pendant toute la durée contractuelle majorée de cinq années, ces éléments de preuve constituant des données nécessaires à la gestion de la relation contractuelle au sens de la réglementation sur la protection des données personnelles.

EN UTILISANT LE LOGICIEL LO GESTION COMMERCIALE OU EN BÉNÉFICIAINT DES SERVICES ASSOCIÉS, LE CLIENT ATTESTE FORMELLEMENT AVOIR PRIS CONNAISSANCE INTÉGRALE DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, EN AVOIR APPRÉHENDÉ LA PORTÉE JURIDIQUE ET PRATIQUE, ET LES ACCEPTER SANS RÉSERVE AUCUNE, CETTE ACCEPTATION VALANT ENGAGEMENT CONTRACTUEL DÉFINITIF POUR L'ENSEMBLE DE LA RELATION COMMERCIALE ET TECHNIQUE ÉTABLIE AVEC LA SOCIÉTÉ LO SOFT.