

# Préambule

- 1.1. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes réalisées par les sociétés :
- **MANAO FRANCE. Raison sociale : MANAO SARL** – 14 rue des anoubles. 340470 Montpellier. France  
RCS : Montpellier B 503 019 218
  - **MANAO MADAGASCAR. Raison sociale : TETIKA SARLU** – Lot VP 26 Q Ankadivory – Ambohimandra. Antananarivo 101. Madagascar  
RCS : TANA 2013 B 00815
  - **SIDINA SARL** - Lot FI 044/3404 - villa Naver'son - Ambodiharana - Haute Matsiatra - 301 C.U. Fianarantsoa 1.  
RCS : Fianarantsoa 2019B 00002
- Les présentes CGV s'appliquent aussi aux produits de MANAO qui pourront être par la suite vendus par des Distributeurs ou Représentants Agréés par MANAO.
- 1.2. Dans ce document, le terme MANAO désigne les sociétés MANAO SARL, TETIKA SARLU et SIDINA SARL. Lorsque le nom de l'une de ces sociétés est utilisé dans les Condition Générales de Ventas, il l'est sans le suffixe de la forme juridique, à savoir : MANAO, TETIKA, SIDINA.
- 1.3. L'acronyme CGV signifie Conditions Générales de Ventas.
- 1.4. Le terme « produits » désigne l'ensemble des logiciels et prestations commercialisés par MANAO
- 1.5. La langue contractuelle de tous les produits et services vendus par MANAO est le français. Des traductions des contrats, documentations et instructions pourront éventuellement être faites dans une autre langue. Mais en en cas de différence d'interprétation, seul le texte en français sera contractuel.
- 1.6. La vente et l'utilisation des produits MANAO sont soumises aux présentes CGV qui prévalent sur toutes conditions d'achat du client ainsi que sur toutes conditions particulières non expressément acceptées par MANAO sur un bon de commande ou contrat écrit de MANAO. Les échanges par courriels lors d'une négociation ne seront pas considérés comme contractuels. Seuls, les devis, bons de commandes et contrats émis par MANAO, ainsi que les achats réalisés directement sur les sites commerciaux de MANAO auront valeur contractuelle.
- 1.7. Les présentes CGV et ses annexes sur la vente de services s'appliquent à toute vente, y compris les ventes en ligne, quel que soit le pays. Dans le cas où l'une ou l'autre des présentes dispositions serait réputée, ou déclarée nulle ou non écrite dans un pays, les autres resteront intégralement en vigueur.
- 1.8. Les CGV sont disponibles en permanence sur les sites commerciaux de MANAO. MANAO se réserve le droit de les actualiser à tout moment.
- 1.9. Les CGV de MANAO comprennent 5 chapitres :
- Chapitre 1 : Contrat commercial
  - Chapitre 2 : Licence d'utilisation des progiciels
  - Chapitre 3 : Services d'expédition de SMS
  - Chapitre 4 : Services de formation
  - Chapitre 5 : Contrat annuel de maintenance

# CHAPITRE 1 : CONTRAT COMMERCIAL

## Article 1.1 : Définition d'un contrat commercial

1.1.1. Un contrat conclu entre MANAO et un CLIENT est constitué :

- des présentes CGV acceptées par le CLIENT du fait du paiement du produit,
- du bon de commande papier ou de l'acceptation de la commande par un système de vente en ligne,
- du paiement des produits par le CLIENT à MANAO.

Si l'une de ces conditions n'est pas remplie, le contrat commercial n'existe pas et le CLIENT n'a pas le droit d'utiliser les produits et services de MANAO.

## Article 1.2 : Tarifs et conditions financières

- 1.2.1. Le tarif est toujours celui en vigueur à la date de la commande du client.
- 1.2.2. Tous les prix sont exprimés en euro hors taxes. Dans certains pays, ils peuvent être exprimés en monnaie locale. Dans tous les cas, ils sont majorés des taxes en vigueur au jour du paiement effectif. Les taxes sont à la charge du CLIENT.
- 1.2.3. Toute commande donne lieu à une émission de facture immédiate même si la prestation doit être exécutée ultérieurement.
- 1.2.4. La date de facture est toujours la date effective de démarrage du contrat. Toutefois pour les contrats d'abonnement aux logiciels et certaines prestations de services comme l'hébergement par exemple, la facture peut stipuler la période concernée. Exemple : « licence ou abonnement valable du Jour/Mois/Année au Jour/Mois/Année.
- 1.2.5. Les prix sont payables à la commande, net et sans escompte par prélèvement, virement, carte bancaire, paiement mobile.
- 1.2.6. Tous les frais de paiement quel que soit le mode de paiement, en particulier les virements internationaux, sont à la charge exclusive du CLIENT. Un montant reçu par MANAO doit correspondre exactement au montant dû sur la facture concernée. Si ce n'est pas le cas, la facture sera considérée comme impayée.
- 1.2.7. Les paiements des contrats récurrents sont réalisés par prélèvements. Dans certains pays et dans certaines banques, la mise en place de paiement par prélèvement est techniquement impossible. Dans ce cas, le paiement sera réalisé par virement mis en place par le CLIENT.
- 1.2.8. Le paiement par chèque bancaire ou espèces n'est pas accepté. Selon les pays ou les produits, l'un ou l'autre des modes de paiement n'est pas forcément possible. Les moyens de paiements possibles selon les pays sont généralement indiqués dans les sites commerciaux de MANAO, ou dans les documents commerciaux : devis, Bons de commandes, brochures commerciales.
- 1.2.9. Dans certains pays, et dans certains cas, la première commande d'un CLIENT peut-être réalisée par chèque. Si c'est le cas, cette possibilité est indiquée sur le bon de commande.
- 1.2.10. Pour les établissements publics français payant par mandat administratif, le virement devra intervenir dans les 30 jours suivant date de facture, conformément à la réglementation régissant le paiement des factures de l'administration française. Passé ce délai, les pénalités légales seront automatiquement appliquées.
- 1.2.11. L'arrivée de l'échéance d'une ou des factures vaudra mise en demeure automatique de payer MANAO sans aucune formalité. En conséquence, les pénalités de retard commenceront à courir sans formalité d'aucune sorte à compter de l'arrivée de l'échéance d'une ou des factures.
- 1.2.12. A défaut de paiement à la date de règlement, Le CLIENT devra en sus, du montant du principal, payer des frais de gestion de recouvrement s'élevant à 30 € pour la période de 30 jours qui suit la date d'échéance. En cas de règlement

## MANAO– Conditions Générales de vente au 01/01/2020

revenu impayé quel qu'en soit le motif, les frais bancaires seront à la charge du client majoré de 20 € HT au titre de frais de gestion. Dans les pays où la facturation est réalisée en monnaie locale, ces montants sont convertis en monnaie locale au taux de change de la banque centrale du jour de l'émission de la pénalité.

