



LA MAÎTRISE DES IMPACTS ET DES RISQUES

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

NOVEMBRE 2022

Novallia (Maroc)
SARLAU au capital de 10 000 MAD
Bureaux & Siège Social : 71 Angle BD Mohamed V et
Rue Azial
Casa Centre-Ville Business Centre
20110 Casablanca, Maroc
Tél : +216 71 948 797
Fax : +216 71 948 799

contact@groupe-novallia.com
www.groupe-novallia.com

Sommaire

1	Introduction	4
2	Dispositions générales	4
2.1	Nature	4
2.2	Délimitations générales de la mission	4
2.3	Application et opposabilité des Conditions Générales de Vente	5
2.4	Clause morale	5
3	Prestations de Conseil	6
3.1	Obligations de moyens	6
3.2	Organisation	6
3.3	Matériel et assistance administrative	6
3.4	Sous-traitance	6
4	Conditions spécifiques à la mise à disposition des Applications web	7
4.1	Droit d'accès et propriété	7
4.2	Prestations de maintenance et d'hébergement	7
4.3	Disponibilités des données et du service	7
4.4	Modifications de la configuration et des solutions techniques	7
4.5	Assistance technique	7
5	Conditions spécifiques à la vente des Formations	8
5.1	Modalités d'inscription	8
5.2	Annulations ou report du fait du formateur	8
5.3	Annulations ou report du fait du client	8
5.4	Substitution	8
5.5	Nombre de stagiaires et liste des participants	8
6	Responsabilités	9
6.1	Responsabilités du Client en matière d'informations	9
6.2	Engagements du Client quant au respect de la réglementation	9
6.3	Limitations générales de responsabilité de Novallia	9
6.4	Limitations de responsabilité quant aux conseils en matière réglementaire et extra-réglementaire	9
6.5	Limitation de responsabilité quant aux Rapports et documents	10
6.6	Cas particulier de l'Assistance sur site	10
6.7	Limitation de responsabilité quant aux données résidentes sur les serveurs	10
6.8	Limitation de responsabilité quant aux traitements sur les serveurs	11
6.9	Assurances	11
6.10	Force Majeure	11
6.11	Mise en cause de la responsabilité	11
7	Protection et confidentialité des informations	12
7.1	Sécurité des données du Client	12
7.2	Transfert des données du Client	12
7.3	Propriété intellectuelle	12
7.4	Confidentialité et droit de propriété	12
8	Délais	13
8.1	Planification du travail et délai de mise en œuvre	13
8.2	Mise en œuvre	13
8.3	Changements majeurs	13
9	Facturation et conditions de paiement	14
9.1	Bons de commandes	14
9.2	Facturation	14
9.3	Délais de paiement	14
9.4	TVA	15

9.5 Frais	15	
10 Autres dispositions		16
10.1	Durée – Fin du Contrat	16
10.2	Dénonciation et Résiliation	16
10.2.1	Dénonciation	16
10.2.2	Résiliation	16
10.3	Pouvoir hiérarchique et disciplinaire	16
10.4	Respect des consignes et instructions	16
10.5	Citation en tant que Référence	16
10.6	Engagements de Développement Durable	16
10.7	Obligations légales – Contrôle de l'Administration	17
10.8	Droit applicable et litiges	17

1 INTRODUCTION

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre la société Novallia Maroc (ci-après dénommée Novallia (Maroc) ou « Novallia ») et le client, ci-après dénommé "le Client".

Les prestations de Novallia sont consenties conformément aux présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») et aux Conditions Particulières figurant sur la Proposition Technique et Financière dont le Client déclare avoir pris connaissance et qu'il accepte.

La signature de toute Proposition Technique et Financière établie par Novallia vaut acceptation sans réserve ni restriction aux conditions qui y figurent et aux présentes Conditions Générales de Vente. Ces CGV prévalent sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document du Client et notamment les conditions générales d'achat du Client sauf dérogation préalable, expresse et écrite donnée par Novallia.

Les présentes CGV sont susceptibles de faire l'objet de modifications. Novallia s'engage à en informer le Client dans les plus brefs délais, lequel disposera d'un délai de 8 jours ouvrables pour en refuser l'application aux commandes en cours.

Définitions :

- Le terme « Client » désigne la personne physique ou morale pour laquelle Novallia effectue les prestations mentionnées
- Le terme « Conditions Particulières » représente les conditions additionnelles posées soit par la Proposition Technique et Financières soit toute autre annexe ou pièce jointe à cette dernière
- Le terme "Utilisateur" représente toute personne, physique ou morale, sans considération de sa localisation géographique, désignée comme tel par le Client à Novallia et qui accède directement ou indirectement aux services proposés par Novallia
- Le "Contrat de Service" désigne l'ensemble indivisible des documents régissant les relations contractuelles entre Novallia et le Client, et comprenant notamment:
 - les présentes CGV
 - les Conditions Particulières

2 DISPOSITIONS GENERALES

2.1 Nature

Chaque prestation fait l'objet d'un document écrit soumis au Client, la Proposition Technique et Financière (ci-après la « Proposition »). Sauf mention contraire une Proposition Technique et Financière est valable 3 mois à compter de sa réception.

