

1. CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1 DESIGNATION

ASK'M S.A.S – (marque commerciale KERMEUR) dont le siège social est fixé au 6, rue du mail – 75002 Paris est une société spécialisée en intelligence économique et en sécurité informatique. KERMEUR dispense également des formations dans ses domaines de compétences.

2 OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

2.1 Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des services fournis ou mis en œuvre par KERMEUR pour le compte d'un Client. La commande d'un service implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente. Ces conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du Client.

2.2 Dispositions générales

Le fait que l'une ou l'autre partie n'exerce pas ses droits ou n'exige pas de l'autre partie l'exécution d'une obligation ne saurait être interprété comme une renonciation par cette partie à s'en prévaloir par la suite. Au cas où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales serait déclarée nulle ou inapplicable par une juridiction compétente, toutes les autres dispositions conserveront leur force et leur portée et l'effet d'invalidité ne s'appliquera qu'à la partie des Conditions Générales immédiatement en cause. La partie qui invoque un cas de force majeure doit le notifier à l'autre par écrit dès sa survenance. L'exécution des obligations de la partie empêchée est alors reportée d'une période au moins égale à celle de la durée de la suspension due à cette cause.

2.3 Modifications des conditions générales

KERMEUR se réserve le droit de modifier à tout moment l'étendue de ses prestations et de ses Conditions Générales. Dans ce cas, elle en informe le Client de manière appropriée. En cas de modification des barèmes de l'impôt et des taxes (notamment de la TVA), KERMEUR sera autorisée à adapter ses tarifs en conséquence.

2.4 Traductions

En cas de traduction des Conditions Générales dans d'autres langues, la version française fera foi.

3 CONDITIONS FINANCIERES ET MODALITES DE PAIEMENT

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes, sauf mention contraire. La TVA s'applique, si nécessaire, au taux en vigueur.

3.1 Conditions générales de paiement.

Le règlement des prestations s'entend à réception de facture, par virement bancaire, carte bancaire ou chèque dans la devise indiquée sur la facture. Un acompte de 50% de la valeur du contrat est dû à la commande de tout service ou de formation. La commande ou le contrat est réputé valide à réception de l'acompte.

3.2 Frais de mission et frais techniques.

Le client rembourse les frais éventuels engagés pour la mission. Ces frais incluent les dépenses de transport, d'hébergement, de restauration et frais techniques.

3.3 Retard de paiement.

Tout retard de paiement donne lieu, de plein droit, sans mise en demeure préalable, au paiement d'intérêts de retard sur la base du taux légal en vigueur, sans préjudice de refacturation des frais de recouvrement et des dommages et intérêts pouvant être dus à KERMEUR .

4 RESPONSABILITES

4.1 Dommages et assurances

Chaque Partie assume, seule, l'entière responsabilité de tous dommages corporels, matériels ou immatériels causés par elle aux tiers, ainsi que les conséquences de toutes violations, par elle, des règles d'éthique et de sécurité.

4.2 Limitation de responsabilité

Les Parties conviennent que pour l'exécution des contrats, KERMEUR est tenue à une obligation de moyens et non à une obligation de résultat. KERMEUR doit constituer l'équipe chargée d'effectuer la mission et déterminer les moyens nécessaires à sa bonne exécution. Le Client confère à KERMEUR tout pouvoir pour, au fur et à mesure de l'avancée de la mission, modifier ou compléter l'équipe en place et revoir les moyens nécessaires à sa bonne exécution dans la limite des conditions financières prévues dans le contrat.

5 DEBUT, FIN, RESILIATION, DEDIT ET SUSPENSION DES PRESTATIONS

5.1 Début, fin et résiliation

Les dates de début, fin et éventuel mode de renouvellement des prestations sont indiqués dans l'offre ou autres documents. Le Client et KERMEUR disposent en tout temps de la faculté de résilier les contrats successifs en cours ou de se dédire d'un contrat sous respect des délais contractuels spécifiés, sauf accord mutuel. En présence d'indices fondés, du signalement par une autorité compétente ou de sa constatation par un jugement ayant force de choses jugées, d'une situation contraire au droit chez le client, KERMEUR peut résilier le contrat sans préavis et sans indemnisation.