- 1.2.13. Au delà de 30 jours de retard de paiement, une procédure de recouvrement sera mise en œuvre.
- 1.2.14. Le retard de paiement pourra donner lieu en outre à la suspension des commandes et livraisons en cours, et notamment aux services de téléchargement des mises à jour, d'hébergement, d'accès aux logiciels en ligne, de SMS et d'assistance.
- 1.2.15. L'acheteur ne peut jamais au motif d'une réclamation formulée par lui, retenir la totalité ou une partie des sommes dues par lui, ni opérer une compensation.
- 1.2.16. En cas de litige, sur une facture, la réclamation doit se faire par écrit en lettre recommandée avec AR, dans les 10 jours calendaires à compter de l'accès au logiciel ou du téléchargement des produits, de la livraison des SMS ou de la réalisation d'une prestation de services.

### Article 1.3 : Litige

- 1.3.1. En cas de litige, sur une facture ou une prestation réalisée, la réclamation doit se faire par écrit en lettre recommandée avec AR, dans les 10 jours calendaires à compter de l'accès au logiciel ou du téléchargement des produits, de la livraison des SMS ou de la réalisation d'une prestation de services.
- 1.3.2. Attribution de juridiction : Les ventes réalisées par la société MANAO en France et dans tous les autres pays sans exception seront soumises au droit français. Les ventes réalisées par les sociétés TETIKA et SIDINA à Madagascar et dans tous les autres pays sans exception seront soumises au droit malgache.
- 1.3.3. En cas de litige sur une vente réalisée par la société MANAO, les parties conviennent de rechercher d'abord un accord amiable, éventuellement avec l'aide d'un médiateur. Elle peuvent aussi décider d'un commun accord, et sans que ce soit une obligation de régler leur différend par le biais d'un arbitrage réalisé par un tribunal arbitral. Enfin si aucune solution amiable ou via une médiation ou un arbitrage n'est trouvé, le seul tribunal compétent sera celui de Montpellier en France.
- 1.3.4. En cas de litige sur une vente réalisée par les sociétés TETIKA et SIDINA, les parties conviennent de rechercher d'abord un accord amiable, éventuellement avec l'aide d'un médiateur. Si les parties ne réussissent pas à régler leur différend à l'amiable et éventuellement avec l'aide d'un médiateur, elles conviennent de s'interdire de réaliser une procédure contentieuse et de s'en remettre à un arbitrage. L'arbitrage sera confié au Centre d'arbitrage et de médiation de Madagascar (CMM), situé dans les locaux de la Chambre de Commerce d'Antananarivo.

### Article 1.4 : Limitation de Responsabilité

- 1.4.1. MANAO garantit que les produits et services fournis aux termes des présentes sont conformes aux fonctionnalités standards annoncées. La présente garantie est exclusive de toute autre garantie. MANAO exclut toute autre garantie expresse ou implicite y compris, de manière non limitative, toute garantie de qualité ou d'adéquation à un besoin particulier.
- 1.4.2. MANAO n'assume que des obligations de moyens à l'exclusion de toute obligation de résultat tant pour ses logiciels que pour l'exécution de toutes prestations de services et ce, quel que soit le niveau de complexité de cette prestation.
- 1.4.3. MANAO en raison des aléas liés à la complexité des technologies utilisées, ne saurait garantir que les produits fonctionnent sans les erreurs et interruptions qui peuvent apparaître pour ce type de produits dans des conditions normales d'utilisation.
- 1.4.4. En cas d'intervention de maintenance quelle que soit sa forme et le lieu, la société MANAO ne garantit pas que l'intervention permettra de régler immédiatement la difficulté rencontrée, ni qu'après l'intervention, l'anomalie rencontrée n'apparaîtra pas de nouveau, ni qu'aucune difficulté ne sera générée du fait de l'intervention en question.