Les ventes de prestations sont considérées comme étant parfaites

- après acceptation par écrit de la Proposition par le Client
- et/ou envoi d'un Bon de commande correspondant et reprenant les références de la Proposition
- le versement de l'acompte dû le cas échéant
- l'acceptation expresse de cette commande par Novallia.

Les Conditions Particulières stipulées à l'occasion d'une prestation n'engagent Novallia que pour cette prestation. Toute prestation non explicitée est exclue. Aucune prestation ne peut être modifiée sans accord écrit.

2.2 Délimitations générales de la mission

Dans le cadre de sa mission, Novallia ne prend aucune décision dans les domaines de compétence et d'action du Client et son rôle se limite d'une part à conseiller le Client et d'autre part à exécuter des décisions prises par ce dernier dans le cadre des missions décrites dans le Contrat de Services.

2.3 Application et opposabilité des Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente sont systématiquement adressées ou remises à chaque Client par tous moyens (et notamment, courrier, email, fax ...) pour lui permettre de connaître les principes généraux en vertu desquels Novallia conclut un Contrat de Service avec un Client.

Le fait de souscrire au Contrat de Service implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces Conditions Générales de Vente, sous réserve des Conditions Particulières expressément convenues entre les parties et formellement acceptées par écrit.

Le fait qu'une des parties ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes Conditions Générales de Vente, ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

2.4 Clause morale

Novallia se réserve le droit de refuser d'initier ou d'interrompre ses relations d'affaires avec les clients dont les agissements ne correspondraient pas ou plus aux exigences de sa Charte Ethique.

C'est en particulier le cas pour des faits générés par la relation d'affaire, constatés par une autorité judiciaire ou gouvernementale, et qui seraient contraires auxdites exigences éthiques de Novallia.

En tel cas, la rupture ne donne droit à aucune indemnité ou autre, un décompte prorata temporis des factures payées ou à payer étant établi.

3 PRESTATIONS DE CONSEIL

3.1 Obligations de moyens

Novallia mettra en œuvre tout son savoir-faire et toute la compétence nécessaire à l'accomplissement des services décrits dans la Proposition conformément aux règles de l'Art et dans le respect des dispositions législatives et réglementaires - et notamment celles spécifiquement attachées à l'exercice de son activité.

3.2 Organisation

Les modalités détaillées de mise en œuvre de la mission sont arrêtées directement entre le Client et l'(les) ingénieur(s) de Novallia attribué(s) à la mission.

Le Client et ce(s) dernier(s) conviennent ensemble des lieux de travail, de la fréquence de la présence de ce(s) dernier(s) sur le site, des réunions de coordination et d'information, des processus d'information et de décisions, des locaux sur site éventuellement mis à disposition, du contrôle et du reporting de la Mission, et, d'une manière plus générale, de l'ensemble des règles d'organisation.

3.3 Matériel et assistance administrative

Novallia met à disposition de l'/les ingénieur(s) chargé(s) de la mission le matériel informatique, documentaire et technique nécessaire. L'achat des normes sera à la charge du client.

Lorsqu'il(s) travaille(nt) sur site, le Client met à sa/leur disposition les périphériques nécessaires à l'accomplissement de sa/leur mission (imprimante, scanner, fax, vidéoprojecteur, ligne internet, chevalet de conférence, etc.).

Il en va de même de la documentation spécifique à l'entreprise, au site et/ou à la branche.

3.4 Sous-traitance

Novallia pourra sous-traiter tout ou partie de ses prestations et de ses obligations au titre du Contrat de Service à un/des prestataire(s) de services si la nature, la qualité et la tarification des prestations demeurent au moins identiques pour le Client.

Il pourra notamment s'agir de prestations complémentaires, telles des analyses, des contrôles techniques, etc., sachant que cette sous-traitance pourra être directement confiée par le Client au sous-traitant.

En aucun cas, la sous-traitance ne peut être reprochée à Novallia par le Client, Novallia restant responsable envers le Client de ses propres prestations et de celles de ses sous-traitants dans la limite des attentes formalisées par le Client.

4 CONDITIONS SPECIFIQUES A LA MISE A DISPOSITION DES APPLICATIONS WEB

4.1 Droit d'accès et propriété

Novallia déclare être titulaire ou avoir acquis l'ensemble des droits nécessaires à l'exploitation des Applications web.

