



MAKOA CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'EXECUTION

1. CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'EXECUTION

Les présentes ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles MAKOA s'engage à réaliser les Prestations, conformément à ce qui est décrit dans l'offre de services jointe. La proposition de services MAKOA a une durée de validité de 30 jours à compter de sa date d'émission.

2. FORMATION DU CONTRAT – VALIDITE DE LA PROPOSITION

Toute proposition de services MAKOA signée par le Client vaut contrat ferme et définitif entre les parties, sous réserve du respect des conditions de validité prévues par la loi (consentement, capacité, objet licite). La signature du devis ou de l'offre implique l'acceptation expresse des présentes conditions générales de vente, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance.

3. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

3.1. PERIMETRE DES PRESTATIONS - NIVEAU DE SERVICE

Le périmètre des Prestations, les niveaux de services et les prix figurant dans l'offre de services MAKOA ont été déterminés sur la base des informations fournies par le Client.

3.2. LOCALISATION

Les Prestations pourront être réalisées dans les locaux du Client ou dans ceux de MAKOA. Cette répartition s'effectuera soit au début soit au cours de l'exécution du présent contrat suivant la nature des Prestations à réaliser et leur état d'avancement.

3.3. CONDITIONS MATERIELLES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les personnels MAKOA, et ses sous-traitants éventuels respecteront les procédures en vigueur sur les sites Clients sous réserve que ces procédures aient été communiquées à MAKOA au cours de la phase préparatoire du projet.

Le personnel de MAKOA intervenant sur les sites clients reste, en toutes circonstances, sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire de MAKOA. A ce titre, MAKOA continue d'assurer la gestion administrative,



MAKOA CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'EXECUTION

comptable et sociale du personnel concerné. MAKOA se réserve le droit de disposer dudit personnel lorsque la législation du travail et l'accomplissement de son contrat de travail l'imposent.

En cas d'absence des membres du personnel de MAKOA notamment pour des raisons de maladie ou démission, les Prestations ne pourront être remises en cause et MAKOA veillera, dans la mesure du possible, à assurer leur continuité.

MAKOA reste entièrement maître de ses méthodes de travail, outils, savoir-faire et procédés de mise en œuvre qu'elle peut faire évoluer conformément aux règles de l'art. A ce titre, MAKOA est seule juge des moyens humains nécessaires à la réalisation des Prestations.

3.4. RESSOURCES

MAKOA met à la disposition du Client ses compétences et son savoir-faire dans le domaine de ses activités. Les Prestations réalisées par MAKOA nécessitent l'intervention d'une équipe composée d'une ou plusieurs personnes.

Sauf dispositions contraires, les ressources en matériels et logiciels nécessaires aux Prestations réalisées par MAKOA demeurent à la charge du Client.

Pendant l'exécution des Prestations, le Client demeure gardien de tous ses matériels et installations y compris ceux mis à la disposition du personnel de MAKOA.

3.5. MODIFICATIONS – EVOLUTIONS DES PRESTATIONS

Le Client peut être amené à demander des évolutions des Prestations. Dans le cas où ces modifications n'engendrent pas pour MAKOA de complément de charge de travail et/ou la fourniture de moyens d'exploitation supplémentaires et, si elles s'effectuent sans modification de prix, ces modifications seront mises en œuvre par MAKOA à compter de l'acceptation prise d'un commun accord entre les Parties.

Dans l'hypothèse où le Client souhaite voir apporter des modifications portant sur la nature des Prestations, sur leur volume ou modifiant le périmètre des Prestations par rapport au projet, MAKOA remettra au Client une proposition complémentaire relative à leurs mises en œuvre, notamment en ce qui concerne les délais de réalisation et leurs prix. Ces évolutions une fois validées d'un commun accord entre les Parties feront l'objet d'un avenant signé précisant les modalités techniques, financières et juridiques de leurs réalisations.

3.6. DELAIS D'EXECUTION – PLANNING

Il est prévu par les Parties un calendrier prévisionnel de réalisation des Prestations. Cependant, compte tenu de la difficulté d'établir un calendrier prévisionnel précisant de manière stricte la durée des Prestations, les Parties sont convenues d'établir régulièrement un planning opérationnel.



