



# Conditions Générales

Conditions d'Abonnement à la solution Saas NELIS:

- solution de travail collaboratif,
- solution de gestion des relations.

Madame, Monsieur,

Vous vous apprêtez à signer votre contrat d'abonnement à une offre de solution Saas de travail collaboratif et gestion de la relation avec NELIS. Nos conseillers clients sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

Nous avons souhaité cependant vous apporter un éclairage rapide sur le contenu du contrat de NELIS, éditeur de solutions Saas français, en listant ci-dessous les réponses aux questions principales que vous êtes en droit de vous poser.

### Que vous propose le contrat NELIS ?

NELIS offre la solution la plus moderne pour travailler en équipe. NELIS simplifie la communication interne, la collaboration et facilite la maîtrise des échanges [CRM](#), Partenaires et réseaux Pro grâce à des fonctions conviviales. Notre contrat donne accès à la Solution Nelis dans les limites définies par l'Offre choisie par le Client.

La solution Nelis est composée de 3 services complémentaires :

- Nelis Pulse, Réseau Social d'Entreprise collaboratif,
- Nelis xRM, solution complète de [CRM](#),
- Nelis Shaker, extranet pour animer vos communautés Clients, Partenaires, Presse, Actionnaires.

### Comment souscrire un contrat Nelis ?

En cliquant sur le bouton « S'abonner Maintenant », vous manifestez votre volonté de souscrire à une offre d'abonnement à la solution NELIS. Pour toute souscription, il est nécessaire de compléter le formulaire et de remplir tous les champs demandés. Si votre société est en-cours de création ou ne bénéficiez pas d'un numéro d'immatriculation, nous vous invitons à contacter directement notre Service Commercial.

### Votre durée d'engagement ?

Votre contrat prend effet le jour de la mise en service de votre solution Nelis. Il est conclu pour une durée minimale d'engagement d'un (1) an, selon l'offre que vous avez souscrite.

Cependant, vous pouvez mettre fin à tout moment à votre contrat NELIS par simple courrier recommandé à votre service clients, nonobstant le paiement des éventuelles redevances dues en cas de résiliation avant la fin de la période minimale d'engagement initiale.

La résiliation prend alors effet et votre abonnement ne sera pas renouvelé.

Si vous résiliez avant la fin de votre période minimum d'engagement, vous restez redevable des redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période. En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture, votre ligne pourra être suspendue jusqu'à régularisation de votre situation dans les délais impartis.

### Les changements de tarifs ?

Une fiche tarifaire vous est remise à la signature du contrat. Vous serez informé de toute augmentation de tarifs un (3) mois avant qu'elle ne s'applique et vous aurez alors la possibilité de mettre fin à votre contrat d'abonnement.

Cependant, à tout moment vous pourrez obtenir la fiche tarifaire en vigueur en vous rendant sur le site internet de Nelis, ou en vous connectant sur votre compte Nelis sur l'espace Client (disponible depuis notre site internet) ou en appelant notre service clients.

### Les changements de plan ?

Vous pouvez changer d'offre d'abonnement, sauf restrictions éventuelles propres à certaines offres. Tous changements d'offre emportent réengagement de votre part sur une période minimale de 12 mois.

### Comment payer ma facture Nelis ?

Lors de votre souscription à Nelis, il vous appartient plusieurs possibilités de paiement. Vous pouvez choisir le règlement par carte bancaire, par virement bancaire ou par chèque. Les prix s'entendent en euros.

Si vous optez pour un autre mode de paiement (par virement, par prélèvement automatique ou par chèque) : nous vous transmettrons votre facture électronique sur l'espace client en libre téléchargement et vous l'enverrons par email.

### Comment contacter le service Assistance Clients de Nelis ?

À tout moment, si vous avez des questions sur votre abonnement, le SAV, vos factures..., le service Assistance clients de Nelis est à votre disposition sur le site [www.nelisxrm.com](http://www.nelisxrm.com).

Toutefois, l'équipe Nelis vous assure une réponse dans le cadre des horaires d'ouverture de la société.

### Que faire en cas de perte d'identifiants, changement du titulaire du compte Administrateur ?

En cas de perte de vos identifiants ou de changement du titulaire du compte Administrateur, prévenez au plus tôt le service Assistance Clients de Nelis qui se chargera de supprimer les identifiants et mot de passe du compte et de vous en régénérer un nouveau. Seul le signataire du contrat peut en faire la demande.

Il faudra tout de même une confirmation par lettre recommandée avec accusé de réception.

Bienvenue à Nelis ! Nous vous remercions de votre confiance !

N'hésitez pas à suivre notre actualité sur les réseaux sociaux.

CE DOCUMENT NE SE SUBSTITUE PAS AUX CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT QUE NOUS VOUS INVITONS A LIRE ATTENTIVEMENT.

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE S'APPLIQUENT AUX ADHESIONS AU TITRE DE L'ABONNEMENT A LA SOLUTION NELIS CONCLUES PAR LE BIAIS DU SITE INTERNET **DE LA SOCIETE NELIS** VIA SA BOUTIQUE EN LIGNE.

EN UTILISANT LA SOLUTION NELIS, VOUS ACCEPTEZ DE VOUS CONFORMER AUS PRESENTES CONDITIONS.

SI VOUS ADHEREZ A CE CONTRAT POUR LE COMPTE D'UNE SOCIETE OU D'UNE AUTRE ENTITE JURIDIQUE, VOUS GARANTISSEZ AVOIR LE POUVOIR D'ENGAGER CETTE ENTITE ET SES SOCIETES AFFILIEES SELON LES PRESENTES DISPOSITIONS, AUQUEL CAS LES TERMES « VOUS », « LE CLIENT » FERONT REFERENCE A CETTE ENTITE.

SI VOUS NE DISPOSEZ PAS DE CE POUVOIR OU SI VOUS REFUSEZ LES DISPOSITIONS DU PRESENT CONTRAT, VOUS NE DEVEZ PAS ACCEPTER CE DERNIER ET NE POURREZ PAS UTILISER LA SOLUTION NELIS.