## MANAO– Conditions Générales de vente au 01/01/2020

- 1.4.5. Pendant une intervention de MANAO, le CLIENT reste le gardien des fichiers qui pourraient être mis en œuvre par la société MANAO. Il incombe donc au CLIENT de prendre toutes les mesures de sécurité et de mettre en place toutes les procédures utiles à cet effet avant toute intervention ou transfert de fichier à MANAO.
- 1.4.6. Il appartient toujours au CLIENT de procéder régulièrement à des contrôles de cohérence sur les chiffres et informations issus d'un logiciel de MANAO et transmis par lui à des tiers extérieurs, en particulier aux administrations, organismes collecteurs de cotisations sociales, clients et fournisseurs. Le fait d'utiliser un logiciel MANAO ne transfère jamais la responsabilité du CLIENT concernant ses déclarations à des tiers sur MANAO.
- 1.4.7. MANAO ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable envers Le CLIENT, pour quelque raison que ce soit, de tout préjudice indirect, quel qu'il soit. Notamment de toute perte de données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, provenant d'un de ses logiciels, de son fonctionnement, même si MANAO a été avertie de l'éventualité d'une telle perte ou d'un tel dommage.
- 1.4.8. MANAO ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable envers Le CLIENT, pour quelque raison que ce soit, de tout redressement et pénalité quels qu'ils soient, calculés sur des données provenant du logiciel, de son fonctionnement, même si MANAO a été avertie de l'éventualité d'un tel redressement ou d'une telle pénalité. Sont concernés par cette limitation de responsabilité, tous les redressements et pénalités de toutes les administrations fiscales et assimilés quel que soit le pays, de tous les organismes privés ou publics habilités à collecter des sommes auprès des entreprises ou personnes utilisant un logiciel MANAO. Si, toutefois, une condamnation pécuniaire devait être prononcée à l'encontre de MANAO et ce, pour quelque raison que ce soit, la condamnation aux dommages et intérêts ne pourra être supérieure à la somme effectivement perçue au titre du contrat de licence d'utilisation du logiciel.
- 1.4.9. Le CLIENT est responsable de l'adéquation du logiciel à ses besoins. Il reconnaît avoir reçu de MANAO toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation du logiciel à ses besoins.
- 1.4.10. Le CLIENT est responsable de l'exploitation du logiciel et des données qu'il traite. Il reconnaît avoir les compétences techniques nécessaires pour installer, paramétrer et utiliser le logiciel sur son site ou avoir conclu avec un professionnel de l'informatique une convention pour l'assister. Le cas échéant, MANAO n'est pas responsable des relations entre Le CLIENT et son prestataire de service.
- 1.4.11. Le CLIENT doit prendre toutes les précautions appropriées pour faire face à un éventuel dysfonctionnement dans le fonctionnement de son système ou de ses logiciels, en particulier par la mise en place de procédures de secours, de sécurité des données, de diagnostics des incidents et de contrôles réguliers des résultats.
- 1.4.12. Certains logiciels MANAO sont installés sur les ordinateurs, téléphones, tablettes ou appareils divers du CLIENT. Certains logiciels sont des solutions mixtes comportant un logiciel installé chez le CLIENT et l'accès à un portail de services hébergé sur les Datacenters de MANAO. Dans ces cas, Le CLIENT reconnaît avoir été informé par MANAO de la nécessité de sauvegarder régulièrement et au minimum une fois par semaine les programmes et fichiers sur un ordinateur lui appartenant et/ou dont il a la maîtrise ; et que cette sauvegarde est de sa responsabilité.

## Article 1.5 : Dispositions générales

- 1.5.1. Notification : toute notification aux termes des présentes sera faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à destination des parties, aux adresses indiquées en tête des présentes CGV.
- 1.5.2. Force Majeure : Aucune des parties ne sera tenue responsable des retards ou impossibilités de remplir ses obligations contractuelles survenant du fait d'un ou plusieurs événements qui sont indépendants de leur volonté et contrôle. En cas de force majeure, la partie concernée fera le maximum pour apporter une solution ou tenter de limiter ses conséquences en vue de reprendre ses obligations contractuelles dans les meilleurs délais.
- 1.5.3. Renonciation : le fait que l'une ou l'autre des parties n'exerce pas l'un quelconque de ses droits au titre des présentes CGV ne saurait emporter renonciation de sa part à son exercice, une telle renonciation ne pouvant procéder que d'une déclaration expresse de la partie concernée.

- 1.5.4. Référence : le CLIENT autorise MANAO à mentionner son nom sur les listes de références qu’il pourra diffuser dans sa communication commerciale sur tout type de support. Toutefois le CLIENT peut demander à ne pas apparaître sur les listes de références. Cette demande peut se faire à tout moment par lettre ou mail à l’attention du Service Commercial de MANAO. Elle peut-être permanente, limitée à une période donnée ou limitée à un type d’information donnée.

## CHAPITRE 2 : LICENCE D’UTILISATION DES LOGICIELS

### Article 2.1 : Location des logiciels en mode SaaS

- 2.1.1. Les licences logicielles de Manao sont vendues en mode mode “service” ou “SaaS” en anglais. SaaS est l’acronyme pour Software as a Service.
- 2.1.2. Le mode Service ou SaaS consiste à utiliser les logiciels de Manao à distance, généralement à partir d’un navigateur Internet. Toutefois, ils peuvent être parfois aussi utilisés à travers une application embarquée sur appareils mobiles de type tablettes, téléphones, ou autres supports de même nature.
- 2.1.3. L’utilisation des logiciels Manao en mode SaaS sur un navigateur permet à l’entreprise d’être déchargée de la plupart des contraintes d’installation, de mise à jour et de maintenance technique. Toutefois les applications embarquées nécessitent une mise à jour régulière des applications par les utilisateurs.
- 2.1.4. L’utilisation des logiciels MANAO en mode SaaS permet d’être utilisée et partagée par les collaborateurs en situation de mobilité.
- 2.1.5. L’utilisation des logiciels Manao en mode SaaS nécessite un accès Internet.
- 2.1.6. L’utilisation des logiciels Manao en mode SaaS nécessite l’acceptation par le client de l’hébergement de ses données par MANAO sur ses Datacenters. Les Datacenters sont situés sur le territoire français.

### Article 2.2 : Prix et commandes des abonnements logiciels

- 2.2.1. La mise à disposition des logiciels MANAO en mode SaaS est vendue par abonnement mensuel ou annuel avec ou non un calcul proportionnel à l’usage selon la tarification en vigueur pour chaque logiciel et chaque pays de vente. Le tarif peut parfois comporter des prestations de personnalisation et de mise à disposition initiale du service, gratuite ou payante, facultative ou obligatoire. Il peut aussi comporter une formation gratuite ou payante, facultative ou obligatoire.
- 2.2.2. Le prix des abonnements mensuels ou annuels des logiciels MANAO est basé sur différentes méthodes de calcul selon les logiciels. Il peut être basé sur le droit d’accès à la base de données, la taille de la base de données, le nombre d’utilisateurs, un nombre d’éléments pouvant être traités par la base de données comme un nombre de comptes bancaires, un nombre de bulletins de paie par mois, un nombre de factures d’intermittents par mois, etc. D’autres modes de calcul pourront être ajoutés au fur et à mesure de l’évolution de l’offre logiciels de MANAO.
- 2.2.3. Les abonnements peuvent être payés mensuellement ou annuellement. Dans ce cas, le prix de l’abonnement payé mensuellement peut être plus élevé que le prix de l’abonnement payé annuellement.
- 2.2.4. Un abonnement est permanent pour tous les mois de l’année. Dans le cas des abonnements à paiement mensuel, le CLIENT ne peut pas demander à ne pas payer l’abonnement à un logiciel un mois donné sous prétexte qu’il ne l’utilise pas. Puis reprendre le paiement les mois suivants parce qu’il se remet à utiliser le logiciel. Dans le cas des abonnements à paiement annuel, le CLIENT ne peut pas demander à ne pas payer la totalité du prix sous prétexte qu’il n’utilisera pas le logiciel pendant certaine mois.

