

Conditions Particulières Prestations de Service en Mode ASP Resanet Référence ASP Resanet 2009-01

1. Préambule

La société Thelis (ci-après dénommée « Thelis ») conçoit et réalise une gamme de progiciels destinés aux établissements d'hôtellerie de plein air. Elle propose à ses clients des prestations de services spécifiques, et notamment:

- des prestations de réalisation de site Internet ;
- des prestations d'hébergement de site Internet ;
- des prestations de services en mode ASP (Application Service Provider) pour ses produits « Resa.net » et « Webcamp ».

2. Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions et les modalités selon lesquelles Thelis concède au client, un droit d'utilisation à distance de son module « Resa.net », service de réservation en ligne de places de camping (ci-après dénommé « le service ») et dont les caractéristiques figurent à l'annexe Description du service.

Thelis a conçu et exploite un système de réservation de places de camping en ligne « Resa.net », permettant à ses clients de gérer leurs réservations.

Le module de réservation « resa.net » est une plate-forme mutualisée, hébergée sur les serveurs de Thelis.

3. Définitions

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

- « anomalie » : non conformité du Service à la documentation et qui empêche l'exécution de fonctionnalités essentielles ;
- « ASP » ou « Application Service Provider » : mode de mise à disposition en ligne d'applications informatiques ;
- « documentation » : documentation de toute nature se rapportant aux applications, notamment aux conditions d'utilisation, à la description des fonctionnalités et, de façon générale, se rapportant aux informations techniques nécessaires ou utiles à son utilisation via le site ;
- « donnée à caractère personnel » : toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (personne concernée), directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres ;
- « Internet » : réseau de réseaux permettant l'échange d'informations à partir d'un protocole dénommé TCP/IP. Les données sont acheminées à travers des réseaux de nature différente qui sont capables de lire les messages selon cette norme technique. Chaque élément de

ce réseau appartient à des organismes privés ou publics qui les exploitent en coopération sans nécessairement impliquer une obligation bilatérale de qualité ;

- « mise à jour des applications informatiques » : version des applications informatiques comprenant des corrections, et/ou des adaptations, et/ou des modifications non substantielles des fonctionnalités existantes ;
- « Resa express » : version « très simplifiée » du logiciel « Unicamp express » qui permet seulement la diffusion des informations relatives aux disponibilités, aux opérateurs du réseau Internet via « Webcamp » ;
- « Resanet » : module de réservation de places de camping en ligne, mutualisée et hébergée sur les serveurs de Thelis, accessible aux internautes et qui permet de consulter les disponibilités des campings et d'effectuer des réservations grâce à un système de paiement sécurisé.
- « serveur » : ensemble des ordinateurs et logiciels connectés au réseau Internet et hébergés par Thelis ;

- « service » : désigne le système de réservation en ligne mis à disposition des clients à travers le module « resa.net » et son logiciel de gestion combiné « Unicamp », « Unicamp express » ou « Resa express » ;
- « site Internet » : service accessible via le réseau Internet.
- « Unicamp » : logiciel de gestion destiné aux campings, conçu et exploité par Thelis, installé sur les serveurs du client.
- « Unicamp express » : version « allégée » du logiciel Unicamp destinées à des petites campings ;

Les définitions des autres termes contractuels figurent aux conditions générales.

4. Durée – Entrée en vigueur

Les présentes conditions particulières entreront en vigueur à la date de sa signature par les deux parties.

Les présentes conditions particulières sont conclues pour une durée initiale de 2 (deux) ans, renouvelable tacitement par périodes annuelles, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, adressée à l'autre par lettre recommandée avec avis de réception, respectant un préavis de trois mois avant le terme contractuel.

Par exception à l'alinéa précédent, si le client est rattaché au secteur public, les présentes conditions particulières sont conclues pour une durée initiale d'1 (un) an, renouvelable

d'année en année, sous réserve de la conclusion d'un avenant.

5. Description du service

5.1 Périmètre

Thelis met à la disposition du client, conformément à sa documentation, une plate-forme de réservation en ligne « Resa.net », hébergée et mutualisée sur les serveurs de Thelis.

Les modalités techniques de la mise à disposition de ce service au client sont décrites à l'annexe Description du service.

Il est précisé que les applications informatiques nécessaires pour la mise en œuvre du service, objet des présentes, demeurent sur les serveurs de Thelis, et que le client ne remet en aucune manière, de supports à Thelis.

Thelis se réserve la possibilité de faire évoluer les applications en vue d'une amélioration constante des services offerts à sa clientèle.

5.2 Utilisation

Le module « Resa.net » est accessible aux internautes via les sites Internet des clients ou via des sites spécialisés.

Les données de réservation sont transmises en temps réel vers les serveurs du client, grâce au logiciel de gestion « Unicamp », « Unicamp express » ou « Resa express ».

Thelis s'efforce de rendre le service accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Toutefois, Thelis se réserve le droit de restreindre totalement ou partiellement l'accès au service afin d'assurer la maintenance de sa configuration informatique et des infrastructures mises en œuvre sans que le client ne puisse prétendre à un quelconque préjudice.

Dans la mesure du possible, Thelis tentera de ne pas rendre indisponibles les applications informatiques pendant un temps excessif.

5.3 Maintenance

5.3.1 Maintenance corrective

La prestation de maintenance corrective consiste en la correction de toute anomalie reproductible qui apparaît dans l'utilisation de l'accès distant des applications informatiques, ainsi que dans

les différents traitements pouvant être réalisés par ces dernières.

Toute anomalie identifiée par le client doit être signalée à Thelis par téléphone, télécopie ou courriel avec une précision suffisante pour que cette dernière puisse intervenir.