NOUS INFORMONS NOTRE CLIENTELE QUE NELIS N'ACCEDERA PAS A VOS CONTENUS, VOS DONNEES INTEGREES DANS LA SOLUTION NELIS MISE A VOTRE DEMANDE (SAUF DEMANDE D'INTERVENTION DE VOTRE PART, ET SAUF CAS DE FORCE MAJEURE), QUE VOUS ETES SEUL PROPRIETAIRE ET RESPONSABLE DE SES CONTENUS.

VOUS VOUS ENGAGEZ A RESPECTER ET A FAIRE RESPECTER AUPRES DE VOS COLLABORATEURS LA LEGISLATION EN VIGUEUR RELATIVES A LA LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES ET A LA NETHIQUETTE.

L'UTILISATION DE LA SOLUTION A L'ISSUE DE L'ACTIVATION DE LA SOLUTION REND IRREVOCABLE VOTRE CONSENTEMENT.

---

## Les Parties

Le Présent Contrat est conclu entre :

La société **NELIS**, SAS au capital de 22 442€, domiciliée Rond point B. Franklin, CS 39521, 34960 MONTPELLIER, RCS Montpellier N° 483 509 477, propriétaire de la solution NELIS ;

Ci- après nommée « Nous », « NELIS » ou « Le Prestataire ».

Et

Le **CLIENT**, représentant personne physique ou morale signataire des documents commerciaux.

Ci- après nommé « Vous » ou « Le Client ».

## Article 2 : Objet

Le Contrat a pour objet de définir les droits et obligations respectifs de NELIS et du Client dans le cadre de la fourniture par Nelis des Services et/ou Produits en vue d'une utilisation exclusive par le Client.

Toute utilisation des Services est subordonnée au respect du Contrat par le Client.

Le Client a pris connaissance des pré-requis nécessaires à l'utilisation de la Solution NELIS, et précise qu'il détient un accès à un réseau de télécommunication.

La Solution NELIS fait l'objet d'un hébergement sur les serveurs d'une société spécialiste de l'hébergement à savoir le prestataire HOSTEUR pour la rendre disponible depuis internet.

## Article 3 : Solution NELIS

### 3.1 Commande

Toute commande implique votre acceptation des présentes conditions générales de vente et que la personne qui passe commande à la capacité juridique d'engager son entreprise.

Après avoir consulté l'ensemble des informations disponibles pour effectuer votre choix, pour valider votre commande vous devrez préalablement vous identifier.

A cet effet, vous remplirez un formulaire à l'aide des indications qui vous sont fournies. Vous êtes informé et acceptez que la saisie de ces informations fasse preuve de votre identité et de votre engagement.

L'enregistrement de la commande intervient dès la validation du paiement par vos soins.

Le numéro et le récapitulatif de la commande sont affichés à l'écran et envoyés par e-mail, à l'adresse électronique préalablement enregistrée. Cette confirmation tient lieu d'engagement.

A réception de la commande, la boutique en ligne réalise les contrôles nécessaires à sa prise en compte (conformité de la commande, coordonnées,...).

La boutique en ligne de Nelis peut être amenée à vous demander des justificatifs notamment au regard du montant de la commande.

La boutique en ligne de Nelis se réserve le droit de refuser de fournir la Solution prévue si vous ne remplissez pas les conditions pour en bénéficier.

### 3.2 Fourniture

Une fois la commande validée et les conditions générales acceptées, NELIS fournit au Client le Service Nelis ainsi que toutes les Options sélectionnées lors de votre Commande en ligne.

La Solution NELIS permet au Client d'accéder à une plateforme hébergée dédiée au Client et à ses Données, dans un environnement sécurisé et confidentiel par le biais d'un Navigateur Internet. Il appartient au Client de désigner un

Administrateur aux fins de procéder à la gestion, au paramétrage, à la personnalisation du contexte de la Solution NELIS. Pour une intégration et utilisation optimale de la Solution, Nous Vous préconisons de suivre une formation soit en inter, soit en intra entreprise réalisée soit par l'un de nos Partenaires, soit par NELIS.

La Solution NELIS nécessite l'accès à Internet par l'intermédiaire d'un fournisseur d'accès à internet. Ce Service n'étant pas compris dans le service SaaS, il devra être fourni par un Fournisseur d'Accès à Internet sous la responsabilité et selon le choix du Client.

### 3.3 Livraison

NELIS déploiera et mettra en service la Solution NELIS pour le compte du Client dans les 24h (hors week-end) à compter de la réception du paiement. La Solution NELIS est assortie de la fourniture de guide d'utilisation disponible 24h/24 sur [community.nelisxrm.com](http://community.nelisxrm.com).

Toutefois, lorsque la Solution NELIS ne pourra être installée pour des raisons étrangères à la volonté de NELIS, cette dernière ne sera pas être tenue pour responsable des dommages qui en résulte.

### 3.4 Assistance

Pour toute question ou réclamation, NELIS invite le Client à se connecter sur l'espace client disponible depuis [community.nelisxrm.com](http://community.nelisxrm.com), disponible 24h/24. Nous répondrons à vos questions dans les meilleurs délais pendant les horaires d'ouverture de NELIS.

### 3.5 Limitations des API/ Webservices

Dans le cadre de l'offre choisi par le Client, il peut avoir accès aux API pour connecter des applications à Nelis.

Cette interconnexion connaît des limitations pour assurer le bon fonctionnement, à savoir :

- nbre max. d'actions par appel à l'API : 100
- nbre max. d'appels à l'API / h : 1 000
- nbre max. d'actions cumulées / h : 10 000.

Le client s'engage à respecter ces limitations pour ne pas déstabiliser le fonctionnement de Nelis.

### 3.5 Conditions d'utilisation de l'Application

La Solution NELIS est destinée aux professionnels en vue d'apporter au Client une solution en mode SaaS (disponible depuis Internet) de travail collaboratif et de gestion de la relation. La solution Nelis a vocation à permettre au Client de fédérer son écosystème et de centraliser toutes les interactions au travers de différents outils mis à sa disposition en fonction de l'offre souscrite. Le Client garantit à NELIS de respecter l'utilisation de la Solution NELIS à

cette fin, et se déclare responsable auprès des tiers de tout usage détourné, voire illicite ou fautif de la Solution NELIS ou des Données. Toute autre utilisation, non prévue au Contrat, constituera une contrefaçon.

### 3.6 Preuve des transactions

Si vous optez pour l'achat en ligne, les données enregistrées par le système de paiement, utilisé et choisi par vous-même (établissement bancaire ou autre), constituent la preuve de l'ensemble des transactions financières passées par la boutique en ligne de Nelis, vous-même et ledit établissement.