## MANAO– Conditions Générales de vente au 01/01/2020

- 2.2.5. La vente d'abonnement à prix variable mensuellement est interdite. Le CLIENT ne peut faire varier tous les mois son abonnement alternativement à la hausse et à la baisse sur les composantes potentiellement variables de l'abonnement. Cette interdiction concerne toutes les composantes variables de l'abonnement : nombre d'utilisateurs, nombre de bulletins de paie, nombre de factures d'intermittents, nombre de comptes bancaires, espace de stockage de la GED, nombre de virements, nombre de prélèvements, et toute autre composante variable qui pourrait apparaître par la suite.
- 2.2.6. Augmentation de l'abonnement à la hausse des quantités : Le CLIENT peut à tout moment augmenter les quantités de toutes les composantes de son abonnement dans le sens de la hausse.
- 2.2.7. Réduction de l'abonnement à la baisse des quantités : Le CLIENT peut modifier son abonnement à la baisse des quantités de toutes les composantes de son abonnement une fois par an le 1er janvier de chaque année. Pour cela il doit informer MANAO de cette demande de changement par écrit au plus tard le 30 novembre de l'année. MANAO doit être informé de la décision du CLIENT par message sur le portail de l'assistance. Les demandes de modifications par mail, sms, messageries de réseaux sociaux ou par voie orale ne peuvent pas être prises en compte.
- 2.2.8. La date de début de l'abonnement est toujours le premier jour du mois ou l'application est mise en service pour le CLIENT. Un mois complet d'abonnement est donc dû lors du premier mois, quel que soit le jour de ce mois ou l'abonnement est effectivement enregistré puis mis en service par MANAO.
- 2.2.9. Si une formation est commandée en même temps que l'abonnement à un logiciel, la date de démarrage de l'abonnement ne peut pas être celle de la date de réalisation de la formation. Il appartient donc au client de bien coordonner la date de ses commandes et la date de réalisation de la formation pour ne pas payer inutilement un abonnement au démarrage.

### Article 2.3 : Facturation des abonnements logiciels

- 2.3.1. L'abonnement à un logiciel MANAO n'est valide qu'à compter du paiement effectif intégral du prix convenu. L'absence de paiement n'entraîne aucun droit d'accès au logiciel, même si une commande a déjà été passée par le CLIENT sous quelque forme que ce soit.
- 2.3.2. La facture des abonnements payés mensuellement est émise le 1er jour du mois précédent la période d'abonnement. Autrement dit, le mois M, une facture sera émise pour l'abonnement du mois M+1. Cette facture devra être payée avant la fin du mois M. L'absence de paiement entraînera l'arrêt de l'accès aux services du logiciels à minuit, le dernier jour du mois M. Par exemple, une facture est émise le 1er mai pour l'abonnement à un logiciel pour le mois de juin. La facture devra être payée au plus tard le 31 mai à minuit. Si la somme due n'est pas positionnée sur le compte bancaire de MANAO le 31 mai à minuit, l'accès au services du logiciel sera automatiquement arrêté le 1er juin à 00h00 heure.
- 2.3.3. La facture des abonnements payés annuellement est émise le 1er jour du mois précédent la période d'abonnement. Autrement dit, le mois M, une facture sera émise pour l'abonnement annuel débutant le mois M+1. Cette facture devra être payée avant la fin du mois M. L'absence de paiement entraînera l'arrêt de l'accès aux services du logiciels à minuit, le dernier jour du mois M. Par exemple, une facture est émise le 1er mai pour l'abonnement à un logiciel à partir du mois de juin. La facture devra être payée au plus tard le 31 mai à minuit. Si la somme due n'est pas positionnée sur le compte bancaire de MANAO le 31 mai à minuit, l'accès au services du logiciel sera automatiquement arrêté le 1er juin à 00h00.
- 2.3.4. Dans le cadre de logiciels à paiement annuel, la date de démarrage de certains logiciels est fixée le 1<sup>er</sup> jour d'un mois particulier de l'année par MANAO ou le 1<sup>er</sup> jour d'un mois choisi par le CLIENT. Dans ce cas, la première licence sera facturée prorata temporis sur le nombre de mois restant à courir jusqu'à la date officielle de fin du contrat.
- 2.3.5. Les contrats d'abonnement logiciels à paiement mensuel et annuel dans la zone SEPA sont payés par un prélèvement mensuel ou annuel de MANAO sur le compte bancaire du CLIENT en zone SEPA. La non réalisation ou le rejet du prélèvement entraîne automatiquement l'arrêt de l'accès aux services du logiciel. La remise en service de l'accès au

logiciel sera conditionnée par le paiement de la somme impayée augmentée des frais bancaires ayant été supportés par MANAO et de la majoration pour frais de gestion indiquées au chapitre 1 : contrat commercial, article 1.2.11.

- 2.3.6. Les contrats d'abonnements logiciels à paiement mensuel ou annuel dans la zone Ariary à Madagascar sont payés par prélèvements mensuels ou annuels de MANAO sur le compte bancaire du CLIENT. Lorsque la mise en place de prélèvements n'est pas possible avec la banque du CLIENT, un paiement par virement mensuel permanent doit être mis en place par le CLIENT. La non réalisation ou le rejet du prélèvement entraîne automatiquement l'arrêt de l'accès aux services du logiciel. La remise en service de l'accès au logiciel sera conditionnée par le paiement de la somme impayée augmentée des frais bancaires ayant été supportés par MANAO et de la majoration pour frais de gestion indiquées au chapitre 1 : contrat commercial, article 1.2.11.
- 2.3.7. Les contrats d'abonnement en dehors de la zone SEPA (EUROPE) et de la Zone ARIARY ( Madagascar) sont obligatoirement payés par abonnements annuels et par virements internationaux sur le compte de MANAO. L'intégralité de la somme dûe indiquée sur la facture doit être reçue par MANAO. Tous les frais liés au paiement sont exclusivement à la charge du CLIENT. Si des frais sont prélevés sur le montant de la facture au détriment de MANAO, le paiement sera considéré comme incomplet et l'abonnement sera en situation impayé. Cela entraînera l'absence d'accès aux services du logiciels. Seul le paiement intégral de la somme due permettra de mettre en service l'accès au logiciel.