MAKOA CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'EXECUTION

Le planning opérationnel précise à titre indicatif les durées estimées des différentes phases et des principales étapes de réalisation des Prestations.

Aux fins de réalisation des Prestations, ce planning opérationnel sera tenu à jour régulièrement et révisé d'un commun accord entre les Parties.

En cas de déplanification d'une Prestation par le Client, ce dernier demeurera redevable des coûts et frais engagés par MAKOA et notamment ceux afférents aux personnels mobilisés pour réaliser les Prestations planifiées. De même, en cas de résiliation du Contrat le Client demeurera redevable de ces mêmes coûts et frais.

3.7. SOUS-TRAITANCE

Sauf dispositions contraires figurant à l'offre de services, MAKOA pourra sous-traiter tout ou partie des Prestations. En cas de sous-traitance, MAKOA demeure responsable des Prestations réalisées par son sous-traitant.

3.8. SUPPORT AUX UTILISATEURS

Dans les accords (contrat, échanges de mails, facture annuelle du support) concernant le support aux utilisateurs qui lient MAKOA au client, des utilisateurs référents ont été explicitement nommés. Seuls les utilisateurs référents, formés par MAKOA, et pour lesquels le Client paie les frais de support annuel, peuvent contacter le support.

Le support permet de répondre, dans le cadre d'un forfait d'heures annuel, aux questions des utilisateurs référents formés par MAKOA. Ce n'est pas de la formation aux utilisateurs, nous proposons une autre démarche pour cela.

Il permet de répondre à des questions courantes. Par exemple :

- Précisions sur le lancement d'une action/traitement,
- Précisions sur l'utilisation de fonctionnalités,
- Signification de certains champs et choix,
- etc.

Le support apporte des réponses à des problèmes ne nécessitant pas d'analyse spécifique au client. Il ne se substitue ni à la formation ni aux missions d'assistance spécifique (pour les demandes requérant de l'analyse). Les heures de support non consommées au titre du contrat en fin d'année (date anniversaire de signature du bon de commande) sont perdues (dont assistance spécifique).

Toute demande au support doit se faire par l'ouverture d'un ticket selon la procédure en vigueur. Sans ticket ouvert, une demande n'est pas qualifiée, donc non prise en compte.



MAKOA CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'EXECUTION

Le temps d'analyse de la demande ou d'échange avec un prestataire tiers est comptabilisé au même titre que la résolution d'un problème.

Chaque demande aboutissant à une modification (y compris un cas non prévu dans le code) ou bien à un diagnostic impliquant une question de manipulation par le client se décompte du forfait pour un minimum d'une heure.

3.9. FORMATION D'UTILISATEURS

MAKOA propose des formations pour permettre aux utilisateurs de s'appropriier les outils et solutions livrés. Les formations sont, sauf mention contraire, réalisées à distance (visioconférence). Si une formation en présentiel est demandée, elle se tient dans les locaux du Client, qui prend en charge les frais de déplacement et de séjour des formateurs.

Le Client fournit les moyens nécessaires à la formation (salle équipée, un ordinateur par participant, un vidéoprojecteur fonctionnel).

Tout report de formation doit être demandé au moins 21 jours avant la date prévue. Passé ce délai, la formation est due en totalité, même en cas d'annulation ou d'absence du Client.

Les formations commandées et non réalisées avant le 31 décembre suivant la date prévue seront facturées sans report possible.

Le règlement des formations s'effectue avant leur réalisation. MAKOA n'est pas responsable en cas de refus de prise en charge par un organisme financeur. Pas de subrogation possible, le client règle MakoA avant la formation et se fait éventuellement rembourser par l'organisme selon ses propres critères.



MAKOA CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'EXECUTION

4. OBLIGATIONS DES PARTIES

4.1. OBLIGATIONS DE MAKOA

MAKOA s'engage à exécuter avec le plus grand soin les Prestations qui lui sont confiées dans le cadre du Contrat. A ce titre, MAKOA est tenue de mettre en œuvre l'ensemble des moyens reconnus nécessaires, conformément aux règles de l'art pour les réaliser. Le Client devra établir l'éventuelle non-conformité des Prestations fournies par rapport aux spécifications décrites au Contrat.