5.3.2 Maintenance évolutive

Des mises à jour des applications informatiques pourront être installées par Thelis sur son serveur, au fur et à mesure de leur disponibilité.

Ces mises à jour, qui sont décidées unilatéralement par Thelis, seront mises à disposition du client par accès distant depuis son serveur sans coût supplémentaire.

5.3.3 Maintenance réglementaire

Les différentes mises à jour auront pour objet de procéder à l'ensemble des modifications rendues nécessaires par les évolutions légales ou réglementaires correspondant aux traitements relatifs à la mise en œuvre des applications informatiques.

5.3.4 Exclusions

Les prestations de maintenance fournies par Thelis ne comportent pas la fourniture de nouvelles versions.

Thelis n'assurera pas le service de maintenance dans les cas suivants :

- refus de la part du client d'accepter une mise à jour ;
- utilisation de l'accès distant de manière non conforme à la documentation ;
- intervention non autorisée par le client ou par un tiers ;
- anomalie générée par le matériel du client ou ses équipements d'accès.

5.3 Sauvegarde

Thelis réalisera quotidiennement une sauvegarde à froid des bases de données et des fichiers clients.

6. Obligations du client

Il appartient au client de s'assurer que le système « Resa.net » correspond bien à ses besoins et que les spécifications sont conformes à ses attentes.

Il appartient au client, préalablement à la souscription du service, objet des présentes, de s'assurer que le logiciel de gestion « Unicamp », « Unicamp express » ou « Resa express », a bien été installé sur sa configuration informatique et qu'il en a légitimement acquis les droits d'utilisation auprès Thelis.

Il appartient au client de s'assurer qu'il dispose de la compétence et de l'environnement

technique nécessaire pour la mise en œuvre de ce service de réservation en ligne.

7. Prix et facturation

Le prix est défini à l'annexe Prix et Facturation.

Les modalités de facturation sont définies aux conditions générales.

Toute année commencée est due dans son intégralité.

8. Données à caractère personnel

Chacune des parties fait son affaire des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après Loi informatique et libertés).

Chacune des parties garantit l'autre partie du respect des obligations légales et réglementaires lui incombant au titre de la protection des données à caractère personnel, notamment en matière de flux transfrontières hors de l'Union européenne.

9. Sécurité

Dans le cadre de l'exécution des présentes, et en particulier lorsque Thelis effectue des traitements sur des données personnelles, il est expressément stipulé entre les parties que le client demeure le responsable du traitement au sens de la Loi informatique et libertés, agissant en qualité de sous-traitant au sens de ladite loi.

A ce titre, Thelis s'engage à traiter les données personnelles conformément aux instructions du client et à ne pas exploiter ou utiliser les données personnelles pour ses besoins propres ou pour le compte de tiers.

Thelis s'engage à modifier ou supprimer les données personnelles, conformément aux instructions du client afin que l'exactitude et la mise à jour des données personnelles soient garanties.

Thelis prendra toutes les précautions utiles et appropriées pour préserver et assurer tant la confidentialité que la sécurité des données personnelles, notamment empêcher que les données personnelles soient déformées, endommagées, détruites ou que des tiers non autorisés y aient accès.

10. Propriété

10.1 Propriété de Thelis

Les applications informatiques sont la propriété de Thelis et/ou de ses ayants droit conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

En conséquence, le client s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle de Thelis, ainsi que, d'une manière générale, aux marques associées.

10.2 Propriété du client

Le client reste propriétaire des données collectées et traitées dans le cadre des traitements effectués avec les applications informatiques mises à sa disposition dans le cadre des présentes conditions particulières.

Thelis s'interdit de communiquer, de sa propre initiative et en dehors du cadre des présentes, les données du client à un tiers sans l'accord préalable et écrit de celui-ci.

Thelis pourra cependant effectuer des analyses statistiques globales sur l'ensemble des données de ces clients utilisant le service « Resanet ».

10.3 Restitution

En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, Thelis restituera au client, à sa demande, l'ensemble données et informations qui lui ont été remises par le client.

Dans ce cadre, l'accès distant aux applications informatiques accordé au client ne sera plus autorisé et celui-ci s'engage à ne plus l'utiliser ou tenter de l'utiliser.

11. Responsabilité

Thelis est soumise à une obligation de moyens dans le cadre de l'exécution des prestations objet des présentes.

Thelis ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du service, notamment, en cas d'indisponibilité du réseau Internet, intrusion extérieure, ou virus informatique.

A ce titre, le client déclare avoir parfaitement connaissance des risques liés à l'utilisation du réseau Internet.

Le client déclare disposer d'autres systèmes de gestion de ses réservations alternatifs au service, objet des présentes.

12. Résiliation

Les cas de résiliation sont ceux prévus aux conditions générales.

Liste des annexes

Les annexes du présent contrat sont les suivantes :

- Description du service.

ANNEXE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le module de réservation « Resa.net » est une plate-forme mutualisée, hébergée sur les serveurs de Thelis.

Le système « Resa.net » fonctionne avec un logiciel de gestion « Unicamp » « Unicamp express » ou « Resa express », installé sur les serveurs des clients, auquel il est intégré. Ces logiciels de gestion sont également développés et exploités par Thelis ; ils permettent de traiter les données de réservation.

Les internautes prennent connaissance, via l'interface « Resa.net », des disponibilités des campings, et effectuent en direct leur demande de réservation. Ce système permet de :

- rechercher les disponibilités en fonction de nombreux critères (périodes, type d'hébergements,...),
- choisir un séjour (contre proposition en cas de non disponibilité) ;
- réaliser un devis à partir des options choisies ;
- effectuer une demande de réservation ;
- effectuer un paiement en ligne, grâce à un système de paiement sécurisé (option complémentaire nécessitant la souscription de ce service à une banque).