5.2 Report de date et dédit d'une mission

Le client peut préalablement au lancement d'une mission, de l'exécution d'un service ou d'une formation demander à KERMEUR un report de la date de commencement des prestations. Dans le cas d'un dédit du Client après le commencement de la prestation, KERMEUR se réserve le droit de conserver l'acompte versé au titre du remboursement des frais engagés ou de facturer au prorata du travail effectué.

5.3 Annulation par Force majeure

Les cas de Force majeure sont décrits au paragraphe 8.5 des présentes conditions générales. Si une annulation survient du fait du client ou du fait de KERMEUR par cas de Force majeure, la mission ou la formation (Cf. §11) sont suspendues de droit. Le client dispose de la faculté de reporter la mission ou la formation (Cf. §11) à une date ultérieure ou de l'annuler. Si la mission est annulée, aucune des parties ne peut prétendre à un dédommagement autre que le paiement de la partie réellement effectuée. Les sommes perçues sont remboursées au prorata des actions effectuées.

5.4 Suspension

Si le Client ne paie pas ses factures après le premier rappel, KERMEUR pourra suspendre immédiatement la fourniture de ses prestations sans préavis et sans indemnisation.

6 BON ACHEVEMENT ET RECLAMATIONS

Le Client dispose d'un délai de sept (7) jours à compter de la présentation du rapport final ou de la fin d'une prestation pour émettre par écrit ses observations. L'absence de réclamation du Client dans ce délai vaut reconnaissance, par le Client, du bon achèvement de la Mission.

7 OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1 Conformité et exactitude des informations

Le Client est responsable de toutes les informations qu'il confie à KERMEUR et doit s'assurer de l'exactitude de celles-ci, notamment lors de la définition du périmètre d'intervention qui détermine les modes d'actions de KERMEUR et des moyens engagés. Si une mission est engagée sur la base d'informations erronées remises par le client à KERMEUR, celle-ci ne pourrait-être tenue responsable du non-aboutissement total ou partiel de la mission.

7.2 Défaillance économique du client

Toute défaillance économique du Client pouvant impacter la délivrance d'une prestation ou la réputation de KERMEUR devra être communiquée et sera traitée avec la plus grande discrétion afin de garantir les intérêts des parties.

7.3 Transfert de droits ou obligations par KERMEUR

Sauf approbation préalable de KERMEUR le Client n'est pas autorisé à transférer à autrui des droits et des obligations découlant des présentes Conditions Générales ou contrats.

8 CONFIDENTIALITE ET NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

8.1 Attestation de confidentialité

Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures raisonnables pour conserver le caractère confidentiel des informations reçues et / ou obtenues pendant et avant la mission. Les parties s'engagent à ne pas divulguer les informations confidentielles à un tiers de quelque manière ou sous quelque forme que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable de l'autre partie. Un tiers inclut toute personne physique ou morale n'ayant pas le besoin d'en connaître. Cette obligation est étendue aux membres de l'entreprise quittant la société de l'une des parties pour quelque raison que ce soit, y compris en ce qui concerne l'information tombée dans le domaine public.

8.2 Protection des informations

KERMEUR assurera la conservation des informations qui lui ont été confiées par le Client, elles seront considérées comme confidentielles et

traitées avec discrétion et conservées confidentielles au terme de ses prestations. Le Client s'engage cependant à conserver un double de toutes les informations confiées à KERMEUR .

8.3 Copyright des informations, rapports et supports pédagogiques

KERMEUR agit comme organisme de recherche, d'analyse et de conseil. Elle réalise ses activités conformément à sa charte d'éthique et les informations ou services procurés au client sont destinés à être utilisés dans un cadre légal et respectueux de la personne humaine. KERMEUR ne saurait être tenue responsable de l'utilisation faite par le Client des informations remises, des savoir-faire et techniques qui lui sont enseignés dès lors qu'ils seraient détournés de leur vocation initiale. Les rapports, résultats de recherche et d'analyse ne deviennent la propriété du client que lorsque celui-ci en a acquitté le prix.

