

# Conditions Générales de Vente des Produits et Services

*Dernière version en date du 14 Août 2019.*

## Article 1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à la fourniture de tout Logiciel Simpala par DORCAS TECHNOLOGIES SARL auprès des Clients professionnels et des particuliers.

L'utilisation par le Client des solutions informatiques Simpala commercialisées par DORCAS TECHNOLOGIES entraîne nécessairement son acceptation des présentes conditions.

## Article 2. Commande, configuration et mise en ligne du logiciel

Après réception de la commande par DORCAS TECHNOLOGIES, le Client recevra par email les directives et devra désigner un administrateur, qui créera un mot de passe lui permettant d'accéder à la plateforme Simpala. La date à laquelle les directives sont fournies sera reconnue comme étant la date de livraison des services commandés.

Les logiciels destinés aux nouveaux établissements seront créés avec un délai de 24 heures ouvrables suite à la réception de la commande.

### Permissions des utilisateurs

L'Administrateur est seul responsable de l'attribution des Permissions des utilisateurs au sein des applications fournies.

### Confidentialité des identifiants :

Les identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande du Client ou à l'initiative de DORCAS TECHNOLOGIES sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client s'engage à mettre tout en oeuvre pour garder le secret sur les identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis.

Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par DORCAS TECHNOLOGIES n'a accès aux Services applicatifs et aux Solutions.

De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux solutions. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client en informera DORCAS TECHNOLOGIES sans délai et le confirmera par courrier recommandé. En cas de perte ou de vol d'un des identifiants, le Client utilisera la procédure mise en place par le Prestataire lui permettant de récupérer ses identifiants par messagerie, procédure décrite sur demande.

## Article 3. Conditions financières

En contrepartie du droit d'utilisation des logiciels de la plateforme Simpala (associé à des services d'assistance et de maintenance), le Client doit s'acquitter d'une redevance, aussi appelée abonnement. Cet abonnement est précédé des frais de mise en service exigibles dans tous les cas, payables une seule fois et non remboursables, fixés à 30 000 FCFA par défaut pour chaque espace à créer.

La fréquence de la facturation de l'abonnement est adaptée à la période d'engagement du service souscrit.

Tous les abonnements à la consommation sont facturés à terme à échoir. Un délai de paiement de 10 jours est accordé au client pour s'acquitter de sa facture, auquel cas des frais de pénalités de retard pourront être appliqués.

Dès lors que le paiement du prix de l'abonnement n'a pas été effectué par le Client à la date prévue DORCAS TECHNOLOGIES, pourra de manière discrétionnaire procéder à la suspension de l'exécution du contrat. Toutefois, des frais de rétablissement de services seront exigibles après toute suspension pour défaut de paiement de facture. Les tarifs applicables aux services Simpala sont

disponibles auprès de DORCAS TECHNOLOGIES sur demande, à l'adresse suivante: BP 733 Yaoundé, Cameroun - Email : sales@dorcas.tech - WhatsApp : +237 698 618 799.

DORCAS TECHNOLOGIES se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique ou par courrier recommandé avec accusé de réception. Le cas échéant, le client sera libre d'approuver les nouveaux tarifs, ou alors de résilier son abonnement au terme du contrat en cours de validité.

## Article 4. Abonnement - Durée d'engagement

### Classes de services

Les services Simpala sont fournis selon trois niveaux de services : BASIC, CLASSIC et PREMIUM.

Le niveau PREMIUM permet aux parents d'élèves de se connecter dans les établissements d'enseignements maternel, primaire ou secondaire, tandis que dans les établissements d'enseignement supérieur et centres de formation, un accès élève est possible avec ce même niveau de service.

Le client a la possibilité de migrer vers un service de classe supérieure (BASIC vers CLASSIC ou CLASSIC vers PREMIUM ou BASIC vers PREMIUM) à tout moment de la durée du contrat. Une facture de régularisation des paiements dûs sera émise au moment de la mise à jour du contrat.