MAKOA observera le secret le plus absolu sur les informations et documents confiés par le Client dans le cadre de l'exécution des Prestations.

MAKOA a un rôle d'assistance à l'égard du Client et l'informerá des difficultés rencontrées dès qu'elle en aura connaissance.

MAKOA s'engage à :

- Privilégier des hébergeurs qui prennent en compte l'impact de leur activité sur leur environnement
- Recycler 95% de son matériel informatique via des filières agréées
- Assurer une disponibilité de 99% du temps de service annuel (hors maintenance planifiée)
- Mises à jour critiques déployées sous 72h pour les vulnérabilité CVSS > 8.5.

4.2. OBLIGATIONS DU CLIENT

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Client s'engage à :

- Définir ses besoins et établir sous sa responsabilité, les spécifications servant de base aux Prestations confiées à MAKOA,
- Collaborer de manière active et régulière avec MAKOA pour permettre la réalisation des Prestations,
- Mettre à disposition de MAKOA, dans les délais convenus, tous les moyens matériels et logiciels nécessaires à la réalisation des Prestations,
- Désigner un correspondant investi du pouvoir de décision pour la réalisation des Prestations qui assure notamment l'organisation pratique des Prestations et leur suivi, les liaisons opérationnelles nécessitées par les Prestations à effectuer ainsi que la mise à disposition auprès de MAKOA de toutes les informations et documentations relatives au Client et nécessaires à l'exécution des Prestations,
- Remplacer, dans les plus brefs délais, le correspondant en cas de défaillance,
- Communiquer dès qu'il en a connaissance tous les éléments nouveaux capables d'influencer la réalisation des Prestations,
- Payer le prix convenu pour la réalisation des Prestations selon les délais et modalités fixés.



MAKOA CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'EXECUTION

Le Client s'engage à faire procéder, à ses frais, à toute mise à jour majeure (payante) d'un logiciel utilisé, proposée par MAKOA, dans un délai maximum d'un (1) an à compter de la notification écrite de MAKOA. Passé ce délai, MAKOA pourra, après information préalable, réaliser elle-même la mise à jour et facturer d'office le Client pour cette prestation, sans que ce dernier ne puisse s'y opposer. À compter de la proposition par MAKOA d'une mise à jour majeure, le Client reconnaît qu'il demeure seul responsable des conséquences d'un défaut de mise à jour, notamment en cas d'exploitation d'une faille de sécurité ou de perte de conformité. MAKOA sera expressément déchargée de toute responsabilité liée à un incident de sécurité, une indisponibilité ou une défaillance résultant du refus ou du report de la mise à jour par le Client

Le Client s'engage à ne pas demander l'intégration, ni utiliser, dans le cadre des prestations réalisées par MAKOA, de composants logiciels ou modules qui ne bénéficient pas d'une maintenance active depuis au moins un (1) an. MAKOA se réserve le droit de refuser toute demande d'intégration de composants non maintenus ou obsolètes.

Le Client s'engage à ce que tout nouvel utilisateur ou collaborateur qu'il mandate pour être en contact avec MAKOA bénéficie, préalablement à toute intervention ou demande auprès de MAKOA, d'une formation initiale d'au moins une demi-journée, organisée et financée par le Client. Cette obligation s'applique à chaque nouvel utilisateur pendant toute la durée du contrat

Dans l'intérêt commun des Parties, le Client s'oblige à rendre compte à MAKOA des anomalies des éléments de son système d'information dont MAKOA à la charge et plus généralement de tout problème constaté ainsi que de toute suggestion d'amélioration s'y rapportant.

5. PROPRIETE INTELLECTUELLE

5.1. TITULARITE DES DROITS

MAKOA est et demeure seule titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs aux Prestations, y compris : logiciels, codes sources, composants logiciels, marques, dessins et modèles, images, textes, photos, logos, chartes graphiques, design, méthodes, savoir-faire, outils de développement, documents, programmes généraux et tout autre contenu ou création fournis au Client, cette liste n'étant pas exhaustive. MAKOA garantit disposer de tous les droits nécessaires pour fournir et exploiter les Prestations, y compris l'intégration de composants open source ou logiciels libres.