8.4 Non-sollicitation de personnel

Les parties s'engagent à ne pas embaucher, directement ou indirectement, ou par sollicitation directe des intéressés, les consultants, le personnel ou les clients de l'autre partie, pendant la mission et pendant une durée de deux ans à compter de la date de fin de celle-ci. Faute de respecter cette règle, la partie lésée est en droit de réclamer à titre de dédommagement la somme correspondant à un an de salaire brut du personnel concerné.

8.5 Force majeure

KERMEUR ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses clients ou de ses participants en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par les tribunaux et la jurisprudence :

les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, blocage des réseaux de télécommunications, les pannes de courant, l'apparition de virus, la perte ou corruption de données, les conflits civils ou militaires et autres cas indépendants de la volonté de KERMEUR empêchant l'exécution normale des services. Dans les cas énumérés ci-dessus, les obligations des contrats seront suspendues.

9 FOR ET DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit Français. En cas de contestation relative à la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat, les Parties s'engagent à prendre toutes les dispositions nécessaires pour trouver un accord amiable. Si un différend intervient sur l'interprétation d'un titre de paragraphe, le titre est réputé ne pas exister. Faute de règlement amiable notifié par l'une des parties à l'autre, le litige sera porté devant le Tribunal compétent de Paris.

10 DISPOSITIONS PARTICULIERES AUX OPERATIONS DE FORENSIC ET D'INTERVENTION SSII.

10.1 Sécurité

Conformément à la norme de certification ISO 27001, KERMEUR veille à un entretien approprié de son système d'information en fonction de l'état de la technique. Elle apporte un soin particulier à la sécurité lors du développement de ses services. Le Client reconnaît toutefois que, malgré tous les efforts de KERMEUR , le recours aux technologies les plus modernes et le respect des normes de sécurité, il est impossible de garantir une sécurité absolue et un fonctionnement sans faille des services commandés.

10.2 Recours à des tiers

Pour satisfaire ses engagements contractuels, KERMEUR peut à tout moment faire appel à des Tiers. Dans ce cas, ils seront soumis aux termes des présentes Conditions Générales, à la Charte éthique du Groupe et aux mêmes obligations de confidentialité.

10.3 Réclamations, livraison, réserve de propriété

Il appartient au Client de vérifier, dès la réception dans ses locaux, la quantité, la qualité du matériel et la documentation afférente aux prestations de KERMEUR (rapport d'audit de sécurité, expertise Forensic...) et de faire, s'il y a lieu, les réserves nécessaires lors de la réception. Le transfert des risques sur les biens vendus ou prêtés a lieu lors de la livraison dans les locaux du Client ou le lieu désigné sur le bon de commande. Le transfert de propriété des biens a lieu lors du paiement intégral par le Client du montant des factures et ce indépendamment de la mixité de prestations par des services et la vente de biens.

10.4 Obligations du client

10.4.1 Conformité des installations et exactitudes des informations

Le Client est responsable de la configuration de son système d'information. Il s'engage à utiliser uniquement des installations conformes aux dispositions de la législation. Le Client est responsable de toutes les informations qu'il confie à KERMEUR et doit s'assurer de l'exactitude de celles-ci, notamment lors de la définition du périmètre d'intervention, identification des adresses IP...mots de passe et responsabilité de l'utilisation de l'accès. Le Client est responsable de tout dommage pouvant résulter de l'utilisation des données d'accès par des tiers (collaborateurs compris), ainsi que du contenu des informations que lui-même ou des tiers transmettent ou traitent lors de l'exécution des prestations de services de KERMEUR . Le Client s'engage expressément à garantir la confidentialité des éléments de sécurité, de son nom d'utilisateur et de son mot de passe, et de protéger ces éléments contre une utilisation abusive par des personnes

non autorisées. Les mots de passe, en particulier, ne doivent jamais être consignés sans protection et accessibles à des tiers.

10.4.2 Sécurité des systèmes

Le Client doit, pendant toute la durée contractuelle avec KERMEUR, installer toutes les mises à jour disponibles pour son système d'information, utiliser les versions logiciels et/ou matériels recommandés par ses fournisseurs conformément aux configurations minimales requises et les mettre à jour chaque fois que cela est nécessaire. Le Client s'engage à utiliser des logiciels émanant de sources dignes de confiance et à prendre toutes les mesures adéquates pour se protéger des agressions informatiques.