La migration vers une classe de service inférieure (PREMIUM vers CLASSIC ou CLASSIC vers BASIC), quant à elle, n'est possible qu'au terme d'une année scolaire entamée.

### Durée d'engagement

Toute période commencée est facturée dans son intégralité.

Le renouvellement du contrat est tacite et automatique, sauf résiliation par le Client dans le respect des dispositions indiquées aux présentes. Lors du renouvellement, la durée d'engagement est prolongée pour une durée équivalente à la période d'engagement précédemment choisie par le client.

## Article 5. Accès au logiciel

Le logiciel Simpala est disponible sur le réseau internet, via une adresse URL fournie par DORCAS TECHNOLOGIES. Les frais d'installation et d'accès à internet ne sont pas pris en charge dans nos offres.

## Article 6. Compatibilité des logiciels

Afin d'utiliser les solutions Simpala, le Client doit disposer d'un matériel informatique, d'une tablette ou d'un smartphone adéquat, et d'une connexion Internet de qualité suffisante.

Étant donné la grande diversité des matériels informatiques et des environnements d'utilisation du logiciel, DORCAS TECHNOLOGIES

n'est pas en mesure de recenser de manière exhaustive les environnements d'exploitation (Matériel et logiciel) compatibles.

Dans le cadre des présentes et sauf précision contraire, les garanties apportées au Client sont limitées à l'environnement de référence ci-après décrit :

- Ordinateur équipé au minimum d'un processeur de 2GHz, 4Go de mémoire vive et 64Mo de mémoire graphique ;
- Écran avec une résolution minimale de 1024 par 768 pixels ;
- Connexion Internet de type ADSL avec 2Mo de bande passante ou 3G/4G;
- Système d'exploitation : MS Windows, Mac OS, Android ou Linux ;
- Navigateur Internet : Mozilla Firefox ou Google Chrome.

Le Client est informé que DORCAS TECHNOLOGIES n'a pas le contrôle sur les évolutions techniques des navigateurs Internet. En cas d'incompatibilité du Logiciel avec un navigateur liée à une évolution de celui-ci, DORCAS TECHNOLOGIES dispose d'un délai de trente (30) jours pour faire évoluer le Logiciel en conséquence. En cas d'impossibilité technique, DORCAS TECHNOLOGIES pourra modifier les prérequis d'utilisation de la plateforme Simpala.

## Article 7. Ressources techniques, volumétrie des données

L'hébergement de la Solution Simpala fournie par DORCAS TECHNOLOGIES est caractérisé par des ressources matérielles, notamment l'espace disque consommé par les fichiers du client, l'espace utilisé par ses données, la puissance de calcul et la bande passante.

DORCAS TECHNOLOGIES n'impose pas de limite en terme de quantité de données. Toutefois, sauf mention contraire dans les conditions particulières d'utilisation d'une application, le délai de rétention des données accessibles aux Utilisateurs via l'interface graphique est fixé par défaut à cinq (5) ans.

En cas d'abus, Le Client serait averti et pourrait si besoin souscrire à un service adapté à sa consommation.

## Article 8. Sauvegarde des données d'exploitation

Dans le cadre de ses Prestations, DORCAS TECHNOLOGIES, assurera la sauvegarde régulière des Données d'exploitation du Client.

Sauf mention contraire, le plan de sauvegarde est constitué de:

- une sauvegarde par jour pour les 7 derniers jours
- et une sauvegarde par semaine pour les 3 derniers mois.

les données en ligne sont conservées pendant 5 années. Le client se charge dès lors d'exporter régulièrement les fichiers téléchargeables et maintenir ses propres archives.