## Article 2.4 : Résiliation des contrats d'abonnement

- 2.4.1. Un CLIENT peut décider à tout moment de mettre fin à son contrat d'abonnement. Il devra informer MANAO de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception, ou lettre remise en main propre contre décharge, ou message posté sur le portail d'assistance. Aucun autre moyen d'information n'est accepté. Cette limitation exclut donc le fax, le mail, les sms, les messageries de réseaux sociaux, et tout autre type de messagerie ou de moyen de communication quel que soit le support.
- 2.4.2. Lorsqu'un contrat d'abonnement logiciel est résilié, l'accès au logiciel prendra fin à minuit le dernier jour de la période couverte par le précédent paiement. Les paiements par mode de prélèvement seront alors interrompus au dernier jour du contrat.
- 2.4.3. Un CLIENT ne peut en aucun cas demander le remboursement d'une ou plusieurs mensualités ou annualité d'un abonnement sous prétexte qu'il n'a pas utilisé le logiciel au cours d'une période. La prestation de mise à disposition du logiciel a été délivrée par MANAO par conséquent aucun remboursement ne sera réalisé.
- 2.4.4. En cas de fin d'abonnement, le CLIENT est responsable de la récupération de ses données contenues dans le logiciel. Toutes les données ne sont pas récupérables. Il est possible d'obtenir la liste des données récupérables auprès du service d'assistance de MANAO.
- 2.4.5. Le CLIENT doit récupérer par lui même ses données avant la fin de l'abonnement. Il doit s'y prendre assez tôt pour avoir le temps de récupérer les données avant la date de fin d'abonnement. L'opération de récupération des données ne sera plus réalisable après la fin de l'abonnement. Si le CLIENT a oublié de récupérer ses données, il devra prolonger son abonnement jusqu'au mois ou il veut récupérer les données dans la limite de 3 mois calendaires suivant la fin de l'abonnement.
- 2.4.6. Des fonctionnalités incluses dans les logiciels MANAO permettent de réaliser les opérations de récupération des données. Toutefois dans certains cas, pour des raisons de sécurité, ces fonctionnalités ne sont pas directement utilisables par l'utilisateur. Elles nécessitent l'autorisation ou une intervention du service d'assistance de MANAO qui vérifiera la réalité de la fin de l'abonnement et l'autorisation donnée par la Direction de l'entreprise du CLIENT de réaliser ces opérations. Les demandes doivent être faites sur le portail de l'assistance.
- 2.4.7. Le CLIENT peut aussi demander à MANAO de récupérer l'intégralité des données contenues dans sa base de données. Puis de les remettre en forme sous certains formats et selon certaines organisations des fichiers. Cette opération est réalisable sous réserve qu'elle soit techniquement possible. L'analyse de la faisabilité devra être effectuée pour chaque

type de données enregistrées dans la base de données. Ce travail est une prestation supplémentaire non incluse dans le prix de l'abonnement. Elle sera facturée au temps passé au taux en vigueur à la date de la passation de la commande du CLIENT.

- 2.4.8. Lorsqu'un abonnement a pris fin, la base de données du CLIENT est conservée pendant 3 mois calendaires sur les serveurs de MANAO. Par conséquent, le CLIENT peut décider de réactiver son abonnement. Dans ce cas, tous les mois seront dus depuis la fin de l'abonnement. Au delà de 3 mois, la base de données du CLIENT attachée au logiciel concerné ainsi que tous les fichiers et informations propriétés du CLIENT seront irrémédiablement détruits des serveurs de MANAO. Il ne sera plus possible de retrouver ou reconstituer cette information.
- 2.4.9. Lorsqu'un abonnement a pris fin, le CLIENT peut demander à MANAO de supprimer les données et de détruire immédiatement la base de données du CLIENT attachée au logiciel concerné ainsi que tous les fichiers et informations propriétés du CLIENT avant l'échéance des 3 mois calendaires. Il ne sera plus possible de retrouver ou reconstituer cette information.

## **Article 2.5 : Condition d'utilisation des logiciels**

- 2.5.1. En utilisant d'une quelconque manière l'abonnement payé pour utiliser un logiciel MANAO, le CLIENT reconnaît être lié par les termes des présentes CGV et du contrat qui en découle.
- 2.5.2. L'utilisation frauduleuse d'un logiciel MANAO est interdite. L'utilisation frauduleuse d'un logiciel MANAO consiste à l'utiliser en trouvant un moyen de ne pas payer partiellement ou totalement l'abonnement et les services associés. En cas d'utilisation abusive d'un logiciel MANAO, l'abonnement est interrompu et le CLIENT, ou l'utilisateur qui n'a pas payé ne pourra plus accéder au logiciel. La régularisation de la situation financière du CLIENT permet la réactivation de l'abonnement et l'accès aux services du logiciel.
- 2.5.3. L'utilisation abusive d'un logiciel MANAO est interdite. L'utilisation abusive d'un logiciel MANAO consiste à l'utiliser pour un usage différent de celui pour lequel il a été créé, en particulier s'il ne respecte pas les lois d'ordre public, ou de l'utiliser d'une telle façon que celle-ci mette en danger ses propres données ou les données d'autrui ou les serveurs et installations techniques de MANAO. En cas d'utilisation abusive d'un logiciel MANAO, l'abonnement est interrompu et le CLIENT ne pourra plus accéder au logiciel.