MAKOA CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'EXECUTION

5.2. OPEN SOURCE ET LOGICIELS TIERS

MAKOA intègre des composants open source (ex : CiviCRM, Drupal, WordPress) sous licence (ex : GPLv3, MIT). Le Client s'engage à respecter strictement les obligations de ces licences, notamment en cas de modification, redistribution ou publication. Les logiciels ou composants tiers (ex : extensions premium) restent soumis à leurs propres licences ; MAKOA agit comme intermédiaire technique sans garantie sur leur conformité ou pérennité. Le Client s'interdit de modifier les composants open source d'une manière qui entraînerait une obligation de publication du code source client (contamination GPL).

5.3. DROITS CONCEDES AU CLIENT

La concession d'un droit d'utilisation sur les logiciels et Prestations n'entraîne aucun transfert de propriété intellectuelle au profit du Client. Le Client dispose uniquement d'un droit d'usage non exclusif, non transférable, limité à ses besoins propres.

Le Client s'interdit :

- de permettre à des tiers d'accéder aux logiciels et Prestations,
- de communiquer, publier, reproduire, modifier, altérer ou enlever toute mention sur les logiciels ou contenus fournis,
- d'utiliser les Prestations au-delà de l'objet du contrat, sauf accord écrit préalable de MAKOA.

5.4. PROTECTION ET RESPECT DES DROITS

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits de MAKOA et à faire respecter ces droits par son personnel et tout tiers ayant accès aux Prestations par son intermédiaire. Il doit informer immédiatement MAKOA de toute atteinte ou contestation dont il aurait connaissance.

5.5. DONNEES DU CLIENT

Les données fournies par le Client restent sa propriété exclusive. Le Client garantit qu'il détient tous les droits nécessaires sur ces données et garantit MAKOA contre toute réclamation ou action liée à leur utilisation.

5.6. REUTILISATION DES ENSEIGNEMENTS

MAKOA se réserve le droit d'utiliser et de revendre, en tout ou partie, les enseignements, techniques ou savoir-faire acquis lors de la réalisation des Prestations, sous réserve de ne pas divulguer d'informations confidentielles du Client.



MAKOA CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'EXECUTION

5.7. GARANTIE DE NON-CONTREFAÇON ET DEFENSE

MAKOA garantit que, hors composants open source ou tiers, les Prestations ne constituent pas une contrefaçon d'œuvres préexistantes et s'engage à défendre le Client à ses frais contre toute action en violation de droits de propriété intellectuelle, sous réserve d'une notification immédiate par écrit et de la coopération du Client. MAKOA sera seule maître de la défense et pourra transiger ou poursuivre toute procédure. Si une contrefaçon est reconnue, MAKOA pourra, à son choix, remplacer l'élément litigieux, obtenir un droit d'usage ou rembourser le Client.

6. PROTECTION DES DONNEES

6.1. RESPECT DE LA REGLEMENTATION APPLICABLE

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après dénommé, « le règlement européen sur la protection des données »).

6.2. TRAITEMENT REALISÉ POUR LE COMPTE DU CLIENT

MAKOA agit en qualité de sous-traitant et traite les données personnelles uniquement pour les finalités prévues au contrat, conformément aux instructions documentées du Client. En cas d'instruction non conforme au RGPD, MAKOA en informe le Client.

MAKOA peut recourir à des prestataires ou services tiers internationaux (ex : envoi d'emails, développeurs de la communauté CiviCRM/Drupal/WordPress) pour l'exécution des prestations. Le Client autorise par avance MAKOA à donner accès au code et aux données nécessaires à ces sous-traitants, y compris hors de l'Union européenne. Tout transfert hors UE est encadré par des garanties légales (décision d'adéquation, clauses contractuelles types ou certification reconnue par la CNIL).

6.2.1. Engagement de MAKOA

MAKOA s'engage à :

- Limiter la collecte aux données strictement nécessaires (minimisation).
- Garantir la confidentialité et la sécurité des données traitées.
- Former et soumettre à la confidentialité les personnes autorisées à traiter les données.
- Mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées selon la nature des données : chiffrement, tests d'intrusion, pseudonymisation.



MAKOA CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'EXECUTION

- Tenir un registre des traitements.