10.4.3 Disponibilité des ressources du système d'information

Le Client accepte que l'utilisation des ressources de ses systèmes d'information (bande passante, charge CPU, espace disque...) lors des prestations de KERMEUR ou de Tiers (ex: test d'intrusion...) puisse restreindre celles-ci.

10.4.4 Éthique

Le Client s'engage à promouvoir l'éthique de KERMEUR en s'interdisant et en interdisant la publication ou la transmission de données

- en violation aux droits de la propriété intellectuelle,
- en violation aux lois sur la concurrence déloyale et la protection des consommateurs,
- en violation aux lois contre le blanchiment de l'argent,
- et de tous documents jugés menaçants, à caractère violent, raciste, xénophobe, pornographique, etc.

KERMEUR ne peut être tenu responsable de ces informations, ni des informations que le Client reçoit ou que des Tiers diffusent ou proposent via les réseaux.

10.5 Responsabilité de KERMEUR

KERMEUR apporte un soin particulier à la qualité et à la sécurité de ses prestations. Cependant KERMEUR exclut toute responsabilité dans la mesure où la loi l'y autorise, notamment, mais pas exclusivement, pour les dérangements, les corruptions et pertes de données ainsi que pour les dommages subséquents ou le manque à gagner. KERMEUR est uniquement tenue pour responsable en cas de négligence grave et de faute intentionnelle.

Cette disposition en matière de responsabilité prévaut sur toute autre disposition contractuelle. KERMEUR n'assume aucune responsabilité pour les dommages résultant de ses prestations, notamment pour des dommages imputables au non-respect du devoir de précaution par le Client. KERMEUR ne garantit ni l'accès permanent, ni le fonctionnement sans panne, ni l'exactitude et l'intégrité des données transmises ou téléchargées pendant ses interventions. KERMEUR n'assume aucune responsabilité pour les dommages subis par le Client suite à des erreurs de transmission, corruptions de données, interruptions, pannes ou intrusions dans les systèmes d'information. KERMEUR ne peut pas être tenue pour responsable lors de ses interventions des dérangements temporaires concernant la disponibilité et la performance du système d'information du Client; de l'accès de tiers aux données dus à des brèches de sécurité dans le système d'information du Client; des accès de tiers aux données en cas de manquements au devoir de diligence du Client concernant les données d'accès; la perte des données de cryptage; de la sauvegarde et l'intégrité des données, notamment de journalisation, des statistiques, des fichiers de configuration, des données générées ou mises à jour par des utilisateurs du système d'information du Client. La mise à disposition gracieuse par KERMEUR de l'usage de programmes (scripts, codes sources, exécutable...) est sous l'unique responsabilité du Client. KERMEUR se réserve le droit d'interrompre en tout temps ses prestations en cas de risques liés à la sécurité et cela sans avoir à expliquer les raisons de cette interruption. KERMEUR n'assume aucune responsabilité quant aux dommages causés par de telles interruptions.

10.6 Protection des données

Le Client est responsable lors des interventions de KERMEUR du traitement des données qui peuvent contenir des données personnelles, sensibles ou confidentielles au sein de son système d'information. Le Client doit s'assurer de disposer des droits et habilitations permettant de confier à KERMEUR l'accès aux données disponibles sur son système d'information. KERMEUR observe strictement les dispositions sur la protection des données personnelles. Ces dernières sont traitées de façon parfaitement confidentielle et ne sont ni vendues, ni transmises à des tiers. KERMEUR ne saisit, n'enregistre et ne traite que les données requises pour l'accomplissement des obligations contractuelles, le suivi de la relation clientèle, la garantie d'une qualité élevée des prestations, ainsi que pour la facturation. Des données non personnelles du Client, telles que la génération de logs techniques conséquence de l'exécution des prestations de KERMEUR, peuvent être mémorisés et conservés par KERMEUR en raison du processus technique appliqué et conformément à la législation en vigueur. Le Client autorise KERMEUR à traiter et à utiliser ses données en interne et en association avec les sociétés de son groupe afin de lui permettre d'assurer un service optimal et de l'informer sur les offres actuelles de KERMEUR et des sociétés de son groupe.