## Article 4 : Tarifs & Facturation

### 4.1 Tarifs

Notre tarif s'applique à tous nos clients, et le descriptif des différents Plans et Services sont disponibles depuis notre site Internet, sur notre Espace Client, sur notre documentation commerciale.

Toute modification de prix entrainera le consentement du Client de souscrire à la nouvelle offre.

### 4.2 Lors de la souscription

Les Services sont facturés à compter de la date de mise en service.

La facture est éditée annuellement et est payable en euros dès la souscription en ligne à la Solution NELIS selon le mode de paiement retenu au moment de la souscription.

La facture indique le montant de la redevance due pour la maintenance de la Solution, les mises à jour réalisées dans le cadre des limites fixées par le choix du Plan souscrit.

Le décompte des éléments de facturation établi par Nelis et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve.

Nelis tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes.

### 4.3 Lors du réabonnement (révision indice Syntec)

Au terme de la durée du contrat, NELIS émettra une facture de réabonnement révisée à la date anniversaire de l'entrée en vigueur du présent Contrat selon l'indice Syntec et selon votre utilisation. Selon l'indice Syntec, voici la formule qui s'applique :

$$P1 = PO \times (S1 / SO)$$

**P1** = Montant de la redevance révisé hors taxes

**PO** = Montant initial hors taxes

**S1** = Indice Syntec du mois de la date anniversaire de l'entrée en vigueur du présent Contrat.

**SO** = Indice Syntec du mois de la date d'entrée en vigueur du contrat du présent Contrat.

#### 4.5 Conditions de règlement

Les factures sont payables d'avance et conditionnent l'activation définitive et la mise à disposition de la solution NELIS.

Sans préjudice de la faculté pour NELIS de résilier le Contrat, les sommes facturées au Client et non payées à leur échéance porteront intérêts, de plein droit, après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé réception, à un taux égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal jusqu'au jour du paiement effectif.

### Article 5 : Evolution des Services

#### 5.1 Evolution logicielle

NELIS a la faculté de faire évoluer et/ou modifier une partie des Services, sous réserve que le Client soit informé des changements, auquel cas le Client aura la faculté de ne pas bénéficier de la mise à jour du logiciel ou alors de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'Article 13.

#### 5.2 Evolution du Contrat

Le Client aura la faculté de faire évoluer son choix d'Options à tout moment, en concertation avec NELIS. Toute modification des conditions du présent contrat entraîne un réengagement d'un an et fera l'objet d'un avenant au présent contrat énumérant les Options retenues par le Client.

### Article 6: Obligations de NELIS

#### 6.1 Codes D'accès

NELIS met à la disposition du Client un Code d'accès confidentiel et personnalisé pour l'ouverture d'un compte unique appelé Administrateur. A partir de ce compte, le Client devra définir et personnaliser les autres comptes appelés Utilisateurs ainsi que le paramétrage de la Solution NELIS.

#### 6.2 Espace de stockage et Confidentialité des Données

Le Client utilisera la Solution NELIS pour héberger ses Données et dispose d'un Espace de stockage, dont la taille est liée à l'offre souscrite dans le contrat d'abonnement.

Un espace de stockage de 500 Mo est octroyé par utilisateur.

La gestion et la consultation des Données s'effectuent par le biais d'un Navigateur Internet.

Le Client disposera d'une adresse URL communiquée par NELIS afin d'accéder à la Solution NELIS et d'éventuellement proposer un lien depuis son site Internet. NELIS propose au Client l'installation de l'Espace de stockage nécessaire à la

Solution NELIS et à son fonctionnement sur les serveurs que NELIS loue à cet effet.

Le Client dispose d'une totale liberté quant au contenu de l'Espace de stockage qui lui est accordé par NELIS dans la mesure où il est conforme aux lois et règlements en vigueur en France et dans son pays d'origine.

Lorsque l'Espace de stockage atteindra la limite fixée au présent Contrat, l'Administrateur du Client réceptionnera un courriel l'informant lui précisant les démarches à suivre et la possibilité de prendre contact avec notre service commercial avant l'interruption du Service. LE FOURNISSEUR S'ENGAGE A NE PAS ACCEDER DIRECTEMENT AUX DONNEES DU CLIENT SAUF EN CAS DE SUPPORT CRITIQUE.

L'ADMINISTRATEUR DU CLIENT EST LE SEUL A DETENIR LES DROITS SUR LA SOLUTION QU'IL AURA PERSONNALISE. AINSI, NELIS NE REVERRA PAS, NE PARTAGERA PAS, NE COMMUNIQUERA PAS, N'IMPRIMERA PAS OU NE FERA PAS REFERENCE A CES DONNEES, SAUF TEL QU'IL A ETE PREVU A L'ARTICLE 16 CI-DESSOUS OU PAR LA LOI. NELIS PEUT CEPENDANT VISUALISER OU ACCEDER A TOUT MOMENT AUX DONNEES AUX SEULES FINS DE RESOUDRE UN PROBLEME, DANS LE CADRE D'UNE MAINTENANCE OU EN CAS D'UN EVENTUEL MANQUEMENT AU PRESENT CONTRAT. NELIS SE RESERVE LE DROIT, A TOUT MOMENT ET SANS PREAVIS, DE METTRE HORS-LIGNE TOUT CONTENU DONT ON LUI AURAIT PORTE A SA CONNAISSANCE NON CONFORME AUX LOIS FRANÇAISES, INTERNATIONALES OU A LA NETIQUETTE VISEE A L'ARTICLE 6 DU PRESENT CONTRAT.

Le Client ne peut pas céder tout ou partie des droits et obligations résultant du présent paragraphe, ni même sous-louer, concéder un quelconque droit d'utilisation de l'Espace de stockage à titre onéreux ou à titre gratuit. Cependant compte tenu du caractère technique de la prestation, NELIS se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie de ses droits et obligations aux termes du présent paragraphe.

Pour optimiser la sécurité de l'Espace de stockage, NELIS préconise la souscription à l'option Certificat Sécurité Verisign aux fins d'assurer une sécurité accrue lors des transferts de Données.