En contrepartie du versement du prix, Novallia octroiera au Client un droit d'accès et d'usage personnel et non exclusif à/aux Applications(s) web pour les besoins internes du Client et sous réserves du respect par ce dernier des dispositions figurant aux Conditions Particulières.

4.2 Prestations de maintenance et d'hébergement

Novallia assurera ses meilleurs efforts au titre de la disponibilité du Service et du temps de rétablissement des équipements, et de manière générale à chaque fois que son obligation est objectivement mesurable ou chiffrable de manière qualitative ou quantitative (par exemple : calendrier, garantie de rétablissement des équipements, disponibilité effective du Service, volumétrie **d'hébergement, etc.**) **et mettra en œuvre tout son savoir-faire** et toute la compétence nécessaire à **l'accomplissement des services décrits dans les conditions particulières, conformément aux règles de l'Art et dans** le respect des dispositions législatives et réglementaires et notamment celles **spécifiquement attachées à l'exercice de son activité.**

4.3 Disponibilités des données et du service

Les données et les applications du Client hébergées par Novallia seront disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an selon un objectif de taux de disponibilité de 99,5% en fonction de la nature des prestations fournies en standard, exception faite des plages horaires réservées à la sauvegarde des données et des périodes nécessaires à la mise à jour des applications et à la maintenance des données dont le Client sera tenu informé préalablement par Novallia.

4.4 Modifications de la configuration et des solutions techniques

Novallia pourra procéder à des modifications de la configuration et des solutions techniques retenues en ce qui concerne les matériels et progiciels utilisés, sous réserve que la qualité de service définie avec le Client soit au moins conservée aux niveaux technique, organisationnel, contractuel et financier. Si ces modifications de configuration sont induites par une évolution du Client (en termes de volumétrie ou de contexte économique), Novallia soumettra au Client, avant toute modification, une proposition **d'avenant contractuel** comportant les nouvelles conditions notamment techniques et financières couvrant le nouveau périmètre du Contrat de Service.

4.5 Assistance technique

Dans le cadre du Contrat de Service, Novallia fournit une assistance technique de second niveau sur les applications, à savoir :

- disponibilité, accessibilité du service
- reprise sur sauvegardes
- prise de main sur les données pour maintenance en temps réel.

Cette assistance technique téléphonique est accessible en standard les jours ouvrés sur les plages horaires de 08h30 à 12h00 et 13h30 à 17h30 – heure du Maroc.

5 CONDITIONS SPECIFIQUES A LA VENTE DES FORMATIONS

5.1 Modalités d'inscription

Toute inscription doit être annoncée par écrit en précisant a minima les noms de l'entreprise et du/des stagiaires, leurs coordonnées exactes (adresse, téléphone, mail), l'intitulé de la formation choisie, l'adresse de correspondance et de facturation.

Après réception de la commande, Novallia envoie une confirmation d'inscription accompagnée par une Convention de Formation en double exemplaire, Convention dans laquelle figure l'ensemble des mentions requises par la Réglementation. Un des exemplaires doit impérativement être retourné à Novallia dûment signé, et ce au plus tard 14 jours avant la formation.

5.2 Annulations ou report du fait du formateur

Novallia se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une Formation. Dans ce cas, le Client est prévenu dès que possible. En cas de report, aucune indemnité n'est due. En cas d'annulation, Novallia rend les éventuelles sommes perçues.

5.3 Annulations ou report du fait du client

Toute annulation doit être communiquée par écrit.

Pour toute annulation ayant lieu moins de 14 jours avant la date prévue de la Formation, Novallia facturera au Client le montant des dépenses effectives encourues en vue de la prestation à la date de l'annulation. Ces dépenses peuvent se monter à la totalité du montant de la prestation prévue, ainsi qu'aux frais de déplacement engagés non annulables. Les montants sont dus même en cas de force majeure.

En cas d'annulation ayant lieu plus de 14 jours avant la prestation, Novallia facturera 25% du montant prévu ainsi que les frais de déplacement engagés non annulables.

En cas de report dans les 14 jours précédant la ou les date(s) arrêtées d'un commun accord, le montant dû est majoré de 10%. En cas de report plus de 14 jours avant la prestation, aucune indemnité n'est due.

5.4 Substitution

Le Client a la faculté de substituer un stagiaire par un autre jusqu'au début de la Formation. Cependant, ce dernier doit avoir les mêmes attentes en termes d'objectifs et d'instruments pédagogiques que celui qu'il remplace.

5.5 Nombre de stagiaires et liste des participants

Le Client devra se conformer au nombre maximal de stagiaires indiqué dans la Proposition Technique et Financière. Si le nombre d'inscriptions dépasse ce nombre, il organisera une session complémentaire.

Pour des raisons ayant trait à la préparation du matériel pédagogique, le nombre de stagiaires doit être communiqué à Novallia au plus tard 5 jours avant la date de la Formation.

