

# Conditions générales de prestations de services - CGPS PROCYBEX

Révisées au 08/02/2023

## Article 1 : Objet

Les présentes Conditions générales de prestations de services (CGPS) s'appliquent à toutes les offres relatives à des prestations de services ou de formation de la société Procybex. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGPS. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de Procybex, prévaloir sur les présentes CGPS et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que Procybex ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGPS ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Les présentes CGPS peuvent être amenées à évoluer. La version applicable la plus à jour est celle fournie par Procybex à la date de la commande. Le Client se porte fort du respect des présentes CGPS par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de Procybex, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins. Procybex se réserve le droit de faire figurer le nom du client sur une liste de références, sauf avis contraire de ce dernier. Tous les documents échangés doivent être en français ou en anglais. En cas de difficulté d'interprétation d'un document entre sa version française et toute autre version, sa version française prévaudra. En cas de litige, tout différend ayant trait aux présentes conditions générales, ainsi qu'aux commandes et contrats qu'elles régissent et de leurs suites, sera de la seule compétence du Tribunal de Commerce dans le ressort duquel se trouve le siège social de la société Procybex, même en cas de référé, d'appel en garantie, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs.

## Article 2 : Définition des prestations

Procybex réalise des prestations de conseil, d'audit, test d'intrusion, intervention suite à incident (type cyberattaque), expertise en informatique et de formation. Pour les besoins de l'exécution de ses prestations, Procybex peut être amené à installer des logiciels sur les postes informatiques du Client ou mettre à sa disposition des postes informatiques équipés de logiciels préinstallés. Dans ces cas, le Client ne bénéficie d'aucun droit sur le matériel ou les logiciels mais d'une simple mise à disposition pour les besoins et le temps nécessaire à la prestation.

## Article 3 : Offre ou devis

Sauf stipulation contraire, les offres et devis émanant de Procybex sont valables un mois à compter de leur date d'émission, sauf cas de force majeure telle que définie à l'article suivant, obligeant à une correction immédiate. Au-delà, des révisions de prix pourront être appliquées. Les offres ou devis émis par Procybex sont établis sur les seules informations qui lui sont transmises par le Client. En absence de certaines données nécessaires Procybex pourra prendre en compte certains paramètres standards qui sont mentionnés dans les offres ou devis. Toute modification des paramètres ayant servi de base aux offres peut donner lieu, dans un sens ou dans un autre, à une modification desdites offres. Le fait pour le Client, de passer commande à Procybex sur la base d'une offre, vaut validation par le Client des paramètres ayant servi à la bâtir.

## Article 4 : Commande

Toute commande de prestation suppose que le Client accepte le descriptif de la prestation stipulé dans la proposition commerciale. La signature du bon de commande et/ou l'accord sur proposition commerciale implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions, lesquelles pourront être modifiées par Procybex à tout moment, avec 1 mois de préavis, et sans que cette modification n'ouvre droit à indemnité au profit du Client. En cas de modification quelconque (désignation, quantité, date, ...) d'une commande confirmée par Procybex, les conditions antérieurement accordées ne peuvent être reconduites sans l'accord de Procybex. Les commandes doivent comporter la désignation exacte des spécifications et quantités des produits et prestations de services demandés, ou faire expressément référence à l'offre correspondante de Procybex. Le Client fait les meilleurs efforts pour définir avec le maximum de précision le périmètre de la mission qu'il confie à Procybex. Le Client communiquera à Procybex toutes les informations et documents nécessaires à l'accomplissement de sa mission (plans, configurations, etc.), et lui facilitera l'accès aux locaux et aux systèmes. Tout bon de commande engage le Client dès son émission. Toute modification formulée par Procybex à l'occasion de sa confirmation de la commande, sera réputée acceptée dans tous ses termes à défaut de contestation écrite par le Client dans le délai de deux jours ouvrés à compter de la date de sa communication et au plus tard avant sa livraison. Aucune commande ne peut être annulée et/ou cédée sans l'accord de Procybex. Procybex n'est liée par les engagements qui pourraient être pris par ses représentants ou employés que sous réserve de leur confirmation par Procybex.

## Article 5 : Prix

Nos prix sont établis hors taxes, soit en euros, soit en devises, et sont à majorer du taux de TVA en vigueur. La facture est adressée au Client après exécution de la prestation. Les prestations sont fournies au prix en vigueur au moment de la commande. Les prix sont révisibles dans les 2 cas suivants : hausse brutale des cours des matières premières ou variation des cours de change des monnaies. Pour les formations, en cas de paiement effectué par un Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA), il appartient au Client de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCA dont il dépend. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription. Aucune demande de financement ne pourra être acceptée ultérieurement. En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, la différence sera directement facturée au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne nous parvient pas au premier jour de la formation, la totalité des frais de formation peut éventuellement être facturée au Client. En cas de non règlement par l'OPCA du Client, quelle qu'en soit la cause, la facture devient exigible auprès du Client.