#### 6.3 Courrier électronique

Le Client reconnaît être informé que la Solution NELIS permet d'émettre des

Courriels

automatiques au nom du Client et selon les Paramétrages définis par l'Administrateur, notamment pour émettre des accusés de réception, des réponses, des informations ou des alertes. Ainsi le Client détient l'entière responsabilité du contenu des courriels et de leurs destinataires. Il s'engage à respecter la législation propre à la prospection et à la communication électronique selon les termes prévus par la loi Informatique et Libertés.

#### 6.4 Paramétrage

L'Administrateur du Client est seul compétent quant à la définition des paramètres de l'Application.

En cas d'une erreur de paramétrage de la Solution NELIS et/ou Données incombant au Client, via les Codes d'accès, NELIS ne pourra être tenue responsable et aucune indemnisation ne pourra être réclamée pour les dommages subis, notamment en cas de perte ou de diffusion involontaire de Données privées. Toutefois, si le Client le demande par écrit ou courriel, NELIS pourra se tenir à sa disposition pour l'assister aux modifications des paramètres.

En outre, le Client s'engage à préciser, dans l'Application, les mentions légales obligatoires prévues par la loi telles que le permettent les fonctions de paramétrage.

#### 6.5. Maintenance & droit d'accès

La redevance annuelle payable d'avance comprend la maintenance corrective, préventive de la Solution NELIS. Afin de garantir une utilisation optimale de l'Application, NELIS se réserve le droit de mettre à jour instantanément son Application sans avoir à obtenir quelque autorisation du Client.

NELIS se réserve également le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité de ses Services pour des raisons de maintenance et/ou d'amélioration sans droit à indemnités. Cependant, NELIS s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour minimiser ce type d'interruption.

##### 1) Interruption pour mises à jour légères

Les interruptions de service pour mettre à jour les logiciels et les structures des bases de données peuvent être effectuées tous les jours à partir de 19 heures.

Ce type de mise à jour n'entraîne une interruption de service que de quinze minutes au maximum.

##### 2) Interruption pour mises à jour importante

Les interruptions de service pour les mises à jour importantes (par exemple : installation





d'un nouveau logiciel, mise en place d'une nouvelle version comprenant des modifications importante sur la base de données, etc.) ont lieu au plus une fois par trimestre et les mardis, à partir de 19 heures.

Ce type de mises à jour peut entraîner une interruption de service allant de 20 heures à 6 heures du matin.

### 3) Interruption d'urgence

En cas d'absolue nécessité, Nelis se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses Services et ce quelle que soit l'heure et la durée de l'intervention.

Les interruptions de service ne donneront droit à aucune indemnité vis-à-vis des Clients.

Dans un souci d'apporter au Client une assistance plus personnalisée, le Client pourra solliciter au support de NELIS d'intervenir directement sur sa solution aux fins d'obtenir une assistance personnalisée. Cette option est payante et doit faire l'objet d'un contrat d'assistante personnalisée.

Dans le cadre de cette intervention, la communication des Codes d'Accès Administrateur peut s'avérer nécessaire pour répondre à la difficulté rencontrée. Cette mesure est exceptionnelle et requiert le consentement du Client et nous vous invitons à modifier les Codes d'accès après l'intervention sollicitée.

Les nouveautés (nouveaux modules, nouvelles options) ne sont pas inclus automatiquement dans le présent contrat et pourra faire l'objet d'un avenant au contrat si le Client souhaite y souscrire.

## 6.7 Perte des Données

### 6.7.1 Liées à un Collaborateur ou l'Administrateur

En cas de perte de Données, nous invitons l'Administrateur a consulté la corbeille de Maintenance dans le panneau de configuration qui stocke, par défaut, pendant un mois les Données supprimées. Au-delà de ce délai, les Données supprimées ne seront plus récupérables.

Dans le cadre de la perte de données, l'intervention par un technicien de NELIS n'est pas comprise dans l'offre de base, et nous vous invitons à contacter notre service commercial si vous souhaitez solliciter notre technicien.

Dans ce cas, seule la responsabilité de l'Administrateur devra être engagée et NELIS ne pourra voir une quelconque implication dans la mauvaise manipulation.

### 6.7.2 Liées à NELIS ou à son sous-traitant HOSTEUR

NELIS et son prestataire HOSTEUR ont crée une architecture réseau qui permet d'avoir une application en temps réel des Données sur plusieurs disques RAID simultanément.

Parallèlement, NELIS a mis en place un système de sauvegardes hebdomadaires conservées pendant quatre semaines.

NELIS pourra donc sur constatation d'anomalies et simple demande écrite émanant de l'Administrateur restaurée une version antérieure dans un délai de soixante douze heures calendaires.

## 6.8 Sauvegardes

NELIS opère des sauvegardes hebdomadaires des Données mises sur les serveurs et qui sont conservées pendant quatre semaines consécutives.

Au-delà de ce délai, chaque sauvegarde est définitivement supprimée.

Ce traitement fait l'objet d'une procédure automatisée et sécurisée afin de garantir un niveau de confidentialité des Données accru au Client.

Nous vous informons que si vous souhaitez obtenir des sauvegardes quotidiennes pour plus de sécurité, ce service est disponible, nous vous invitons à contacter notre service commercial soit par email :

[commercial@nelisxrm.com](mailto:commercial@nelisxrm.com) ou par téléphone 04 67 45 48 21.

## 6.9 Nétiquette

NELIS, éditeur de solutions Saas, s'engage à se conformer aux règles et aux usages en matière d'Internet et notamment de la Nétiquette.

## 6.10 Horaires d'ouverture

Les jours et les horaires d'ouverture de NELIS sont : du lundi au vendredi de 09h – 12h30, 14h-18h.

Les jours d'ouverture de notre hébergeur HOSTEUR : du lundi au vendredi : 09h – 12h30, 14h-18h et le samedi de 08h30 – 12h30.

Un espace client, en libre accès, est disponible 24h/24, 7j/7 depuis [community.nelisxrm.com](http://community.nelisxrm.com), vous pourrez y trouver notre documentation (nos guides d'utilisation, nos actualités), y déposer vos demandes d'assistance en ligne. Nelis traitera les demandes d'assistance durant les horaires d'ouverture.

## Article 7: Obligations du Client

### 7.1 Informations Client

Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement à l'Offre, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale).

