



Conditions générales de vente

Référence MOBIL-INN: CGV

Préparé par : Frédéric JEANNE

Date d'édition : 11 juin 2020

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Vers.	Date	Auteur	Description
1.0	11/06/2020	F. Jeanne	Création

DOCUMENTS DE REFERENCE

Référence	Titre

CONTACTS

Ce document a été préparé par Frédéric Jeanne (frederic.jeanne@mobil-inn.com) responsable du suivi de cette affaire, qui est à votre disposition pour toute information complémentaire.

MOBIL-INN

4, rue Marie André Ampère
22303 Lannion Cedex - France

☎ +33 9 81 71 56 42

CONFIDENTIALITE

Le contenu du présent document demeure propriété de MOBIL-INN. Il ne sera ni divulgué, ni révélé, sans l'accord préalable de MOBIL-INN.

1	OBJET	4
2	Accès au service WEB ISmartCollect	6
2.1	Objet	6
2.2	Prestations	6
2.3	Accès au logiciel	6
2.4	SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)	6
3	Accès aux logiciels embarqués	8
4	Maintenance des logiciels	9
5	Maintenance des matériels	10
5.1	Modalités d'exécution de la garantie	10
5.2	Modalité de mise en œuvre de la garantie	10
5.3	Maintenance des matériels hors garantie.....	10
5.4	Délais de réparation	10
5.5	Désinstallation / Réinstallation des équipements.....	10
6	Support aux utilisateurs	11
7	Fourniture des cartes sim et forfaits	13
8	Responsabilité	14
9	Assurances	15
10	Réversibilité	16
11	Sous-traitance	17
12	Propriété intellectuelle	18
12.1	Propriété du Logiciel	18
12.2	Propriété des données	18
12.3	Confidentialité des données	18
12.4	Garantie d'éviction	18
13	Durée du contrat et modalités d'exécution	19
14	Conditions financières	20

1 OBJET

Le présent contrat définit les différentes prestations de la société MOBIL-INN afin de garantir le bon fonctionnement de la solution iSmartCollect, solution informatique pour l'organisation de la collecte des déchets.

Ces prestations sont décomposées ainsi :

- L'accès au service WEB en ligne iSmartCollect.
- La maintenance du service Web en ligne.
- La maintenance des logiciels installés sur les tablettes.
- La maintenance du matériel installé par MOBIL-INN dans les véhicules du client.
- La maintenance des cartes SIM et des forfaits mobiles (si souscrit auprès de MOBIL-INN).

2 ACCES AU SERVICE WEB ISMARTCOLLECT

2.1 Objet

La société MOBIL-INN propose un service de type SaaS, c'est-dire une application d'entreprise disponible en ligne moyennant la souscription d'un abonnement.

2.2 Prestations

Pour mettre en œuvre le service, Le MOBIL-INN SAS réalise l'administration réseau et la mise à jour d'un serveur informatique géré par un hébergeur sur le territoire Français.

La description des prestations fournies au client sont les suivantes :

- traitement des données reçues des équipements embarqués.
- importation des données des référentiels géographiques des clients (si option choisie),
- sauvegarde et archivage des données,
- maintenance du système d'exploitation du serveur hébergeant l'application
- paramétrage de l'application,

2.3 Accès au logiciel

La mise à disposition du logiciel s'effectue par l'ouverture de la connexion au serveur via l'utilisation d'un navigateur Internet.

2.4 SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Le présent SLA a pour objet de préciser les niveaux de services et performances du Logiciel.

2.4.1 DISPONIBILITE

La disponibilité s'entend de l'accessibilité au serveur ainsi qu'à la totalité des fonctions du Logiciel. MOBIL-INN SAS s'engage à fournir l'accès au service WEB 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 hors opération de maintenance ou incident de l'hébergeur.

2.4.2 SAUVERGARDE

Une sauvegarde de la base de données du client est réalisée tous les jours. Les sauvegardes sont réalisées sur un serveur distinct de celui hébergeant le service en ligne.

2.4.3 CONFIGURATION MATERIEL ET ACCES INTERNET NECESSAIRE

MOBIL-INN SAS assure des performances optimales d'accès à son service WEB suivant une configuration du poste de travail et un accès à Internet spécifiés ainsi :

Poste de travail :

- PC ou Apple Mac doté d'un processeur équivalent à Intel Core I3 2Ghz ou plus
- Mémoire RAM 4Go ou plus sur les systèmes d'exploitation (Windows, Linux, MacOS) pouvant exécuter un navigateur récent Firefox, Safari, Google Chrome.