6.2.2. Droit d'information des personnes concernées lors de la collecte

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

6.2.3. Exercice des droits des personnes

Lorsque les personnes concernées exercent auprès de MAKOA des demandes d'exercice de leurs droits, MAKOA doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au délégué à la protection des données ou au responsable du traitement du Client.

6.2.4. Notification des violations de données à caractère personnel

MAKOA notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures ouvrées après en avoir pris connaissance.

6.2.5. Sort des données

À la fin du contrat, MAKOA détruit toutes les données personnelles traitées pour le compte du Client, sauf obligation légale de conservation.

- **Données clients** : conservées au maximum 12 mois après la fin du contrat. Elles peuvent aussi être supprimées dès un mois après la fin du contrat.
- **Données techniques** (ex : logs, traces techniques) : conservées au maximum 24 mois après la fin du contrat. Elles peuvent aussi être supprimées dès un mois après la fin du contrat.

MAKOA peut conserver certaines données de façon anonymisée à des fins statistiques ou pour répondre à des obligations légales ou réglementaires spécifiques. Toute restitution ou destruction complémentaire pourra être organisée sur demande écrite du Client, conformément à l'article 28 du RGPD.

6.3. TRAITEMENTS MAKOA

Dans le cadre de ses services, MAKOA collecte et traite des données personnelles de ses clients (telles que nom, prénom, adresse postale et électronique, téléphone des collaborateurs) uniquement pour la gestion de la relation client et le respect de ses obligations légales.



MAKOA CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'EXECUTION

Ces données ne sont utilisées que pour les finalités prévues au contrat, sauf demande d'une autorité judiciaire.

Chaque personne concernée dispose de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité sur ses données. Pour exercer ces droits, il suffit de contacter le DPO de MAKOA à l'adresse : dpo@makoa.fr. En cas de difficulté, il est possible de saisir la CNIL.

Les bases légales des traitements sont l'exécution du contrat ou, selon les cas, le consentement explicite. Les finalités, la base légale, la durée de conservation, les droits des personnes et les modalités de réclamation sont précisées dans la Politique de confidentialité de MAKOA, disponible sur simple demande.

7. CONDITIONS FINANCIERES

7.1. PRIX

Les tarifs journaliers publics applicables en 2025 sont :

- 1.300 (MILLE TROIS CENTS) euros HT (chef de projet / expert métier / formateur)
- 900 (NEUF CENT) euros HT (développeur)

Le tarif horaire de base est : 130 (CENT TRENTE) euros HT.

Les Prestations donneront lieu de la part de MAKOA à une facturation conformément aux tarifs figurant dans la proposition commerciale. Les prix sont définis pour une durée journalière de 7 heures réalisée pendant les heures classiques de bureau (9h30 - 18H00). Les prestations effectuées en dehors de cette plage horaire seront surfacturées à 150%. Les prestations effectuées pendant les week-ends ou jours fériés seront surfacturées à 200%.

L'éventuelle estimation des compétences, moyens et biens à affecter à la réalisation des Prestations n'est faite qu'à titre purement indicatif et ne saurait constituer un engagement de la part de MAKOA ni être assimilée en aucune façon à un engagement forfaitaire. Le montant de cette facturation pourra être ajusté pour toute évolution du périmètre de l'Offre commerciale ou plus généralement si des contraintes nouvelles étaient introduites.

Si pour des motifs imputables au Client ou à l'un des fournisseurs ou sous-traitant du Client (sans aucun délai de prévenance), le personnel de MAKOA était dans l'impossibilité de réaliser les Prestations, le Client demeurerait redevable du montant intégral de ces Prestations ainsi que des frais engagés.

Tous les prix indiqués et tarifs d'abonnement peuvent faire l'objet d'une révision libre chaque année au 1^{er} janvier sans préavis (3% minimum).



MAKOA CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'EXECUTION

7.2. CONDITIONS DE PAIEMENT

Sauf stipulation contraire dans l'offre de services, les factures sont payables à 30 jours à compter de leur date d'émission, soumises à la TVA en vigueur. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Modalités de règlement :

- **Prestations de service :**
50 % à la signature du bon de commande ou de la proposition commerciale,
20 % à la première livraison partielle,
30 % à la validation de la phase de recette.
- **Abonnements et support utilisateurs (services annuels) :**
Paiement à échoir : 100 % du service annuel à régler à chaque date anniversaire. Toute année commencée est due en totalité.