Par conséquent, le seul responsable des données qu'il communique à NELIS.

En outre, le Client s'engage à informer NELIS dans un délai de quinze (15) jours de toute modification des informations qu'il lui a fournies lors de la souscription du Contrat, et notamment de tout changement de domiciliation de siège social ou de coordonnées bancaires.

## 7.2. Utilisation

Le Client s'engage à utiliser l'Offre souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été définie et commercialisée. Le Client est informé que tout détournement d'usage est interdit notamment la commercialisation du Service.

Le Client est responsable de l'usage de ses numéro(s) client(s), identifiant(s), mot(s) de passe et plus généralement de tout code confidentiel relatif au Service.

## 7.3. Paiement

Le Client s'engage à payer ou faire payer le prix de la redevance aux Services qui lui sont fournis par NELIS selon les modalités prévues au Contrat. Nous facturerons la redevance en fonction des Services et Options activés pour un espace disque donné payable d'avance et défini dans les conditions particulières.

NELIS se réserve le droit de répercuter sans délai toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

## 7.4. Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à l'Opérateur ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

## 7.5. Confidentialité

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et éventuellement à ses différents codes et/ou identifiants.

L'Opérateur ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiant à un tiers.

## 7.6 Respect Nétiquette

Le Client est parfaitement informé des règles et usages en matière d'Internet et notamment de la Nétiquette à laquelle il s'engage à se conformer et à laquelle les conditions générales d'adhésion et d'utilisation font expressément renvoi. Il s'engage à mettre en place les moyens nécessaires pour la faire respecter par son personnel.

## 7.7 Contenu

Afin de respecter ses obligations aux termes des conditions générales d'utilisation, et de respecter les législations applicables, le



Client s'engage à ne pas diffuser directement ou indirectement, de quelque manière que ce soit et sous quelque forme que ce soit, par le biais directement ou indirectement des Services, tout contenu notamment : contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs ; pornographie ou à caractère pédophile ; à caractère injurieux, diffamatoire, portant atteinte à l'honneur ou à la réputation, raciste, d'incitation à la haine raciale ou encore de négationnisme des crimes contre l'humanité ; d'expression outrageante, de terme de mépris ; de menace de quelque nature que ce soit adressée à une ou plusieurs personnes ; d'incitation à commettre un délit, un crime, et plus généralement tout acte répréhensible par la loi ; de piratage informatique sous toutes ses formes ; de contrefaçon, ou imitation de droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur, droits voisins, marques, brevets, dessins et modèles) ; et plus généralement de tout contenu portant préjudice aux droits de tiers.

#### 7.8 Liens hypertextes

NELIS rappelle que les liens hypertexte sont susceptibles de porter préjudice à des tiers. NELIS invite le Client en conséquence à s'assurer que les liens hypertextes qu'il met en place ne portent pas atteinte de quelque manière que ce soit à des tiers. NELIS invite à cet égard le Client à requérir l'autorisation des sites Internet vers lesquels son site interne pointe. Le Client assume donc à l'égard de NELIS toute responsabilité, y compris les divers frais qui pourraient en découler, en cas de réclamation amiable ou judiciaire de tout tiers s'estimant lésé.

#### 7.9 Données nominatives

NELIS rappelle au Client que la constitution de fichiers de données nominatives fait l'objet d'une réglementation. Le Client s'engage donc à respecter les dispositions de la loi dite « Informatique et Libertés » N°78/17 du 06 janvier 1978, ainsi que toute disposition législative applicable, et se soumettre à ce titre aux procédures de déclaration, d'autorisation et d'avis requis en fonction de la nature du fichier exploité.

NELIS informe le Client de son obligation de déclarer auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) <http://www.cnil.fr>, compétente en la matière, la constitution des fichiers que le Client opère.

#### 7.10 Cookies

Pour obtenir une utilisation optimale de l'Application, le Client s'engage à accepter les Cookies dans son Navigateur. En cas de refus d'utilisation de ces derniers, la

responsabilité de NELIS ne pourra être engagée.

### Article 8 : Utilisation des Codes d'accès

#### 8.1 Modalités de remise

Les Code d'accès Administrateur sont transmis par courrier électronique à l'attention de l'Administrateur désigné par le Client.

#### 8.2 Caractère personnel et confidentiel

Le Code d'accès Administrateur et les codes d'accès Utilisateurs sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à conserver secret ses Codes d'accès et à ne pas les divulguer à des tiers de quelque manière que ce soit.

#### 8.3 Perte et vol des Codes d'accès

En cas de perte ou vol, plus généralement, de détournement des Codes d'accès par des tiers, le Client s'engage à avertir NELIS, sans délai, soit par Courriel à l'adresse suivante : [contact@nelisxrm.com](mailto:contact@nelisxrm.com), soit en envoyant une lettre écrite au siège social de la Société NELIS. NELIS prendra toutes les mesures nécessaires dans un délai maximum d'un jour franc à compter de la réception de l'information écrite.

NELIS ne pourra être déclarée responsable des dommages résultant d'une éventuelle perte ou vol, ou détournement des Codes d'accès par des tiers.

### Article 9 : Propriété

#### 9.1 Propriété des éléments corporels

Le présent Contrat n'emporte aucun transfert de propriété des éléments corporels appartenant à l'une ou l'autre Partie au moment de la conclusion du Contrat ou acquis en cours d'exécution.

#### 9.2 Propriété des éléments incorporels

NELIS DECLARE DETENIR SUR LES SERVICES AINSI QUE SUR LA PERSONNALISATION ET SA DOCUMENTATION LA TOTALITE DES DROITS PREVUS PAR LE CODE DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE. LE PRESENT CONTRAT NE CONFERE AU CLIENT AUCUN DROIT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE OU INDUSTRIELLE, SOUS RESERVE DE CE QUI SUIT.

NELIS concède au Client, en contrepartie de la rémunération mentionnée à l'Article 11, un droit non exclusif, non cessible et non transférable d'utiliser la Solution NELIS. NELIS garantit le Client contre toute réclamation ou action d'un tiers basée sur la propriété de l'Application. Le présent Contrat n'entraîne aucun transfert de méthodes et/ou de savoir-faire au profit du Client.