10.7 Sauvegarde de données

Le Client assume l'entière responsabilité quant aux conséquences liées au contenu et à la gestion de ses données. Le Client est responsable de disposer d'une copie de l'ensemble de ses données lors des interventions de KERMEUR. Il doit s'assurer en tout temps de l'intégrité et de la disponibilité de cette copie. Le Client est responsable de la sauvegarde et de l'intégrité de ses données de journalisation, statistiques, les données générées ou mises à jour par les utilisateurs de son système d'information (p.ex. l'historique des données de clients, de produits, de commandes, factures, paramétrage...).

10.8 Assurances

Le Client doit disposer d'une assurance en responsabilité civile couvrant le périmètre d'intervention de KERMEUR sur son système d'information.

10.9 Confidentialité

KERMEUR assurera la conservation des informations qui lui ont été confiées par le Client, elles seront considérées comme confidentielles et traitées avec discrétion et conservées au terme de ses prestations. Le Client s'engage cependant à conserver un double de toutes les informations confiées à KERMEUR .

10.10 Propriété intellectuelle

Le Client reconnaît que toutes les informations écrites et verbales relatives au savoir-faire de KERMEUR sont le produit d'efforts de création originale et ont un caractère confidentiel et sont la propriété de KERMEUR . En conséquence, le Client s'engage à ne pas les utiliser pour son propre compte, sauf autorisation expresse et à ne pas les divulguer. Tous les droits de propriété intellectuelle restent propriété de KERMEUR ou du donneur de licence. Le Client s'engage à informer KERMEUR de toute atteinte ou contrefaçon de ces droits de propriété intellectuelle par des Tiers, dès qu'il en a connaissance.

11 DISPOSITIONS PARTICULIERES AUX FORMATIONS.

11.2 Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, figurant sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre exclusivement indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réserve le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

11.3 Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un devis est adressé au Client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et portant de la mention « Bon pour accord » doit être renvoyé à KERMEUR par tout moyen: courrier postal, télécopie, mail au plus tard sept (7) jours ouvrés avant le début de la formation. A l'issue de la formation, KERMEUR remet une attestation de formation au participant. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par une entreprise, KERMEUR lui fait parvenir un exemplaire de cette attestation accompagné de la facture. Une attestation de présence pour chaque participant peut être fournie sur demande du client.

11.3 Retard administratif et de paiement des frais de formation.

KERMEUR se réserve la possibilité de ne pas accepter en formation tout participant (personne physique ou société) dont :
Le dossier administratif n'est pas complet dans les délais requis.
Le montant n'aurait pas été acquitté dans les délais requis.

11.4 Report de date et annulation d'une formation

En cas de modification signifiée par le Client à KERMEUR au plus tard 7 jours avant le démarrage de la formation, celle-ci offre au Client la possibilité :

- de repousser l'inscription du participant à une formation ultérieure, dûment programmée au catalogue de KERMEUR , et après accord éventuel de l'OPCA* si le participant y est éligible.
- de remplacer le participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sous réserve de l'accord éventuel de l'OPCA* (idem ci-dessus).

En cas d'annulation de la formation par le Client, KERMEUR se réserve le droit de facturer au Client des frais d'annulation calculés comme suit :

- si l'annulation intervient plus de 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : aucun frais d'annulation, sauf si des frais ont déjà été engagés, auquel cas, ils seront refacturés.
- si l'annulation intervient entre 15 jours et 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 50% du prix H.T. de la formation.
- si l'annulation intervient moins de 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 100 % du prix H.T. de la formation

* OPCA : les organismes paritaires collecteurs agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

11.5 Effectif et ajournement d'une formation

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques. Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission d'un devis ne tient pas lieu d'inscription. Seuls les devis dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord », retournés à KERMEUR ont valeur contractuelle. Une fois l'effectif atteint, les inscriptions sont closes. KERMEUR peut alors proposer au stagiaire de participer à une nouvelle session ou de figurer sur une liste d'attente. Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une formation, KERMEUR se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce sans indemnités.

11.6 Copyright des supports pédagogiques

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, audio ou vidéo...) utilisés par KERMEUR pour assurer les formations ou remis aux participants constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. A ce titre, le client et le stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord écrit de KERMEUR . Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le client et le participant en vue de l'organisation ou l'animation de formations.