Défaut de paiement :

En cas de retard ou défaut de paiement à l'échéance :

- Toutes les sommes dues deviennent immédiatement exigibles, quel que soit le mode de règlement prévu.
- Des pénalités de retard seront appliquées, calculées au taux d'intérêt légal majoré de 10 points (conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce), exigibles de plein droit et sans rappel, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Si les frais réels exposés sont supérieurs, MAKOA pourra réclamer une indemnisation complémentaire sur justificatif.
- En cas de procédure judiciaire de recouvrement, le Client sera redevable, à titre de clause pénale, d'une indemnité forfaitaire de 15% du montant réclamé, plafonnée à 15 000 €, couvrant les frais de recouvrement.
- MAKOA pourra suspendre immédiatement toutes les prestations en cours, sans que le Client ne puisse réclamer une quelconque indemnité. Le Client supportera toutes les conséquences de cette suspension, notamment retards et frais supplémentaires.
- En cas de contestation partielle d'une facture, le Client doit régler sans délai la partie non contestée. Aucun paiement par compensation n'est admis sans accord écrit préalable de MAKOA.

7.3. CESSION DES CONTRATS

Le Client accepte expressément que MAKOA puisse céder ou transférer tout ou partie des contrats en cours à tout tiers de son choix, notamment dans le cadre d'une cession de son fonds de commerce ou d'un changement de contrôle. Le Client déclare d'ores et déjà donner son accord à une telle cession, qui sera notifiée par écrit et prendra effet à la date indiquée dans la notification. Le cessionnaire sera alors subrogé dans tous les droits et obligations de MAKOA au titre du contrat.

Makoa SARL au capital de 28.500 euros – RCS 401 974 423 Paris B
9 avenue Corentin Cariou 75019 Paris – Tél : 01 44 54 32 92 – contact@makoa.fr



8. RESPONSABILITE – FORCE MAJEURE

La responsabilité de MAKOA est strictement limitée aux dommages directs prouvés, résultant d'une faute de MAKOA dans l'exécution du contrat. MAKOA n'est en aucun cas responsable des préjudices indirects, pertes d'exploitation, manque à gagner, dommages commerciaux, ni des défauts ou préjudices liés à des produits, logiciels ou composants fournis par des tiers, notamment open source, ni de toute action intentée par un tiers contre le Client.

La responsabilité totale de MAKOA, toutes causes et tous dommages confondus, est plafonnée à 200 % du montant annuel du contrat en cours.

Sont expressément exclus de la responsabilité de MAKOA :

- Les dommages indirects (tels que perte de chiffre d'affaires, perte de données, préjudice commercial) ;
- Les défauts ou failles liés à des composants open source ou logiciels tiers non maintenus par MAKOA ;
- Les vulnérabilités techniques provenant de logiciels non maintenus ou non certifiés, ou d'attaques exploitant des failles non corrigées ;
- Les incidents résultant d'une mauvaise utilisation, d'une configuration erronée par le Client ou de l'absence de sauvegarde par ce dernier.

MAKOA ne saurait être tenue responsable en cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil, ou d'événements indépendants de sa volonté rendant impossible l'exécution de ses obligations (ex : conflits sociaux, pannes matérielles, coupures électriques ou télécoms, cyberattaques, etc.). En cas de force majeure, l'exécution du contrat est suspendue pendant la durée de l'événement, ou résiliée si l'empêchement est définitif.

Sauf disposition expresse, MAKOA n'a pas d'obligation de conseil ou de mise en garde en dehors du périmètre des prestations convenues. MAKOA n'est pas habilitée à délivrer de conseils juridiques ; il appartient au Client de consulter un professionnel du droit si nécessaire.

Toute action en responsabilité doit être engagée dans un délai de douze mois à compter de l'événement.

9. ASSURANCE

MAKOA déclare avoir souscrit, auprès de compagnie(s) notoirement solvable(s), les polices d'assurances couvrant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber à raison de dommages corporels, matériels ou immatériels consécutifs causés au Client ou à des tiers, du fait de ses activités, dans les termes et limites du contrat souscrit.