6 RESPONSABILITES

6.1 Responsabilités du Client en matière d'informations

Toutes les informations spécifiques au Client, notamment celles ayant trait à ses installations, équipements, produits, rejets ou autres caractéristiques techniques de son ou de ses site(s) sont fournies par ce dernier sous sa responsabilité.

Ces informations doivent être actualisées, complètes et véridiques au moment de la prestation, cela étant considérée comme une obligation essentielle aux yeux de Novallia. En tout état de cause, Novallia effectuera la mission à partir des informations et documents fournis par le client.

6.2 Engagements du Client quant au respect de la réglementation

Le Client s'engage par ailleurs, par tous les moyens disponibles, au strict respect de la réglementation, les non-conformités détectées faisant l'objet de plans d'actions correctifs crédibles et régulièrement actualisés.

6.3 Limitations générales de responsabilité de Novallia

Novallia est une société de conseil et délivre en conséquence des analyses et des recommandations, après avoir examiné plusieurs options.

Ces analyses et recommandations sont faites sur la base de la connaissance des faits et de la documentation que ses ingénieurs ont acquis auprès du Client et se fondent sur leur expérience ainsi que leur savoir technique et/ou méthodologique.

Les avis, recommandations, préconisations ou équivalent qui seraient portés par Novallia dans le cadre des prestations qui lui sont confiées, peuvent aider à la prise de décision. Novallia n'intervient pas dans la prise de décision proprement dite. La responsabilité de Novallia ne peut donc se substituer à celle du décideur.

Ne sont réservés que les cas de faute grave, prouvée et inexcusable. En conséquence, Novallia dégage toute responsabilité en cas d'inexécution totale ou partielle des obligations prévues dans la Proposition dès lors qu'elles ne lui sont pas entièrement, directement et personnellement imputables. Novallia ne pourra par ailleurs être tenue responsable de tous dommages indirects, spécifiques ou accidentels, et notamment, les dommages matériels ou immatériels, tels que pertes de marché, de commandes, **diminution de chiffres d'affaires, perte d'épargne, manque à gagner, troubles commerciaux, pertes de données ou encore perte d'image, nonobstant le fait que Novallia aurait été avertie de l'éventualité de leur survenance ou qu'ils résulteraient du recours d'un tiers.**

Le Client convient que la responsabilité totale de Novallia est limitée à un montant n'excédant pas la **somme totale effectivement payée par le Client au titre de la prestation dont l'exécution ou l'inexécution est source du préjudice subi.** Lorsque le Service est facturé annuellement, la responsabilité de chaque **Partie au titre de ce Service est limitée aux sommes payées par le Client au titre de l'année au cours de laquelle le dommage a lieu.**

6.4 Limitations de responsabilité quant aux conseils en matière réglementaire et extra-réglementaire

Les recommandations faites par Novallia dans le cadre de l'application de la réglementation en vigueur (et spécifiquement en matière d'Environnement, d'Hygiène et Sécurité, d'Energie, de Transport ou d'autres Thèmes réglementaires) doivent faire l'objet d'une attention particulière du Client, notamment en raison des responsabilités civiles et pénales encourues par les mandataires sociaux et les délégués.

Dans le cadre des **missions d'assistance réglementaire ou extra-réglementaire**, qui pourraient lui être confiées, Novallia ne saurait être tenue responsable des évaluations de conformité ou de la rédaction **de plans d'actions ou de grilles d'audit, son rôle se bornant à les proposer au Client qui en reste seul responsable.** L'attention du Client est de plus attirée sur le fait que **Novallia ne saurait en aucun cas se substituer à un organisme de contrôle agréé ou une personne qualifiée pour l'évaluation de conformité d'exigences réglementaires qui l'exigent ou le nécessitent (électricité, équipement sous pression, Déclaration contrôlée, ADR...)**

Novallia se limite à indiquer et expliciter la réglementation (aspects réglementaires et extra-réglementaires) en vigueur, dont le respect est de la seule responsabilité du Client. En conséquence, le Client, qui est informé des conséquences de tout manquement à cette réglementation, ne saurait rechercher une quelconque responsabilité ou garantie de Novallia.

De la même manière, Novallia ne pourra être tenue responsable en cas de manque d'exhaustivité de l'information réglementaire ou extra-réglementaire transmise dès lors que le Client n'aura pas tenu Novallia informée de la présence ou de l'évolution d'activités et/ou substances particulières et réglementées sur son périmètre.

6.5 Limitation de responsabilité quant aux Rapports et documents

Les Rapports, Etudes et Documents sont établis sur la base des informations fournies à Novallia, des données (scientifiques ou techniques) disponibles et objectives ainsi que de la réglementation en vigueur.

La responsabilité de Novallia ne pourra être engagée si les informations qui lui ont été communiquées sont incomplètes ou erronées.