Nous émettons des réserves quant à l'utilisation du service WEB avec les navigateurs de la société Microsoft. Ces réserves sont notamment liées au non-respect de la mise en œuvre des standards informatiques WEB.

Accès Internet : Un accès Internet haut débit de type ADSL est requis, permettant le transfert de fichiers et la navigation avec un débit minimal de 10Mb/s descendant et 1Mb/s montant. Les équipements informatiques de

protection se trouvant en sortie du réseau Internet de l'Utilisateur (proxy, firewall, etc.) doivent être configurés pour autoriser l'accès en HTTPS à notre application sans restriction (Adresse de l'application éventuellement à paramétrer dans les listes blanches de ces équipements).

3 ACCES AUX LOGICIELS EMBARQUES

Dans le cadre de ce contrat MOBIL-INN s'engage à mettre à jour régulièrement le logiciel métier iSmartCollect sur la tablette et les cartes routières nécessaires au fonctionnement du guidage en mode GPS. **MOBIL-INN** a souscrit pour ses clients les redevances de mises à jour des cartes routières par la société HERE. Cette mise à jour est réalisée automatiquement environ une fois par trimestre.

4 MAINTENANCE DES LOGICIELS

Pendant toute la durée de contractualisation, **MOBIL-INN** assure la maintenance corrective et évolutive du logiciel WEB ainsi que du logiciel embarqué sur les tablettes.

4.1.1 Maintenance corrective : rapports d'anomalies

La remontée d'anomalies peut être réalisée soit par téléphone, par mail (support@mobil-inn.com) ou par la plateforme en ligne de gestion de ticket dédié. La prise en compte d'une anomalie donnera lieu à la création d'un ticket qui restera la référence à rappeler pour tous les échanges traitant de l'anomalie.

MOBIL-INN fournira au Client un accès sécurisé à sa plateforme en ligne de gestion des anomalies. Cet accès sera réservé à un représentant habilité au Client qui s'identifiera dans le système par un identifiant et un mot de passe fournis par **MOBIL-INN**. Le représentant du Client aura à documenter les anomalies rencontrées afin d'en faciliter la prise en charge et la reproduction par l'équipe technique de **MOBIL-INN**.

4.1.2 Exclusion aux prestations de maintenance corrective

Sont exclues des prestations de maintenance corrective du logiciel **iSmartCollect** tout dysfonctionnement du Logiciel résultant de :

- L'indisponibilité des équipements embarqués résultant d'une opération malveillante initiée par un utilisateur (arrêt, déconnection des équipements périphériques, mauvaise manipulation sur l'écran).
- Les interruptions temporaires de communication dues à la mauvaise qualité et/ou à l'absence de réception du réseau 3G/4G résultant de l'opérateur téléphonique.
- Les interruptions temporaires de géolocalisation des véhicules liées aux conditions météorologiques ou à la configuration des lieux.
- L'installation sur les tablettes sans autorisation expresse de **MOBIL-INN** de tout logiciel non compatible avec **iSmartCollect**.

4.1.3 Maintenance évolutive

MOBIL-INN s'engage à mettre à disposition du Client une nouvelle version du logiciel en ligne du logiciel sur la tablette au moins une fois par trimestre en y intégrant de nouvelles fonctionnalités ou/et des correctifs. Le déploiement de la solution sur le parc de véhicules est le plus automatisé possible : la disponibilité d'une mise à jour est automatiquement proposée à l'utilisateur. Au besoin, une procédure d'installation est fournie avec le support adéquat au référent technique du Client pour réaliser cette opération de mise à jour (clé USB/ carte MicroSD).

La fourniture d'une nouvelle version est associée à une mise à jour de la documentation correspondante et à une diffusion par mail présentant les nouvelles fonctionnalités. La documentation est fournie au format électronique uniquement (PDF ou accès en ligne).

5 MAINTENANCE DES MATERIELS

5.1 Modalités d'exécution de la garantie

En cas de survenance d'un problème sur un matériel sous garantie et après analyse du problème avec le client, il est de la seule responsabilité de **MOBIL-INN** de décider de faire réparer les pièces reconnues défectueuses ou de procéder au remplacement du matériel en cause.