LA CONCESSION DU DROIT D'UTILISATION N'ENTRAINANT AUCUN

TRANSFERT DE PROPRIETE, LE CLIENT S'INTERDIT :

- TOUTE REPRODUCTION PERMANENTE OU PROVISoire DE CETTE APPLICATION, TOTALE OU PARTIELLE, QUELQUE EN SOIT LA FORME.
- TOUTE TRANSCRIPTION DE CETTE APPLICATION DANS D'AUTRES LANGAGES QUE CELUI EXPLOITE PAR L'APPLICATION, TOUTE ADAPTATION POUR L'UTILISER SUR D'AUTRES MATERIELS OU AVEC D'AUTRES APPLICATIONS DE BASE QUE CEUX PREVUS PAR LES ANNEXES.
- TOUTE CESSION, TOUTE SOUS-LOCATION, TOUTE CONCESSION D'UN DROIT D'UTILISATION, TOUTE MISE A DISPOSITION A UN TIERS, MEME GRATUITEMENT ET A QUELQUE TITRE QUE CE SOIT, DES PROGRAMMES CONSTITUANT L'APPLICATION, DE LEUR DOCUMENTATION ET DE LEURS SUPPORTS MAGNETIQUES SANS L'ACCORD ECRIT DE NELIS.
- TOUTE COPIE DE TOUT OU PARTIE DES SOURCES DE L'APPLICATION.
- TOUTE ALTERATION, TOUT ARRANGEMENT DE TOUT OU PARTIE DE L'APPLICATION.

Le Client déclare disposer de tous les droits d'utilisation, d'exploitation et de représentation, tant nationaux qu'internationaux, des éléments soumis à une propriété intellectuelle, qu'il fournit à NELIS, qu'il stocke sur le Serveur NELIS ou qu'il transmet par l'intermédiaire de ses Serveurs. En conséquence, le Client garantit NELIS contre toute action éventuelle de tiers, liée à ces éléments, en contrefaçon, violation de la propriété intellectuelle, parasitisme et/ou concurrence déloyale.

Le Client concède à NELIS, pour la durée du Contrat et pour les seules fins de l'exécution des Services, le droit de reproduire ses Données.

Le Client garantit le respect strict des engagements du présent Article de la part de ses collaborateurs et éventuels sous-traitants.

### Article 10 : Responsabilité de NELIS

NELIS garantit à l'utilisateur que la Solution NELIS est conforme aux spécifications publiées à la date de livraison, sous réserve d'être correctement utilisé dans les conditions d'exploitation prévues par la documentation.

Il convient de rappeler que NELIS est une société spécialisée dans l'édition de solutions Saas et n'est pas hébergeur. Aussi le Client déclare être informé que NELIS externalise l'hébergement du Serveur NELIS et des noms de domaine associés pour proposer ses Services.

Nelis s'efforce d'offrir un accès 24 heures sur 24, tous les jours de l'année sauf en cas de force majeure, telle qu'elle est définie à l'article intitulé « Force Majeure » ci-après, en cas de pannes, de défaillances dues à l'hébergeur, d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des Services comme des matériels.

Nelis fera toute diligence pour fournir une qualité d'accès suffisante pour suivre l'évolution du trafic du service de ses Clients. En cas de montée en charge trop rapide, Nelis peut être tributaire des délais de livraison des constructeurs de matériels ou d'installation des lignes Internet ou d'écriture de nouveaux logiciels.

Le Client reconnaît que les logiciels utilisés sur la plate-forme serveur relèvent d'un domaine particulièrement complexe en matière de technique informatique et qu'en l'état actuel des connaissances, ils ne peuvent matériellement faire l'objet de tests ni d'expériences couvrant toutes les possibilités d'utilisation. Le Client accepte donc de supporter les risques d'imperfection ou l'indisponibilité de la plate-forme serveur sans que cela constitue pour autant une tolérance à l'égard de Nelis.

### 10.1 Contenu

NELIS n'exerce pas de contrôle sur le contenu émis par le Client, que ce soit à travers l'espace de stockage mis à sa disposition et/ou à travers de la Solution NELIS fournie. En aucun cas NELIS ne saurait voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers, notamment du fait :

D'informations, de sons, d'images, de textes et de tout document multimédia contraires aux législations et réglementations en vigueur, contenus et/ou diffusés sur l'espace de stockage ou sur la plateforme du Client.

De la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux œuvres contenues ou diffusées, en intégralité ou partiellement sur l'espace de stockage ou sur la plateforme du client.

D'introduction malveillante (notamment virus ou piratage) sur la Solution NELIS et/ou l'espace de stockage du Client et ce, malgré toutes les mesures de sécurité prises par NELIS.

D'un quelconque dommage ayant son origine dans l'utilisation de la Solution NELIS ou en conjonction avec un logiciel ou matériel utilisé par le Client, ou d'un quelconque problème technique du Client sur son système d'information, auquel il appartient de souscrire les contrats de maintenance.

Pour établir la responsabilité de NELIS, il appartiendra au Client de mettre en lumière

une faute ou une négligence de NELIS et de prouver les défaillances et les non-conformités de la Solution NELIS par rapport aux spécifications définies dans la Documentation. Par conséquent, NELIS ne sera en aucun cas responsable des dommages relatifs aux Données dont la cause ne lui serait pas exclusivement imputable.

### 10.2 Réparation

Sans préjudice des dispositions qui suivent, il est expressément convenu qu'au cas où la responsabilité de NELIS serait retenue au titre du présent Contrat :

NELIS ne prend pas en charge l'indemnisation des dommages indirects et immatériels tels que le préjudice moral, la perte de bénéfice, etc.

Le montant global cumulé des réparations qui pourraient être dues par NELIS au Client, pour l'ensemble des dommages pouvant survenir à l'occasion de son exécution, ne pourrait pas excéder, tous dommages confondus, le montant des redevances réglées par le Client pour l'année de Contrat en cours.

### 10.3 Déni de garantie

La Solution NELIS est fournie sur une base de Disponibilité. NELIS dément spécifiquement n'importe quelle autre garantie. Le fournisseur recommande fortement que le Client souscrive en parallèle à l'abonnement à une prestation de formation afin de faciliter l'intégration de la solution.