Le Client utilisera les résultats inclus dans les rapports, études et documents intégralement ou sinon de manière objective. L'utilisation de ces derniers sous forme d'extraits ou de notes de synthèse sera faite sous la seule et entière responsabilité du Client. Il en est de même pour toute modification qui y serait apportée.

Novallia dégage toute responsabilité pour chaque utilisation des rapports, études et documents en dehors de la destination de la prestation.

6.6 Cas particulier de l'Assistance sur site

Dans le cadre des prestations confiées par le Client à Novallia, il peut s'avérer nécessaire que Novallia mette à la disposition du Client un/des ingénieur(s) sur le site du Client pour un temps délimité.

Novallia restera la seule autorité hiérarchique et disciplinaire du/de son/ses salarié(s) qu'il aura mis à la disposition du Client.

Il convient ainsi que le Client assumera seul les conséquences de toute décision ou instruction qu'il aurait décidé de soumettre au(x) salarié(s) de Novallia sans l'en avoir avertie et sans avoir reçu de Novallia son accord exprès et par écrit. Le Client ne saurait donc reprocher à Novallia une quelconque faute commise par le salarié mis à disposition à la suite d'une instruction non autorisée par Novallia.

6.7 Limitation de responsabilité quant aux données résidentes sur les serveurs

Il est rappelé que les données hébergées et apportées par le Client lui appartiennent.

Il s'agit notamment :

- Des enregistrements ayant trait aux évaluations de conformité et aux plans d'actions
- Des Exigences « Groupe » ou « Clients » telles que fournies par le client
- Des grilles d'audit.

Le Client est donc seul responsable desdites données résidentes et de leur exactitude sur le(s) serveur(s) mis à sa disposition.

Le Client s'engage à indemniser, défendre et protéger Novallia et ses sous-traitants, à ses propres frais (honoraires d'avocats d'un montant raisonnable et dépens inclus), contre toute réclamation, pertes, dommages allégations ou responsabilités consécutives :

- à toute atteinte aux personnes ou au patrimoine de tiers du fait desdites données résidentes
- à toute violation par le Client des lois marocaines ou internationales qui lui sont applicables et ce, du fait desdites données résidentes
- au caractère illégal, immoral, contrefaisant ou diffamatoire, ou allégué desdites données résidentes (y compris les noms de domaine).

Le Client s'engage à informer Novallia sans délai de toute connaissance de l'un des cas visés ci-dessus. Par ailleurs, Novallia pourrait être amenée à suspendre l'accès aux services dans les circonstances visées ci-dessus.

6.8 Limitation de responsabilité quant aux traitements sur les serveurs

En conséquence et du fait des caractéristiques des réseaux de télécommunications publics et privés, Novallia ne saurait voir sa responsabilité engagée pour, notamment :

- la qualité des données saisies par les Utilisateurs du Client
- le mauvais dimensionnement des lignes de télécommunication ou des bases de données à la suite mauvaises informations fournies par le Client
- la contamination par virus informatique de la part des Utilisateurs du Client et/ou du Client
- les détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client, et ce malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place par Novallia
- les bogues ou défauts des progiciels et des applications utilisées par le Client dont la responsabilité incombe aux éditeurs respectifs concernés.

6.9 Assurances

Novallia est assuré contre les risques de responsabilité civile/exploitation/professionnelle qui pourrait survenir lors de l'exécution du Contrat de Service, dans la limite des garanties exposées plus haut.

A la demande du Client, Novallia fournira l'attestation d'assurance au Client précisant l'objet des garanties.

Le Client déclare expressément être assuré pour tout risque complémentaire dans son domaine d'activité, inhérent au respect de la réglementation en matière notamment d'Environnement et d'Hygiène et Sécurité.

6.10 Force Majeure

Aucune des Parties ne sera responsable de l'inexécution de ses obligations si, et dans la mesure où, cette inexécution est due à un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence marocaine.

La Partie qui invoque un cas de force majeure doit en avvertir l'autre sans délai, par écrit, en lui précisant les motifs, les conséquences prévisibles et sa durée probable. Elle prendra toutes les mesures qui s'imposent pour limiter lesdites conséquences et ladite durée probable.

Par la suite, et dans la mesure où de telles circonstances se poursuivraient pendant une durée supérieure à quarante-cinq (45) jours, chacune des parties pourra résilier le présent Contrat de Service. Si la résiliation n'est pas demandée, les obligations affectées par la force majeure sont prorogées automatiquement d'une durée égale au retard entraîné par la survenance du cas de force majeure.