DORCAS TECHNOLOGIES s'engage à effectuer la restauration d'une sauvegarde suivant les modalités suivantes :

- Gratuitement, en cas de problème technique imputable à DORCAS TECHNOLOGIES.
- Au titre d'une prestation supplémentaire facturée au tarif en vigueur, pour toute autre raison (en cas d'erreur de manipulation, d'utilisation malveillante de la solution, etc.).

Dans le cadre de la restauration gratuite d'une sauvegarde, DORCAS TECHNOLOGIES restaure la sauvegarde dans son intégralité et ne peut répondre aux demandes de restaurations partielles des données.

### **Stockage de fichiers**

Dans le cadre de fichiers importés par le Client dans la Solution Simpala, celui-ci est responsable et fera son affaire personnelle de la conservation des fichiers d'origine sur un système informatique indépendant.

## **Article 9. Engagement de disponibilité**

Pour information, notre fournisseur de serveurs dédiés nous garantit par contrat une disponibilité d'au moins 99,7% du temps par an.

### **Accès au Services**

DORCAS TECHNOLOGIES met le Logiciel Simpala à la disposition du Client. Ce dernier utilisera seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment – à l'exception des périodes de maintenance – à savoir : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les dimanches et jours fériés, éventuellement, avec assistance des équipes techniques DORCAS TECHNOLOGIES.

La procédure d'accès définie par DORCAS TECHNOLOGIES et annexée aux présentes, dans le cadre de la Charte Qualité, doit être rigoureusement respectée par le Client. L'accès s'effectue, à partir des ordinateurs Clients fixe ou portable équipés d'un navigateur Web moderne, au moyen des identifiants fournis au Client.

L'identification du Client lors de son accès aux Services applicatifs se fait au moyen d'un Identifiant attribué à chaque Utilisateur par DORCAS TECHNOLOGIES et d'un mot de passe personnel. Le Client utilisera les identifiants qui lui auront été communiqués lors de chaque connexion aux Services applicatifs. Les identifiants sont destinés à réserver l'accès des Solutions objets du Contrat aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

### **Taux maximum d'indisponibilité du Logiciel**

DORCAS TECHNOLOGIES se réserve le droit de restreindre totalement ou partiellement l'accès à la Solution Simpala, afin d'en assurer la maintenance.

DORCAS TECHNOLOGIES informera le Client de telles opérations par tout moyen.

Le taux d'indisponibilité mensuelle maximum du Logiciel est fixé à 1% (un pourcent) du temps.

Les périodes de maintenance réalisées entre 20 heures et 8 heures ne sont pas comptabilisées dans cette mesure.

DORCAS TECHNOLOGIES ne pourra être tenu responsable des difficultés d'accès aux Solutions SaaS dues à des perturbations du réseau internet.

### **Pénalités**

En cas de dépassement de cette tolérance d'indisponibilité, le Client sera en droit de réclamer le paiement par DORCAS TECHNOLOGIES d'une pénalité dont le paiement sera fait sans décaissement, mais plutôt sous forme d'avoir.

Pour chaque heure d'indisponibilité au-delà du taux maximum mensuel défini, le montant de la pénalité due sera alors égal à 1/100ième de la facturation mensuelle pour le service concerné, au cours du mois où le dépassement a été constaté.

Le dû de cette pénalité ne peut être supérieur au montant de la facture mensuelle.

### **Mesure du taux de disponibilité**

DORCAS TECHNOLOGIES met en oeuvre des procédures de contrôle du taux de disponibilité et s'engage à communiquer sincèrement les informations issues de ce contrôle.

Dans le cas où le Client contesterait les mesures relevées par DORCAS TECHNOLOGIES, il pourra mettre en oeuvre une solution de contrôle contradictoire sous réserve d'en informer DORCAS TECHNOLOGIES avec un préavis de 7 (sept) jours.

L'ensemble des frais liés à ce contrôle seront supportés par le Client.

## **Article 10. Demandes d'interventions**

Afin d'assurer un service de qualité, DORCAS TECHNOLOGIES fournit un service d'assistance aux utilisateurs et de maintenance corrective.