## Article 11 : Responsabilité du Client

### 11.1. Les Codes d'accès

Le Client est responsable de l'affectation individuelle des Codes d'accès faite à son personnel, de leur choix, de leurs utilisations, et de leurs conservations dès la remise du Code d'accès Administrateur par NELIS. Il fait son affaire des risques liés à leur divulgation ou à leur mauvaise utilisation. Il doit prendre, dans son propre intérêt, toutes les mesures qu'il estimerait nécessaires à leur sécurité et à leur plus stricte confidentialité.

Dans le cas où le/les bénéficiaire(s) du service NELIS n'est pas la personne qui paie ou une personne dûment accréditée par le Fournisseur, le Client est tenu pour responsable des Codes d'accès donnés à ces bénéficiaires, et de l'utilisation faite de l'Application.

### 11.2. L'Application

Le Client est seul responsable de l'utilisation et de l'exploitation pratiquée sur l'Application. De ce fait, une mauvaise utilisation de la Solution NELIS ne peut

donner lieu à une quelconque indemnisation. De plus, les statistiques sont mises à la disposition du Client à titre informatif, de sorte qu'une erreur de calcul ne pourra pas entraîner la responsabilité de NELIS pour les éventuelles pertes constatées.

### 11.3. Equipements et sécurité

Il incombe au Client de s'équiper de manière appropriée pour accéder aux Services et l'utiliser, notamment en matière informatique, de télécommunications, d'accès à Internet et de prendre toutes les mesures de sécurité propres à assurer la sécurité des Données et la confidentialité des Codes d'accès.

### Article 12 : Durée

Le Contrat est conclu au jour de la mise en service effective de la solution pour une durée minimale de un (1) an, et se renouvelle par tacite reconduction d'année en année dans les mêmes conditions.

L'activation de la Solution NELIS est conditionnée au règlement de la redevance due par le Client.

Le Client peut résilier de plein droit le Contrat à l'issue de la durée minimale par courrier (papier en-tête de la société et tamponnée) sous réserve d'un délai de préavis de trois (3) mois.

Si le Client résilie le Contrat durant sa période d'engagement, il restera redevable du montant des redevances restant à courir sur cette période au titre des frais d'installation des Services.

NELIS pourra résilier de plein droit le Contrat en informant le Client par lettre recommandée A.R., sous réserve d'un délai de préavis de trois (3) mois, sauf cas prévus par l'Article 13 et 15 ci-dessous.

### Article 13 : Résiliation

#### 13.1 Pour inexécution par l'une des parties

En cas d'inexécution, par l'une ou l'autre des Parties, de l'une des obligations lui incombant en vertu du présent Contrat, la Partie créancière de l'obligation inexécutée par l'autre adressera à cette dernière une lettre recommandée avec avis de réception, la mettant en demeure d'exécuter l'obligation lui incombant.

Si dans un délai de quinze jours suivant la réception de cette lettre de mise en demeure, l'obligation dont la Partie contrevenante était débitrice n'a pas été exécutée, la Partie créancière de l'obligation inexécutée aura la faculté de notifier la résiliation de plein droit du Contrat, sans autre formalité qu'une simple lettre recommandée avec accusé de réception, et sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient lui être dus.





### 13.2 Pour cause d'incident de paiement

NELIS se réserve le droit d'interrompre à tout moment l'accès aux Services en cas d'incident de paiement. Le Client ne pourra demander une quelconque indemnité à NELIS du fait de l'interruption de l'accès au service suite à un incident de paiement.

### Article 14 : Fin des relations contractuelles

#### 14.1 Restitution des données

##### 14.1.1 Hors accompagnement

A l'issue du Contrat, pour quelque cause que ce soit, NELIS s'engage, sur demande par lettre recommandée avec A.R., à restituer au Client, l'ensemble des Données stockées sur l'Espace de stockage, à l'occasion du Contrat, sous **un format standard SQL**.

A réception de la demande, un technicien de NELIS prendra contact avec l'Administrateur du Client et il sera alors fixé les modalités de la restitution selon l'article 14.1.3 du présent contrat.

##### 14.1.2 Option Accompagnement par NELIS

A l'issue du Contrat, pour quelque cause que ce soit, NELIS s'engage, sur demande par lettre recommandée avec A.R., à restituer au Client, l'ensemble des Données stockées sur l'Espace de stockage, à l'occasion du Contrat, sous **un format standard SQL**.

Le Client peut souscrire à l'option Accompagnement par NELIS qui assurera le traitement des Données restituées et leur mise en forme en fonction des doléances et besoins exprimés par l'Administrateur du Client.

A réception de la demande, un technicien de NELIS prendra contact avec l'Administrateur du Client et il sera alors fixé les modalités de la restitution ainsi que les délais de traitement.

##### 14.1.3 Format des Données

NELIS restituera les Données du Client dans un format standard dit SQL avec les fichiers joints.

Pour obtenir les Données, l'Administrateur Client aura plusieurs possibilités soit de demander l'ouverture d'un accès FTP à NELIS pendant 07 jours pour télécharger l'ensemble des Données, soit demander l'envoi d'un DVD à l'adresse qu'il nous aura communiqué.

Dans le cadre de telles procédures, nous procéderons avec votre accord à des vérifications d'identités des personnes qui réceptionneront ces Données et une procédure de confirmation par fax sera mise en place en vue de nous assurer de la véracité de la demande. Aussi, nous vous demandons de désigner à ce moment les

personnes responsables de la restitution des Données.

### 14.2 Communication en cours

Il est expressément convenu que, dans tous les cas, l'article 16 survivra après la fin des relations contractuelles.

### Article 15 : Suspension

#### 15.1 Force majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations des parties seront suspendues. De convention expresse, constitue un cas de force majeure, l'indisponibilité du serveur due aux perturbations du réseau de télécommunications ainsi que toute indisponibilité imputable à des causes étrangères à NELIS ou hors de son contrôle. Si le cas de force majeure persiste au-delà d'une durée de 30 jours, le présent Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties sans droit à indemnités huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant cette décision.

#### 15.2 Manquements

NELIS se réserve le droit de suspendre de plein droit l'accès ou d'invalider les Codes d'accès, si le paiement n'est pas effectif après relance. En outre, NELIS se réserve la possibilité de suspendre l'accès sans préavis, ni indemnités s'il apparaît que le Client utilise l'accès qui lui est fourni pour une activité, quelle qu'elle soit, qui ne serait pas conforme à l'ordre public, aux bonnes mœurs, à la Nétiquette ou constituerait un acte de concurrence déloyale.