6.11 Mise en cause de la responsabilité

En cas de mise en cause de la responsabilité de Novallia par le Client relative à l'exécution de ses obligations, il est expressément convenu que :

- la responsabilité de Novallia ne peut être engagée que sur faute prouvée de Novallia
- Novallia ne peut être responsable des manquements et fautes du Client, des Utilisateurs et des tiers
- toute responsabilité de Novallia au titre du Contrat de Service ne pourra être recherchée au-delà de 3 (trois) mois après la date à laquelle le fait générateur de cette responsabilité a été découvert ou aurait dû être découvert par le Client
- la responsabilité maximum globale de Novallia au titre du Contrat de Service ne pourra excéder, tous sinistres confondus un montant total égal aux sommes encaissées par Novallia durant les trois (3) mois précédant le ou les événements ayant engendré une telle mise en jeu de sa responsabilité
- Novallia ne sera pas responsable des dommages indirects, tels que pertes de marché, de commandes, diminution de chiffres d'affaires, perte d'épargne, manque à gagner, troubles commerciaux, pertes de données ou encore perte d'image etc.

7 PROTECTION ET CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS

7.1 Sécurité des données du Client

Novallia met en place une infrastructure de **protections et de sauvegardes contre la perte ou l'altération** des données hébergées du Client. A cet égard, Novallia garantit le Client contre toute perte ou altération de son fait des données hébergées par Novallia.

Novallia peut mettre à la disposition du Client selon une fréquence et moyennant un coût défini dans les Conditions Particulières, un exemplaire des données hébergées.

Il appartiendra au Client, **s'il** le désire, de mettre en place tout moyen approprié venant compléter ce dispositif.

7.2 Transfert des données du Client

Novallia se réserve le droit de transférer les **applications ou les données du Client d'un Centre d'hébergement à un autre, sous réserve de ne pas altérer la qualité des services** proposés au Client et ce, après accord préalable et écrit du Client.

7.3 Propriété intellectuelle

Le Client et Novallia conservent, chacun en ce qui le concerne, la propriété de tous les concepts, idées, savoir-faire, outils ou techniques de développement, ainsi que de tout autre document, donnée **ou information qu'ils seront amenés à utiliser ou à développer pour les besoins du Contrat de Service** et sur lesquels ils détiennent des droits de propriété intellectuelle.

Dans le cas où la passation de la commande impliquerait la fourniture par le Client de fichiers ou données protégés bénéficiant de toute protection accordée par le code de la Propriété Intellectuelle, ce dernier déclare être le détenteur de tous les droits de propriété intellectuelle ou avoir acquis tous les droits nécessaires à l'exécution de la commande.

A ce titre, le Client garantit Novallia contre toute réclamation relative aux prestations émanant de tiers invoquant la violation d'un droit quelconque, et notamment de toute action en contrefaçon intentée par un tiers sur le fondement d'un droit de propriété intellectuelle et supportera tous les frais et dommages et intérêts y afférents.

La marque "Novallia" ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou semi-figuratives, images et logos figurant sur les documents ou Applications web, qu'ils soient déposés ou non, sont et demeureront la propriété exclusive de la société Novallia (Suisse) avec lesquels Novallia Maroc est lié par divers **accords concernant l'utilisation desdites marques sur certains** territoires.

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, images et logos, pour quelque motif que ce soit et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de la société Novallia est strictement interdite.

7.4 Confidentialité et droit de propriété

Les Informations Confidentielles restent la propriété de la Partie qui les a communiquées.

Sont définies comme Informations Confidentielles :

- toutes informations, données, formules techniques, procédés ou concepts, spécifications, plans, dessins, modèles, exigences, normes, méthodes de développement, secrets de fabrication et de savoir-faire
- les programmes, documentations et toute copie partielle ou complète des concepts de programmes, ou produits tiers faisant partie des programmes
- toute information identifiable raisonnablement comme étant confidentielle et la propriété de Novallia ou du Client, excluant tout élément de Novallia ou du Client qui :
 - **sont ou deviennent publiques au travers d'actions ou erreurs d'autres parties ou**
 - **étaient ou sont acquises légalement par l'autre Partie par une autre source légale.**

Chacune des deux parties s'engage à considérer comme confidentielles toutes les informations qui lui seront transmises par l'autre partie, quel que soit le support utilisé (papiers, dessins, supports informatiques, etc.) ou la forme de cette transmission.

Chacune des deux parties s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle, d'ordre technique, industriel, commercial ou financier à un tiers, sans l'accord préalable écrit de l'autre partie. En tout état de cause, chacune des deux parties s'engage à ne pas utiliser ces informations à d'autre fin que la bonne exécution du Contrat de Service.

Ne sont toutefois pas considérées comme confidentielles les informations qui :

- faisaient partie du domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le **domaine public sans qu'il y ait eu contravention au présent article**
- étaient connues de la partie les ayant divulguées sans obligation de confidentialité à la date **d'effet des présentes**
- résultent de développements internes menés par la partie les ayant divulgués sans utilisation **d'informations confidentielles au sens du présent article.**

Novallia et/ou le Client s'engage également à imposer à leurs prestataires et sous-traitants la même obligation de confidentialité dans la mesure où ceux-ci sont susceptibles d'intervenir dans le cadre des Services.