Sont exclus de la garantie des matériels, l'usure naturelle de la batterie, des avaries entraînées par des négligences, des mauvaises conditions de stockage, un accident du véhicule, ou encore les défauts et/ou détériorations provoqués par une modification du produit.

Dans les cas de réclamations motivées, quel que soit leur mode ou leur nature, la responsabilité de **MOBIL-INN** est limitée au remplacement ou à la réparation des Produits défectueux à l'exclusion de toute autre forme de dédommagement.

5.2 Modalité de mise en œuvre de la garantie

Lorsqu'un dysfonctionnement de l'équipement est identifié et avant de faire appel au support de **MOBIL-INN**, il est recommandé de vérifier que l'incident ne peut être traité directement par le client, en premier lieu en s'assurant que le branchement des équipements est correct et en contactant le support utilisateurs de **MOBIL-INN**.

S'il est établi que le problème est lié au matériel et non au logiciel, et si les instructions de remise en route du service support ne permettent la résolution du problème, l'équipement sera retourné par le Client à ses frais à MOBIL-INN après avoir rempli un formulaire en ligne de demande de retour de matériel. Le formulaire servira à renseigner le numéro de série de l'équipement et décrire précisément l'anomalie. La saisie du formulaire entraînera automatiquement la configuration et l'expédition sous 72H maximum d'un matériel identique ou équivalent.

La plupart des opérations de remplacement de l'équipement embarqué ne nécessitent pas de manipulations compliquées et ces opérations seront réalisées directement par le client. Si les manipulations s'avèrent compliquées, **MOBIL-IN** dépêchera un technicien en concertation avec le responsable de la maintenance des véhicules du Client.

5.3 Maintenance des matériels hors garantie

Pour les matériels hors garantie, le processus de prise en compte d'une défaillance est identique : Après appel au service support de **MOBIL-INN** et si les instructions de remise en route ne permettent la résolution du problème, l'équipement sera à envoyer par colis avec accusé de réception à l'adresse de l'établissement principal de **MOBIL-INN**.

MOBIL-INN établira un devis de réparation auprès du fournisseur du matériel. Si le constructeur peut établir un tel devis, celui-ci sera soumis au client pour acceptation. En cas d'acceptation du client, la réparation sera effectuée et facturée à la livraison du matériel au client. Si la réparation ne peut être réalisée, l'acquisition d'un matériel de remplacement neuf ou reconditionné sera proposée.

5.4 Délais de réparation

Une réparation ou un changement de tablette par le constructeur nécessite son renvoi à l'usine implique un délai minimal de remise en route de l'équipement pouvant atteindre 5 (cinq) semaines.

5.5 Désinstallation / Réinstallation des équipements

Si cela s'avère nécessaire, la désinstallation/réinstallation des équipements dans les véhicules du client sera assurée par un partenaire spécialisé mandaté par **MOBIL-INN**. Dans le cas où la réinstallation de l'équipement ne demande pas de compétences spécifiques, elle sera réalisée directement par le client.

6 SUPPORT AUX UTILISATEURS

MOBIL-INN fournira au client une assistance par téléphone, par email, par visio conférence et partage d'écran à distance tout au long de la durée du contrat.

Le service de support téléphonique est disponible de 9 heures à 17H heures les jours ouvrés (jours d'ouverture de **MOBIL-INN**).

Une adresse mail dédiée au support sera fournie au client.

Une réponse à une demande de support sera renvoyée au client sous 24H maximum. **MOBIL-INN** s'engage à une obligation de moyen pour répondre aux demandes de support de ses clients pour faire en sorte que la défaillance d'un matériel ou du logiciel ait le moins d'impact possible sur son activité.

7 FOURNITURE DES CARTES SIM ET FORFAITS

Si le client a souscrit des forfaits mobiles pour les équipements embarqués auprès de MOBIL-INN comportant une offre Internet et appels voix, MOBIL-INN réalisera la maintenance de ceux-ci pendant la durée du contrat.

Il est entendu que ces forfaits seront utilisés uniquement dans le cadre de la solution iSmartCollect avec une consommation conforme et maîtrisée. Tout dépassement de forfait Internet entraînera la baisse de débit sur l'équipement en question. Les appels téléphoniques sur des numéros surtaxés seront bloqués par défaut.