10. RESILIATION

10.1. CONTRAT DE PRESTATION (HORS ABONNEMENT ET SUPPORT UTILISATEUR)

En cas de manquement par une Partie de l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes, l'autre Partie pourra résilier de plein droit le présent Contrat, dans un délai de soixante (60) jours après mise en demeure par lettre recommandée avec AR restée sans effet, sans préjudice de tous dommages intérêts auxquels elle pourrait prétendre du fait desdits manquements.

10.2. CONTRAT D'ABONNEMENT ET SUPPORT UTILISATEURS

La résiliation du contrat de support utilisateurs ou de tout abonnement, transmise par écrit en lettre recommandée avec accusé de réception, doit intervenir au minimum dans un délai de quatre-vingt dix (90) jours avant la date anniversaire dudit contrat (date de signature du bon de commande ou proposition commerciale signée). MAKOA s'engage à restituer au Client, sur demande, l'ensemble des données dans un format standard (CSV/JSON/SQL) dans un délai de 30 jours. Toute prestation de réversibilité fera l'objet d'une proposition commerciale spécifique. En cas de rupture de contrat de la part du Client, toute année débutée sera due en totalité.

11. CONFIDENTIALITE

Les Parties s'engagent à titre de clause de confidentialité, pendant toute la durée du présent contrat et sans limitation de durée après l'expiration dudit contrat, pour quelque cause que soit, à la confidentialité la plus totale, en s'interdisant de divulguer, directement ou indirectement, quelques informations, connaissances ou savoir-faire que ce soient concernant leur co-contractant et leurs modalités de fonctionnement, auxquels ils auraient pu avoir accès dans le cadre de l'exécution du présent contrat, à moins que lesdites informations, connaissances ou savoir-faire ne soient tombés dans le domaine public ou que leur divulgation soit rendue nécessaire en vertu d'un règlement particulier ou d'une injonction administrative ou judiciaire. Les Parties s'engagent également à faire respecter cette obligation par tous les membres de leur personnel concernés, dont elles se portent fort. Les échanges de données sensibles se font via des canaux sécurisés.

12. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le Client renonce à engager ou à faire travailler directement ou par personne interposée, le personnel de MAKOA ayant participé, directement ou indirectement, à l'exécution des Prestations, même si la sollicitation initiale est



MAKOA CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'EXECUTION

formulée par ce personnel. Cette renonciation est valable pendant toute la durée des Prestations augmentée d'une durée minimum de douze mois.

En cas de non-respect de cet engagement, le Client dédommagera MAKOA (notamment des dépenses de sélection et de recrutement, des frais de formation, des dommages résultant des engagements déjà pris, etc..) en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale à la rémunération annuelle brute du personnel considéré.

13. REFERENCE COMMERCIALE

MAKOA pourra faire état des Prestations réalisées dans le cadre des présentes ainsi que du nom et logo du Client à titre de référence pour les besoins de sa publicité commerciale.

Le Client autorise MAKOA, à titre exceptionnel, à présenter en visioconférence à un prospect des écrans ou fonctionnalités développés spécifiquement pour le Client, dans le seul but de démontrer le savoir-faire de MAKOA. Cette présentation se fera sans divulguer d'informations confidentielles ou de données sensibles du Client.

14. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes dispositions annulent et remplacent toutes dispositions antérieures, écrites ou orales, ayant trait à son objet. Elles ne pourront être modifiées que par un avenant écrit et signé par des représentants habilités de chacune des Parties. Aucune renonciation au bénéfice de l'une quelconque des dispositions des présentes ne pourra être présumée ni être déduite du fait de la tolérance de l'une des parties vis à vis de l'autre partie.

Dans le cas où l'une des clauses des présentes serait déclarée nulle ou sans objet, cette clause serait réputée non écrite et ne saurait entraîner la nullité des présentes dans son ensemble.

15. ELECTION DE DOMICILE - LOI APPLICABLE – COMPETENCE

Les parties font élection de domicile en leurs sièges sociaux respectifs.

Les présentes dispositions sont régies par la loi française. En cas de litige, les Parties feront tous leurs efforts pour trouver une solution amiable. A défaut, les parties conviennent expressément et sans réserve que tout litige relatif à l'exécution ou l'interprétation des présentes sera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de PARIS, y compris en cas de référé, d'action en nullité, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garanti.