Toutes les dispositions relatives au caractère confidentiel des données échangées entre Novallia et/ou le Client ou reçues du fait de l'exécution de la mission s'appliquent pendant toute la durée du présent contrat et 5 ans après la fin de la dernière prestation réalisée dans le cadre de cette mission, sauf lorsque les éléments sur lesquels porte la confidentialité deviennent publics sans que Novallia et/ou le Client ait méconnu ses obligations de confidentialité.

8 DELAIS

8.1 Planification du travail et délai de mise en œuvre

Sauf cas particulier, le délai de réalisation de la mission, et la planification des éventuelles phases de cette dernière sont spécifiés dans la Proposition Technique et Financière. Les délais mentionnés **précisent les conditions spécifiques en termes d'acceptation de la Proposition Technique et Financière, le délai précisé dans l'offre étant subordonné au délai d'acceptation de la cette dernière.**

8.2 Mise en œuvre

Le Client prend note que Novallia ne saurait être tenue responsable pour les retards dus aux temps de réponse des entreprises tierces intervenant éventuellement dans le cadre du Mandat ou au temps de réponse du Client.

8.3 Changements majeurs

Il est toujours possible que des faits matériels, des décisions du Client ou encore des décisions **inattendues d'autorités de l'Etat ou ses entités subordonnées**, ou les évolutions réglementaires modifient de manière importante le cadre ou le contenu du travail confié.

En tel cas, les Parties se réuniront sans retard pour décider de la meilleure manière de traiter le surcroît de travail induit par cet événement nouveau.

9 FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

9.1 Bons de commandes

Les clients s'engagent à envoyer les bons de commandes selon les règles et la périodicité indiquées dans chaque Proposition technique et financière.

Pour les prestations pour lesquelles l'envoi d'un bon de commande est périodique, et notamment en cas de Contrat de Service pluriannuel, le client s'engage à envoyer le bon de commande correspondant à chaque période contractuelle au plus tard 1 mois avant l'expiration de celle-ci.

En cas de retard d'envoi, sous 30 jours à compter d'une mise en demeure adressée par mail avec accusé de réception et/ou par lettre avec accusé de réception, et demeurée infructueuse, Novallia se réserve le droit de suspendre de plein droit la fourniture du service.

9.2 Facturation

Les prestations sont fournies au tarif indiqué au jour de la passation de la commande dans la Proposition technique et financière acceptée par le Client.

Les conditions spécifiques de facturation sont précisées dans chaque Proposition, et notamment **l'adresse de facturation, le rythme de facturation et les modes de paiement.**

9.3 Délais de paiement

Le règlement des commandes s'effectue par virement bancaire.

La facture d'acompte est due à réception et conditionne le démarrage de la mission et/ou la mise en ligne de l'application.

Les autres factures doivent être réglées par le Client dans un délai de 60 jours à compter de la date **d'émission de la facture.** Novallia adressera les factures par voie postale ou par email à l'adresse indiquée par le Client.

Le respect des dates de paiement de toutes les sommes dues à Novallia est une obligation essentielle du Client au titre du Contrat de Service.

Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture entraîne l'application de pénalités de retard dont le taux se monte à 12%, sans préjudice de tous les autres dommages et intérêts. Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due et court à compter de la date d'échéance du prix, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

Ces intérêts continueront de courir nonobstant la cessation éventuelle du client pour quelle que cause que ce soit.

Toute facture impayée à l'échéance pourra en outre être majorée de plein droit sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de 500 MAD au titre des frais de recouvrement.

Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire peut être réclamée sur justificatifs.

Toute contestation d'une facture devra être faite dès réception, préciser la prestation contestée, et être motivée ; ladite contestation ne pourra justifier le non-paiement des autres prestations non contestées, y compris celles réalisées concomitamment, simultanément, ou lorsque les conditions de recours à la facture périodique sont remplies, incluses dans la même facture.

En cas de non-paiement total ou partiel, Novallia aura la faculté :

- sous 30 jours, **à compter d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et demeurée infructueuse, de suspendre de plein droit la fourniture du service,**
- après deux mois de suspension, **si aucun paiement n'avait été effectué,** Novallia serait en droit de résilier de plein droit le contrat, et ce aux torts exclusifs du client.

En cas de résiliation, le Client restera tenu au paiement de toutes les sommes restantes dues au titre du Contrat de Service, **y compris des loyers restant à courir jusqu'à l'expiration de la période en cours,** sans préjudice des dommages et intérêts que Novallia serait en droit de réclamer.