## Article 6 : Facturation et modalités de paiement

Un acompte de 30% à la commande doit être versé avant le commencement de toute prestation et formation, sauf avis explicite contraire de Procybex. Le règlement des factures peut s'effectuer par chèque, par virement bancaire, ou par financement locatif. Les factures sont payables à date d'échéance stipulée en clair sur la facture et au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture, net et sans escompte sauf autre échéance indiquée sur la facture. Tout retard de paiement par rapport à cette échéance entraînera de plein

droit des intérêts de retard de paiement au taux de refinancement bancaire européen majoré de 20 (vingt) points et l'exigibilité immédiate des factures non échues. En cas de financement locatif, et uniquement pour la partie « financement », ce sont les Conditions Générales de Vente du financeur qui s'appliquent. Si le financement est total, l'éventuel acompte perçu à la commande sera restitué dès le financement mis en place. Par ailleurs, conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, tout règlement postérieur à la date d'éligibilité donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 150 euros pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire. Procybex se réserve également le droit de suspendre ou d'annuler les prestations en cours, sans pouvoir donner lieu à dommages et intérêts pour le Client. Tous droits et taxes applicables sont facturés en sus, conformément aux lois et règlements en vigueur. Toute réclamation faite au titre de la facturation doit être effectuée dans les 15 jours de cette dernière. Au-delà, la facture est considérée comme irrévocablement acceptée dans son intégralité par le Client.

#### **Article 7 : Conditions d'annulation ou report d'une prestation du fait de Procybex**

Procybex se réserve le droit d'annuler ou de reporter sans indemnités une prestation jusqu'à 1 (un) jour ouvré avant sa date de début. En accord avec Procybex, le Client peut alors choisir une autre date pour la réalisation de la prestation. Procybex ne pourra être tenu responsable des frais ou dommages consécutifs à l'annulation ou à un report à une date ultérieure d'une prestation. Procybex se réserve le droit d'appliquer à tout moment, les modifications qu'elle juge utile à ses prestations et programmes de formation ainsi qu'à la programmation de ses prestations.

#### **Article 8 : Documents administratifs**

Procybex accompagne les factures avec les éventuels documents justificatifs complémentaires (documentations techniques, feuilles d'émergence, attestation de présence, questionnaire d'évaluation) à la seule entité réceptrice des factures et exclusivement à celle-ci. Le Client s'engage à signer un « Mandat d'autorisation » ou tous autres documents nécessaires avant toutes prestations de Procybex.

#### **Article 9 : Exclusion et limitation de responsabilité**

Les commandes sont exécutées en qualité courante avec les tolérances des normes françaises et européennes sans aucune responsabilité de Procybex quant à l'emploi auquel les Clients les destinent et quant à leur conformité aux textes de la législation et normes en vigueur dans leur pays. Procybex s'engage à exécuter les obligations à sa charge en se conformant aux règles de l'art en vigueur. Pour autant, sous réserve de toute disposition légale impérative contraire, il est expressément spécifié que Procybex ne sera tenu que par une obligation de moyens et non de résultat. Procybex ne répondra pas des dommages immatériels et/ou indirects tels que notamment les manques à gagner, pertes d'exploitation, de bénéfices, de données, d'enregistrements ou de contenus, toute interruption d'activité ou le fait que des données, enregistrements ou contenus soient rendus imprécis, les préjudices financiers et/ou les préjudices commerciaux consécutifs à ses interventions. En tout état de cause, la responsabilité de Procybex ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de mauvaise utilisation et/ou de mauvaise installation des Produits par le Client, en cas de non-respect de ses recommandations et/ou en cas de force majeure telle que définie sous l'article 10 suivant. Sauf accord écrit contraire, le Client sera enfin seul responsable des modifications qu'il aura lui-même opérées ou fait effectuer sur les Produits, ainsi que de la définition de ses besoins et de l'exactitude et précision de ses informations. La société Procybex sera responsable, en cas de faute grave ou dol, des dommages directs personnels du Contractant, certains et prouvés générés au titre d'une prestation. La responsabilité totale de la société Procybex sera limitée et ne pourra en aucun cas excéder la somme que le Contractant a effectivement payé au titre de la prestation, sauf disposition contraire stipulée par la législation applicable sans possibilité de renonciation ou de limitation contractuelle. Toute action, légale ou autre, relative à une responsabilité de la société Procybex ne peut être intentée plus d'un (1) an après l'apparition de son fait générateur, sauf disposition contraire stipulée par la législation applicable sans possibilité de renonciation ou de limitation contractuelle.