## **Article 2.6 : Propriété intellectuelle des logiciels et des marques**

- 2.6.1. MANAO est propriétaire des droits de propriété intellectuelle sur les logiciels qu'elle fabrique et distribue. MANAO peut aussi distribuer des logiciels dont la propriété intellectuelle est détenue par d'autres auteurs. L'usage d'un logiciel conférée au CLIENT pendant la durée du contrat d'abonnement n'entraîne aucun transfert de propriété au CLIENT.
- 2.6.2. Le CLIENT s'interdit de céder, fournir, prêter, louer l'abonnement logiciel, de le concéder sous sa propre licence ou autres droits, ou de manière plus générale, de communiquer à un tiers tout ou partie de l'accès au logiciel. Dans le cadre de groupes de sociétés liées juridiquement, l'une des sociétés du groupe peut-être autorisée à payer les abonnements de plusieurs filiales du groupe. Dans ce cas, MANAO doit être informé d'une telle situation et avoir donné son accord formel par écrit.
- 2.6.3. Dans certains pays et dans certaines situations commerciales, un contrat particulier peut être signé avec un CLIENT dont le métier est d'être prestataire de services, pour qu'il puisse inclure un ou plusieurs logiciels MANAO à son offre de services. Dans ce cas, les licences resteront nominativement inscrites au nom de l'organisme ou des personnes physiques utilisatrices du ou des logiciels MANAO. Cependant la facturation des abonnements sera réalisée au nom du prestataire de service selon les termes du contrat définis entre MANAO et le CLIENT, prestataire de services. La signature d'un tel contrat n'entraîne aucun transfert de propriété intellectuelle au prestataire de services.
- 2.6.4. La documentation est la propriété unique et exclusive de MANAO. Elle est livrée sous forme informatique soit dans le logiciel, soit sur les sites de MANAO. Des compléments peuvent être parfois donnés sous forme de documents imprimés, ou supports numériques physiques.

- 2.6.5. Le CLIENT n'est pas autorisé à reconstituer la logique des logiciels, à les décompiler ou à les désassembler, sauf dans la mesure où ces opérations seraient expressément permises par la réglementation applicable nonobstant la présente limitation, et si l'intention du CLIENT n'est pas de voler le code source pour se soustraire ultérieurement au paiement de l'abonnement ou de créer un logiciel concurrent directement ou indirectement à travers d'autres personnes ou sociétés.
- 2.6.6. MANAO et SCOLARIS sont deux marques déposées auprès de l'INPI en France avec extension mondiale et de l'OMAPI à Madagascar. MANAO détient les droits exclusifs d'usage et de représentation des deux marques.

## **Article 2.7 : Propriété et confidentialité des données et informations**

- 2.7.1 Les données contenus dans les logiciels MANAO sont la propriété du CLIENT. L'accès aux données est protégé par un système de mot de passe crypté, inaccessible au personnel de MANAO.
- 2.7.2 Les données transitant par les portails de services, ou qui y sont momentanément stockées, ou qui y sont stockées de façon permanente sont la propriété du CLIENT.
- 2.7.3 MANAO s'interdit de consulter ou de transmettre à autrui les données du CLIENT, sauf à sa demande expresse, pour des raisons de maintenance ou de travail commun dans le cadre d'un contrat de service de prestations intellectuelles. Dans tous les cas où MANAO doit accéder aux données du CLIENT, cela se fera avec son accord et sous son contrôle. Cette disposition est conforme au niveau d'exigence de la nouvelle loi européenne sur la protection des données, dite RGPD, en vigueur depuis le 01/05/2017.
- 2.7.4 Dans le cadre de la mise en oeuvre de ses logiciels, MANAO est susceptible d'avoir accès à des informations et des données concernant le CLIENT et qui seront ou non stockées dans les logiciels MANAO. Toutes ces informations et données sont propriété du CLIENT. Elles sont considérées comme confidentielles. MANAO s'interdit de faire état de leur existence, ni à en révéler le contenu en partie ou en totalité à tous tiers sans le consentement préalable et écrit du CLIENT.

## **Article 2.8 : Mise à Jour logiciel**

- 2.8.1. La mise à jour d'un logiciel correspond à la compilation sur support informatique des évolutions apportées au logiciel concernant ses fonctionnalités ou la correction des anomalies éventuelles.
- 2.8.2. Les mises à jour des logiciels en ligne sont réalisées par les équipes techniques de MANAO.
- 2.8.3. Les mises à jour des logiciels installés ou embarqués sur des ordinateurs du CLIENT sont livrées par téléchargement. Le CLIENT est informé de la sortie d'une nouvelle version par courriel, sous réserve du renseignement des noms et adresses exactes des administrateurs des logiciels, sur leur espace client sur le site de MANAO.
- 2.8.4. Les dates de sortie des mises à jour ne sont pas programmées à l'avance. Il peut s'écouler plus de 12 mois entre la sortie de deux nouvelles versions. Deux nouvelles versions peuvent aussi se suivre à quelques jours ou semaines d'intervalle.

## **Article 2.9 : Limites spécifiques aux logiciels en ligne**

- 2.9.1. Les logiciels en ligne fonctionnent 24H24, à l'exclusion des périodes de maintenance du système. Ces périodes sont réalisées, si possible, lorsque le trafic est faible. Généralement, un message informe le client qu'une opération de maintenance est en cours.
- 2.9.2. Pour des raisons de sécurité, en particulier en cas de survenance d'attaques de pirates informatiques ou de risques avérés d'attaques imminentes, ou d'usurpation d'identité, sur les serveurs hébergeant les logiciels et données des CLIENTS, MANAO peut bloquer l'accès aux logiciels et données sans avertissement préalable du CLIENT. Une communication sera alors mise en place auprès du CLIENT le plus rapidement possible pour lui expliquer la raison de l'arrêt du service et le délai estimé de remise en marche, s'il est techniquement possible de l'évaluer. Des bulletins d'information réguliers sur l'évolution de la situation seront communiqués aux clients jusqu'au retour du service à la

normale. Ces mesures sont toujours prises à titre conservatoire afin de protéger le plus possible les données du CLIENT. Par ailleurs, une collaboration pourra être demandée au CLIENT afin d'identifier les sources du piratage, en particulier dans le cadre d'usurpation d'identité lorsqu'il pense que la source peut se trouver dans son entourage.