Ces interventions sont fournies dans le cadre de l'accès aux Services Simpala.

Les engagements de DORCAS TECHNOLOGIES ne concernent que les logiciels édités et fournis par DORCAS TECHNOLOGIES.

## **Article 11. Résiliation**

Dans le cas de manquement grave par une des Parties à une quelconque des obligations résultant du contrat, l'autre Partie pourra la mettre en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, de réparer ce manquement dans un délai maximum d'un (1) mois, au visa express de cette clause.

S'il n'est pas remédié à ce ou ces manquements dans un délai d'un (1) mois, le contrat sera alors réputé résilié automatiquement sans préavis ni formalité judiciaire.

### **Résiliation sur initiative du Client**

Le client doit adresser sa demande de résiliation par email à l'adresse sales@dorcas.tech ou par courrier recommandé avec accusé de réception déposé au siège. La résiliation de l'abonnement est alors soumise à un préavis d'un mois.

DORCAS TECHNOLOGIES a droit au paiement des prestations accomplies jusqu'au jour de la résiliation effective, laquelle interviendra à l'issu du préavis d'un mois ayant commencé à courir à réception de la demande de résiliation, et dans le respect de la durée de vos engagements.

Le client dispose de 7 jours après signature du contrat et mise en service de la plateforme pour se rétracter.

### **Résiliation sur initiative de DORCAS TECHNOLOGIES**

La résiliation du présent contrat en cas d'inexécution contractuelle de l'une de ses obligations par le Client, entraîne automatiquement et de plein droit la déchéance du terme pour toutes les sommes dues par le Client à DORCAS TECHNOLOGIES, y compris des sommes dues au titre des engagements contractuels, lesquelles deviennent immédiatement exigibles.

### **Facture de résiliation**

Aucun frais de résiliation n'est exigible en cas de rupture au terme du contrat. Après résiliation, le Client continuera à avoir accès aux services jusqu'à la fin de la période facturée.

À la demande du client, DORCAS TECHNOLOGIES pourra fournir un accès limité à 1 utilisateur pendant les mois qui suivent la rupture du contrat, avant l'effacement complet de toutes les données de l'espace précédemment réservé. Le cas échéant, le coût du maintien du service pendant une durée maximale de 9 mois après expiration du contrat, est fixé à 35 000 FCFA par mois d'extension.

### **Article 12. Remboursement**

Les paiements perçus par DORCAS TECHNOLOGIES ne sont pas remboursables et aucun remboursement ou avoir ne sera accordé pour les périodes d'utilisation partielle.

### **Article 13. Confidentialité**

DORCAS TECHNOLOGIES s'engage à garder confidentielles toutes les informations concernant le client en sa possession (vos données, vos sauvegardes, vos coordonnées, ...).

DORCAS TECHNOLOGIES ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des données par le client ou un tiers ayant accédé aux Services applicatifs au moyen des identifiants remis au client.

### **Force majeure**

DORCAS TECHNOLOGIES ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une

interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure.

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations dans le cadre du Contrat, si un tel manquement résulte : d'une décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un état de guerre d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, d'acte de piratage informatique ou plus généralement tout autre événement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation. La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour inexécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

### **Article 14. Informatique et libertés**

En application des lois des pays d'exploitation de DORCAS TECHNOLOGIES, notamment la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 promulguée en France, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et sont destinées à un usage strictement interne par DORCAS TECHNOLOGIES.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant, dans les conditions prévues par la loi et la réglementation en vigueur.

### **Articles 15. Dispositions finales**

Ces conditions sont régies en conformité avec les lois des pays d'exploitation de DORCAS TECHNOLOGIES .

Pour tous les conflits découlant du contrat ou des présentes conditions contractuelles ou qui y sont associés, les juridictions compétentes sont celles de Yaoundé, au Cameroun, à l'exclusion de toute autre.