#### **Article 10 : Stipulations spécifiques relatives aux ventes de prestations**

- Collaboration du Client

Le Client s'engage à collaborer avec Procybex en vue de la réussite du projet. A ce titre, il s'engage à fournir à Procybex tous les documents, renseignements, informations qu'il peut détenir pour permettre à cette dernière de bien comprendre ses besoins et de bien analyser et définir la mission qui lui est confiée. De plus, le Client s'engage à dégager les ressources humaines suffisantes pour la bonne fin du projet, pendant toute la durée de celui-ci. Le Client doit communiquer à Procybex, aux dates prévues, toutes les informations permettant de faire ses offres. Il doit contrôler les informations y figurant, et faire connaître à Procybex les manquants et les inexactitudes. L'attention du Client est attirée sur la nécessité d'une parfaite définition de ses propres besoins traduits, le cas échéant, par un cahier des charges précis. Le Client s'engage à suivre le déroulement de l'opération en désignant un représentant permanent auprès de Procybex pour lui faire part de ses observations en tant que futur utilisateur et en bon gestionnaire de ses biens. Les conséquences dommageables du non-respect de ces obligations seront à la charge du Client.

- Mise en route des installations

Lorsque l'offre le prévoit, les installations vendues par Procybex ont une période normale de Vérification de Service Régulier (VSR) dont les modalités figurent dans l'offre. Pendant cette période transitoire, des incidents peuvent survenir. Ces phénomènes sont considérés comme normaux, inhérents à la période de VSR, et constituent un risque accepté par le Client ; les coûts induits sont réputés être intégrés dans le budget du projet par le Client. Il s'ensuit que leurs conséquences éventuelles ne peuvent donner lieu à recours à l'encontre de Procybex.

- Exploitation des installations

Le Client doit faire assurer la formation de ses opérateurs. Procybex s'engage à accueillir favorablement les demandes de formation du personnel du Client, moyennant ses conditions habituelles. Le Client s'engage à ne confier l'exploitation des installations qu'à des opérateurs dûment formés. Tout dysfonctionnement des installations du fait d'un niveau insuffisant des opérateurs ne peut engager la responsabilité de Procybex.

- Maintenance et entretien courant

La maintenance et l'entretien courant des installations vendues concernent aussi bien le matériel lui-même, que l'administration informatique des machines : administration des bases de données et systèmes d'exploitation, surveillance des espaces disques, etc.... Les sauvegardes font partie de la maintenance et de l'entretien courant. Il est de la responsabilité du Client d'effectuer les maintenances et entretiens courants. Les conséquences des défauts de maintenance ou d'entretien courant, notamment les pertes de données, ne peuvent engager la responsabilité de Procybex ni être mis à sa charge.

- **Risques de dysfonctionnements induits**

Dans les interventions de prestation de services cybersécurité (comme intervention d'urgence, intervention suite à incident, prestation de test d'intrusion, scan de vulnérabilité, etc...) il est expressément convenu que :

- Procybex apporte tous ses efforts et soins pour réaliser la prestation dans les meilleurs délais, cependant, Procybex ne peut être tenu pour responsable des conséquences liées à ces délais.
- Sauf faute prouvée de sa part, Procybex ne pourra en aucun cas supporter les conséquences directes ou indirectes du préjudice subi par le Client, quelle que soit l'origine de la panne, et la durée d'immobilisation éventuelle du matériel.
- Le Client reconnaît avoir conscience des risques de dysfonctionnement induits sur son infrastructure système et réseau en achetant des prestations de ce type.

Dans tous ces cas et les autres, car cette liste ne se prétend pas exhaustive, le Client renonce à tout recours contre Procybex.

#### **Article 11 : Propriété intellectuelle**

Le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations ou autres documents fournis par Procybex et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, divulgation, transmission, dénaturation, totale ou partielle des documents fournis sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés, sans l'accord préalable écrit de Procybex. La responsabilité du Client serait engagée si un usage non autorisé était fait des logiciels ou documents fournis par Procybex. Les informations et le savoir-faire transmis par les collaborateurs de Procybex pendant les prestations sont destinés à l'usage exclusif de l'auditeur.

#### **Article 12 : Données à caractère personnel**

Procybex peut être amené dans le cadre de son activité commerciale à traiter des données personnelles. Procybex s'engage à le faire dans le cadre de la réglementation RGPD 2016/679 et 2016/680 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Pour faire valoir ses droits (droit d'accès, de modification, de limitation, et/ou suppression) sur ses données personnelles, faire la demande écrite à l'adresse [contact@procybex.fr](mailto:contact@procybex.fr).

#### **Article 13 : Non débauchage**

Sauf accord entre les deux parties, le Client s'engage à ne pas débaucher directement ou indirectement le personnel de Procybex avec qui il aurait eu contact à l'occasion d'une formation ou d'une prestation, et ce durant une période de 24 (vingt-quatre) mois après la dernière intervention.

#### **Article 14 : Cas de différend – Attribution de compétence**

Tout litige, quelle que soit la nationalité du Client, reste toujours soumis au droit français. En cas de litige entre les parties relatif à l'interprétation et/ou l'exécution du présent contrat et après une tentative de recherche d'une solution amiable restée infructueuse, compétence expresse est attribuée au Tribunal compétent dans le ressort duquel se trouve le siège social de la société Procybex, même en cas de référé, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. La validation d'une commande entraîne l'acceptation des présentes conditions générales de prestations de services.