- 2.9.3. En cas d'attaque de ses systèmes informatiques, il est possible que MANAO porte plainte auprès de services de police ou engage une action judiciaire contre les pirates connus, présumés ou inconnus. Dans ce cas, le CLIENT s'engage à faire son possible pour collaborer à l'enquête de police.
- 2.9.4. MANAO ne peut être tenu pour responsable des problèmes de connexion au réseau Internet rencontrés par le CLIENT et les utilisateurs des logiciels en ligne.
- 2.9.5. Les logiciels en ligne de MANAO sont conçus pour une connexion de type ADSL dont le débit montant (upload) minimum est de 512 Kb/s et le débit descendant minimum (download) est de 2 Mb/s. En dessous de ces limites, il est possible que l'accès soit dégradé, voire impossible.

## **Article 2.10 : Sécurité du service pour les utilisateurs de logiciels en ligne**

- 2.10.1. Le CLIENT est responsable de la sécurité des codes d'accès, identifiant et mot de passe. Il doit avoir une politique d'information auprès des utilisateurs, afin de leur signifier la responsabilité de chacun vis-à-vis de ces informations confidentielles. MANAO ne peut être tenu responsable d'une usurpation d'identité lors de la connexion aux services hébergés et à tout dommage sur les données qu'une usurpation d'identité pourrait entraîner.
- 2.10.2. MANAO met en place un certain nombre de techniques permettant la sécurisation des données consultées ou modifiées depuis le portail par les utilisateurs de ses logiciels par exemple l'utilisation de certificats SSL ou le cryptage des données, mots de passe.
- 2.10.3. MANAO s'engage à mettre tout en œuvre pour garantir un niveau de sécurité élevé sur les serveurs et portails de services hébergés dont il a la charge. Il fera évoluer son système de sécurité en fonction de l'évolution des menaces et de la technologie.

## **Article 2.11 : Livraison, installation et codes d'accès**

- 2.11.1. Les logiciels hébergés sont livrés par MANAO via un accès par un navigateur. Les logiciels installés sur les postes, téléphones, tablettes et supports divers du CLIENT sont livrés par téléchargement..
- 2.11.2. Certains logiciels en ligne peuvent nécessiter l'installation d'un plugin sur le navigateur des utilisateurs ou de travailler avec un navigateur particulier, ou une version précise de certains navigateurs. Dans ce cas, le CLIENT procédera à l'installation des navigateurs et logiciels demandés conformément aux instructions fournies par MANAO.
- 2.11.3. Les codes et mots de passe des utilisateurs sont générés automatiquement par les logiciels MANAO sans que le personnel de MANAO y ait accès. Dans certains cas, les codes initiaux de démarrage, en particulier pour les administrateurs des logiciels chez le CLIENT sont communiqués par MANAO. Dans ce cas, dès la première connexion, l'utilisateur est invité à modifier le mot de passe initial pour garantir la sécurité de l'accès aux logiciels.

## CHAPITRE 3 : LE SERVICE D'EXPÉDITION DE SMS

### Article 3.1 : Achat de SMS

- 3.1.1. MANAO propose un service d'envoi de SMS soit directement via sa plateforme d'expédition de SMS, soit en tant que fonctionnalité intégrée à certains de ses logiciels.
- 3.1.2. Le service d'expédition de SMS n'est pas actif dans tous les pays, ni avec tous les opérateurs. Il dépend en particulier des accords possibles avec les opérateurs locaux.
- 3.1.3. Suivant le mode de fonctionnement des logiciels MANAO ou du service particulier demandé par un CLIENT, les SMS sont achetés par lots prépayés ou bien facturés dans le cadre d'un contrat avec abonnement et paiement à la consommation.
- 3.1.4. MANAO se réserve le droit de retarder la mise à disposition des SMS sur le compte du client jusqu'au paiement de la facture d'achat.
- 3.1.5. En cas de refus de paiement, alors qu'une livraison de SMS a déjà été livrée sur le compte du CLIENT, MANAO annulera les SMS déjà livrés et non utilisés sans notification.

### Article 3.2 : Responsabilité du client

- 3.2.1. Le client s'engage à ne faire aucune utilisation que ce soit des services de SMS qui seraient susceptibles de causer un préjudice à MANAO ou à des tiers.
- 3.2.2. Le client s'interdit de violer toute loi ou réglementation nationale ou internationale en vigueur concernant la diffusion d'informations par SMS. En particulier les messages d'incitation à la haine de toute nature, à caractère pédophile, de diffamation, de type arnaque au rappel sur un numéro de téléphone payant.
- 3.2.3. Les informations envoyées par le CLIENT n'engagent pas la responsabilité de MANAO .
- 3.2.4. Dans le cas où le CLIENT ne respecte pas ses obligations, MANAO se réserve le droit de suspendre ou de résilier le compte du CLIENT immédiatement et sans notification.

## CHAPITRE 4 : SERVICES DE FORMATION

### Article 4.1 : Formation

- 4.1.1. La formation à distance est une intervention dédiée à un CLIENT. Elle se déroule par téléphone et dans certains cas, prise en main du poste client à distance. La formation est personnalisée soit pour un apprenant unique, soit pour un groupe d'apprenants..
- 4.1.2. Dans certaines configurations très rares, lorsque la formation nécessite la prise en main du poste par Internet, il arrive que celle-ci ne puisse aboutir. Dans ce cas, la décision restera au client : soit poursuivre la prestation par téléphone uniquement, soit l'annuler.

- 4.1.3. La formation sur site est une intervention dédiée à un CLIENT qui se déroule sur son site, avec son matériel et avec son personnel. La formation se déroule selon soit selon un plan de formation standard, soit selon un plan de formation personnalisé pour le groupe formé.
- 4.1.4. La formation inter-établissement est une formation avec plusieurs CLIENTS qui se déroule dans un lieu extérieur à l'établissement du CLIENT. Elle réunit du personnel de différents établissements. La formation se déroule selon un plan de formation standard.
- 4.1.5. En cas de prise en charge financière par un organisme de financement de la formation, il est nécessaire de constituer le dossier et d'obtenir l'accord de l'organisme préalablement à la réalisation de la formation.
- 4.1.6. Le CLIENT s'engage à organiser le travail de ses collaborateurs de manière à garantir une totale disponibilité pour le personnel participant à l'action de formation.