9.4 TVA

Les prix sont indiqués Hors taxes et sont à majorer du taux de la TVA applicable à la date de la facturation. **Le taux de TVA dépend du lieu d'exécution de la plus grande partie de la prestation et/ou du statut fiscal de l'entreprise Cliente.**

9.5 Frais

Sauf disposition contraire de la Proposition Technique et Financière, **les frais de transport et d'hôtellerie** seront pris en charge par le Client sur base forfaitaire.

Pour certains clients, en raison de l'emplacement du ou des site(s), les frais sont facturés et remboursables au réel sur présentation des justificatifs correspondants établis selon les règles indiquées dans la Proposition Technique et Financière (plafonds...) .

Les frais engagés seront facturés au plus tard en fin de chaque mois au Client sur la base des justificatifs fournis.

Sauf indication contraire figurant dans la Proposition, les frais de secrétariat, de réalisation, de **reproduction et d'édition des documents quel qu'en soit le support et le nombre, remis par Novallia**, sont inclus dans la facturation. En cas de demande spécifique du Client, ils seront facturés au Client **sur présentation d'un devis préalable accepté par écrit par cette dernière.**

10 AUTRES DISPOSITIONS

10.1 Durée – Fin du Contrat

Le Contrat de Service est conclu pour une période initiale convenue dans la Proposition et prenant effet conformément aux conditions prévues au sein de l'article 2.1 des GCV.

10.2 Dénonciation et Résiliation

10.2.1 Dénonciation

Dans le cas où la Proposition prévoirait une clause de tacite reconduction, le Contrat de Service pourra être dénoncé par l'une ou l'autre des deux parties par lettre recommandée avec accusé de réception, 6 (six) mois avant la date d'échéance de la période de validité en cours.

10.2.2 Résiliation

Le Contrat de Service étant un contrat à durée déterminée, aucune des parties ne saurait procéder à sa résiliation au cours d'une période de validité sans justifier d'un manquement de l'autre partie à l'une de ses obligations essentielles auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de 2(deux) mois après réception par la partie défaillante d'une lettre recommandée de mise en demeure.

En cas de résiliation par Novallia du Contrat de Service du fait d'un manquement du Client à l'une de ses obligations essentielles, ce dernier restera tenu au paiement à Novallia du montant des loyers restant à courir jusqu'à l'expiration de la période en cours, sans préjudice de tous les autres dommages et intérêts.

En cas de résiliation du Contrat de Service du fait d'un manquement de Novallia à l'une de ses obligations essentielles, sa responsabilité ne saurait être engagée au-delà de ce qui est prévu à l'article 6.

10.3 Pouvoir hiérarchique et disciplinaire

Le personnel de Novallia reste en toutes circonstances sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire de leur employeur.

Novallia assure, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés intervenant dans l'exécution des prestations. A ce titre, Novallia se réserve le droit de disposer de son personnel lorsque la législation du travail l'impose et lorsque l'accomplissement normal du contrat de travail de ce personnel le rend nécessaire.

10.4 Respect des consignes et instructions

Novallia s'engage à respecter les consignes définies par l'entreprise et dûment communiquées par cette dernière, et en particulier :

- le règlement interne
- les autres prescriptions applicables au personnel et aux prestataires externes

Novallia s'oblige également de suivre une démarche rigoureuse, explicitée et justifiée dans ses rapports d'étude ainsi que de fournir au Client toutes les informations objectives nécessaires.

10.5 Citation en tant que Référence

Le Client accepte que son nom et son logo apparaissent en tant référence sur le site Internet et/ou autre moyen de communication de Novallia. Les références sont ordonnées par secteur industriel et ne comportent ni la nature de l'intervention, ni les prestations de Novallia.

10.6 Engagements de Développement Durable

Novallia a pris un certain nombre d'engagements en matière de Développement Durable. Ces derniers sont décrits dans le Document « Politique RSE de Novallia ».

10.7 Obligations légales – Contrôle **de l'Administration**

En cas de contrôle par l'Administration, Novallia s'engage à ne pas communiquer directement d'informations relatives aux traitements et aux données du Client sans en avoir obtenu l'accord préalable écrit, sauf en cas de disposition légale ou réglementaire impérative.

En cas d'accord du Client, Novallia s'engage à faciliter l'accès à l'environnement d'exploitation du Client à l'Administration, et à coopérer pleinement avec le Client dans le cadre d'un tel contrôle.

10.8 Droit applicable et litiges

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes CGV ou au paiement du prix est soumis **au droit du pays d'exécution de la prestation, à l'exclusion de tout autre droit.**

Le présent Contrat est soumis et sera interprété conformément à la loi **du pays d'exécution de la prestation.**

Pour la mise à disposition des Outils web, seule la loi suisse, respectivement celle du Canton et République de Neuchâtel, **s'appliquent.**

Casablanca, le 1^{er} novembre 2022