8 RESPONSABILITE

MOBIL-INN SAS ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de données, préjudice commercial, perte de chiffres d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations. Dans tous les cas, le montant de la responsabilité du MOBIL-INN SAS est strictement limité au remboursement du montant des sommes effectivement payées par le client à la date de survenance du fait générateur de responsabilité. MOBIL-INN SAS ne pourra en aucun cas être responsable de la destruction accidentelle des données par le client ou un tiers ayant accédé aux services applicatifs au moyen des identifiants d'un utilisateur du client.

9 ASSURANCES

Le MOBIL-INN SAS déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution de la prestation par son personnel ou ses collaborateurs. MOBIL-INN SAS s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée des relations contractuelles et à en apporter la preuve sur demande de l'autre partie.

10 REVERSIBILITE

En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, MOBIL-INN SAS s'engage à restituer à première demande du client une copie informatique de l'ensemble des données lui appartenant sous un format lisible par les logiciels courants du marché. Le client devra collaborer activement avec MOBIL-INN SAS afin de faciliter la récupération des données. En tant que de besoin, MOBIL-INN SAS accepte également de fournir à la demande du client des prestations d'assistance dans le cadre de la réversibilité. Ces prestations seront facturées aux tarifs de MOBIL-INN SAS alors en vigueur.

11 SOUS-TRAITANCE

Hormis l'hébergement du serveur dédié et l'installation des équipements embarqués, MOBIL-INN SAS s'engage à exécuter personnellement les prestations, et s'interdit expressément de recourir à des sous-traitants, sauf à titre exceptionnel, et sous réserve d'avoir obtenu préalablement l'autorisation écrite de l'autre partie, lequel devra conformément à la loi du 31 décembre 1975 sur la sous-traitance, agréer le sous-traitant ainsi que ses conditions de paiement.

12 PROPRIETE INTELLECTUELLE

12.1 Propriété du Logiciel

MOBIL-INN SAS demeure titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les Logiciels, notamment l'interface utilisateur des logiciels. Il est notamment formellement interdit au client :

- de procéder à toute forme de reproduction ou de représentation du Logiciel ou de sa documentation, ou d'altérer ou masquer de quelque manière que ce soit les marques, signes distinctifs, mentions de copyright apposées sur le Logiciel ;
- d'intervenir sur le Logiciel de quelque manière et pour quelque raison que ce soit, la maintenance évolutive et corrective étant assurée par MOBIL-INN SAS ;
- de modifier ou chercher à contourner tout dispositif de protection des logiciels.

12.2 Propriété des données

Le Client reste propriétaire de l'ensemble des données et informations transmises, et de celles qui auront été traitées par MOBIL-INN SAS

12.3 Confidentialité des données

Le MOBIL-INN SAS s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des données et se conformer au règlement européen (RGPD).

MOBIL-INN SAS utilise un certificat SSL (Secure Socket Layer) afin d'assurer la confidentialité, l'intégrité et l'authentification des données transmises entre le navigateur Internet et le serveur dédié au client.

12.4 Garantie d'éviction

Le MOBIL-INN SAS garantit qu'il est auteur et titulaire des droits d'auteur sur le Logiciel. Le MOBIL-INN SAS garantit que l'utilisation par le Client du Logiciel dans le cadre et le respect des présentes conditions ne porte en aucune façon atteinte aux droits des tiers.

13 DUREE DU CONTRAT ET MODALITES D'EXECUTION

Les présentes conditions prennent effet à s'appliquer à compter de la date de règlement de la première échéance de la prestation qui constitue la date de début de la relation contractuelle. Les présentes conditions s'appliqueront :

- pour une durée d'une (1) année en cas de souscription d'un abonnement dont le règlement est annuel
- pour une durée d'un (1) mois en cas de souscription d'un abonnement dont le règlement est mensuel

(1) Un mois avant la date anniversaire du présent contrat un nouveau devis sera proposer au Client pour le renouvellement du service dans des conditions identiques et pour une durée équivalente.

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties de ses obligations au titre du présent contrat, celui-ci pourra être résilié au gré de la partie lésée. Il est expressément entendu que cette résiliation aura lieu de plein droit TRENTE (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Toutefois, cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

14 **CONDITIONS FINANCIERES**

MOBIL-INN émettra ses factures au début de chaque période de souscription au contrat, terme à échoir, en y incluant les taxes en vigueur.

Les factures sont payables à 30 jours sans escompte.

MOBIL-INN se réserve le droit d'interrompre le service en cas de non-paiement réalisé dans le délai légal.