## **CHAPITRE 5 : CONTRAT ANNUEL DE MAINTENANCE**

### **Article 5.1 : Définition du contrat annuel de maintenance**

- 5.1.1. Un contrat annuel de maintenance est composé de 4 éléments : l'accès à la documentation technique en ligne, les mises à jour des logiciels, l'accès à l'assistance technique, l'accès à l'espace clients.
- 5.1.2. Un contrat annuel de maintenance est automatiquement conclu entre MANAO et le CLIENT dans le cadre des licences d'abonnement aux logiciels. La date du contrat de maintenance est la même que celle du contrat d'abonnement logiciel.
- 5.1.3. Le prix du contrat annuel de maintenance est compris dans le prix annuel ou mensuel du contrat d'abonnement logiciel. Le champ habituel de l'assistance est le bon fonctionnement du logiciel. Toutefois, certains services spécifiques supplémentaires peuvent être demandés par le CLIENT. Dans ce cas ils seront facturés sur la base d'un devis accepté par le CLIENT. Exemples de services spécifiques : demande d'importation de données, demande d'extraction de données, développement d'états spécifiques pour le CLIENT, lorsque cela est possible : devis, bons de commandes, bons de livraison, factures, bulletins de paie, tableaux de bords particuliers, et les développements complémentaires.
- 5.1.4. Un contrat annuel de maintenance peut aussi être conclu entre MANAO et le CLIENT pour un logiciel non développé par MANAO ou développé spécifiquement pour le CLIENT. Dans ce cas, il fera l'objet d'un contrat particulier qui permettra de déterminer les prestations de services attendues et leur coûts.
- 5.1.5. Dans les deux cas, l'accès à tous les services de la maintenance est conditionné par le paiement préalable intégral du contrat de licence logicielle annuelle ou du contrat particulier de maintenance.

### **Article 5.2 : Documentation technique**

- 5.2.1. La documentation technique destinée aux utilisateurs peut-être disponible sous deux formes : une documentation en ligne et une documentation intégrée à chaque logiciel.
- 5.2.2. La documentation technique sous ses deux formes est mise à jour régulièrement.
- 5.2.3. La documentation en ligne peut-être proposée sous forme de portail collaboratif. Les modifications et ajouts proposés par les utilisateurs seront validés par les techniciens de MANAO avant publication sur le site.

## Article 5.3 : Assistance Technique

- 5.3.1. Dans le cadre des contrats d'abonnements aux logiciels, MANAO assure un service d'assistance technique à l'utilisation du logiciel. Ce service est destiné aux administrateurs du logiciel. Il ne se substitue pas aux cours de formation qui sont nécessaires à l'obtention du niveau de compétence requis des utilisateurs.
- 5.3.2. Avant de faire une demande d'assistance technique, le CLIENT doit avoir préalablement cherché la réponse à sa question sur le site de la documentation en ligne ou dans la documentation intégrée au logiciel. Cette pratique est indispensable afin d'éviter l'engorgement du service assistance.
- 5.3.3. L'accès à l'assistance technique se fait par l'ouverture préalable d'un dossier d'assistance sur le portail de l'assistance de MANAO. Le portail de l'assistance permet au CLIENT de transmettre des messages. Les messages peuvent être accompagnés de pièces jointes : fichiers, copie d'écrans, etc. Un technicien prend en compte la demande d'assistance et traite la demande. Les échanges se poursuivent par mail, téléphone ou d'autres moyens de communication en fonction des besoins jusqu'à résolution du problème.
- 5.3.4. Les demandes d'assistance sont traitées dans l'ordre de leur arrivée. Il n'y a pas de demandes prioritaires ni d'engagement de MANAO de répondre sous un quelconque délai.
- 5.3.5. L'assistance téléphonique n'est pas un service de formation, en particulier pour les nouveaux utilisateurs ne connaissant pas le logiciel. Dans ce cas, il est nécessaire de commander une formation à distance par téléphone ou sur site afin d'acquérir les bases d'utilisation du logiciel.
- 5.3.6. En cas d'appels répétitifs d'un utilisateur à l'assistance technique, relevant manifestement d'un niveau insuffisant de formation, il pourra être demandé au CLIENT d'acheter une formation pour cet utilisateur avant de continuer à lui répondre.

## Article 5.4 : Espace client

- 5.4.1. Un espace client est accessible à partir du site commercial de MANAO. Il contient les informations sur le CLIENT. Ces informations sont modifiables à tout moment par le CLIENT. L'espace client comprend aussi les informations commerciales et financières : factures et règlements.
- 5.4.2. L'accès à l'espace client est protégé et personnalisé pour chaque client par un identifiant et un mot de passe. L'identifiant et le mot de passe initiaux sont envoyés par courriel lors de la signature du contrat. Le client devra le modifier immédiatement pour assurer sa sécurité. Par la suite, il pourra modifier à tout moment le mot de passe pour améliorer la sécurité. Il est de la responsabilité du client de garder ces informations en lieu sûr et de modifier le mot de passe régulièrement pour éviter toute usurpation d'identité.

## Article 5.5 : Intervention sur fichier

- 5.5.1. Le service d'intervention sur fichier est un service complémentaire non compris dans le contrat de maintenance. Il est réalisé à la demande du CLIENT et facturé au tarif en vigueur.
- 5.5.2. Le service d'intervention sur fichier comprend la transmission d'un fichier par le CLIENT à MANAO par Internet, l'intervention sur le fichier du CLIENT et la transmission d'un fichier en retour par MANAO au CLIENT.
- 5.5.3. Toute demande d'intervention sur un fichier donnera lieu à l'émission d'un bon de commande par MANAO qui devra être accepté par le CLIENT avant l'intervention. Le travail sera facturé au temps passé au tarif en vigueur à la date de l'intervention.
- 5.5.4. Le CLIENT devra avoir réalisé une copie de sauvegarde exploitable par lui des fichiers qu'il souhaite transmettre à MANAO préalablement à toute intervention.

## Article 5.6 : Collaboration des parties

- 5.6.1 Chacune des parties est parfaitement consciente que les prestations de services en informatique nécessitent une collaboration active entre Le CLIENT et la société MANAO et s’y engage.
- 5.6.2 Le CLIENT s’engage à fournir aux personnels de la société MANAO chargés de la réalisation des travaux de maintenance, tous les documents, renseignements et éléments existants, nécessaires à la bonne compréhension du problème posé.