### Article 16 : Communication

NELIS pourra citer dans ses références commerciales le client comme utilisateur de la Solution NELIS.

Le Client s'engage à citer, dans sa documentation technique et commerciale relative aux prestations qu'il fournit en utilisant la Solution NELIS, objet des présentes, la dénomination de la Solution NELIS et de la société qui l'a réalisée.

### Article 17 : Stipulations applicables

#### 17.1. Contrat antérieur

Le Présent Contrat annule et remplace tous les accords antérieurs entre les parties, écrits ou verbaux, ayant le même objet.

#### 17.2. Modification

Toute modification de l'une des dispositions du présent Contrat ne pourra prendre effet qu'après avoir fait l'objet d'un avenant écrit dûment signé par les Parties. Toute notification ou communication entre les Parties sera valablement faite par tous les moyens de transmission, notamment par

courriel, télécopie, courrier, etc., sauf mention spécifique, dans le présent Contrat, de recourir à la lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

### 17.3. Interprétation

En cas de nullité d'une disposition du Contrat, les autres dispositions resteront en vigueur. Les Parties s'entendront alors pour adopter une nouvelle disposition qui se substituera à la disposition concernée. Aucune des dispositions du Contrat ne pourra être interprétée comme créant, entre NELIS et le Client, un mandat, une filiale, une relation d'agent ou d'employé à employeur.

### 17.4. Documents contractuels

Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante, (i) les présentes conditions générales, (ii) leurs Annexes, (iii) le Bon de Commande. En cas de contradiction entre les différents documents, le document de niveau supérieur prévaudra.

### 17.5. Transfert

Compte tenu du caractère personnel de la prestation, le Client s'engage à ne pas céder ou transférer les droits qu'il tient des présentes à des tiers, sans l'accord préalable et écrit de NELIS.

### 17.6. Clause de cessibilité du Contrat par NELIS

NELIS se réserve le droit de céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent Contrat aux mêmes conditions.

### 17.7 Indépendance des parties

Chacune des Parties conserve la pleine et entière liberté et responsabilité de la direction, de la gestion et de l'exploitation de son entreprise. Le Client est un contractant indépendant et non le représentant ou l'agent de NELIS. Le Client n'est autorisé à prendre aucun engagement au nom de NELIS, ni à créer aucune obligation à la charge de NELIS. En conséquence, NELIS ne saurait encourir aucune responsabilité du fait des actes accomplis par Le Client, ses employés ou toute autre personne physique ou morale assurant la gestion effective de son entreprise.

### Article 18 : Droit applicable et juridiction compétente

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français. Pour toute contestation pouvant s'élever au sujet de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution du contrat, les parties s'engagent en tout premier lieu à rechercher



une solution amiable. A défaut, il est convenu de porter tout litige relatif à une ou plusieurs commandes, devant les tribunaux relevant de la cour d'Appel de Montpellier même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs..

Cependant, NELIS se réserve la possibilité de déroger à cette règle et de recourir à un arbitrage rendu conformément au règlement d'arbitrage du Collège Interprofessionnel Méditerranéen d'Arbitrage Juridictionnel par un arbitre unique qui rendra sa sentence à

Montpellier et en français, pour des questions relevant du caractère technique de la prestation fournie par NELIS.

**ADMINISTRATEUR:** personne dite responsable des droits d'accès accordés aux utilisateurs, du paramétrage, de la personnalisation du contexte de la solution NELIS. L'administrateur est notamment chargé de créer et gérer les comptes et droits d'accès des utilisateurs.

**APPLICATION :** désigne l'ensemble des fonctionnalités de la solution NELIS.

**ADRESSE URL:** chaîne de caractères normalisée servant à identifier et à localiser des ressources consultables sur internet et à y accéder à l'aide d'un navigateur. exemple d'adresse url : <http://www.nelisxrm.com>.

**API / WEBSERVICES:**

**CODES D'ACCES:** désigne les couples identifiant/mot de passe permettant à l'administrateur désigné par le client, et par la suite les comptes créés, de s'identifier, d'accéder et/ou de paramétrer la solution NELIS.

**CONTRAT:** désigne l'ensemble des documents contractuels visés à l'article 17.4.

**COOKIES:** données envoyées par le serveur NELIS et stockées sur l'ordinateur client.

**COURRIEL:** courrier électronique aussi appelé "e-mail" permettant à 2 personnes de s'échanger des messages par l'internet.

**DOCUMENTATION:** il s'agit des supports commerciaux mis à la disposition du client (guides d'utilisation, supports vidéos, faq, ...)

**DONNEES:** désigne les fichiers ou informations de toute nature (textes, images, etc...) lié au support du client, transmis via le serveur NELIS, à son initiative et sous sa responsabilité, dans le cadre du présent contrat.

**DONNEES NOMINATIVES:** désigne l'ensemble des informations sur une personne morale ou physique (numéro de téléphone, adresse,...).

**DISPONIBILITE:** propriété de la solution NELIS dont le bon fonctionnement est garantie à 99%. NELIS soustraite l'hébergement de sa solution et a créée une architecture réseau auprès de notre prestataire hôteur qui garantit un taux de disponibilité de 99.9% ainsi qu'une maintenance 24h/24 et 7j/7 et un délai d'intervention sous 4heures maximum.

**EQUIPEMENTS INFORMATIQUE CLIENT:** désigne les équipements utilisés par le client pour accéder à la solution NELIS. ils comprennent la configuration matérielle (ordinateur), logicielle (système d'exploitation, traitement de texte...) et réseau (connexion à internet, navigateur internet).

**ESPACE DE STOCKAGE :** espace disque hébergeant les données téléchargées par les utilisateurs du client sur les serveurs loués par NELIS dont la taille est définie par le contrat.

**HEBERGEMENT :** désigne la prestation de stockage et traitement des données permettant de les rendre accessibles au client du réseau connecté à la solution NELIS. NELIS soustraite l'hébergement de votre solution NELIS auprès du prestataire hôteur dit sarl ab connect.

**OFFRE:** il s'agit des offres commerciales disponibles sur notre site internet et notre store qui vous permet de choisir entre le plan Small team, le plan Professional, le plan Enterprise en fonction de vos besoins.

**NAVIGATEUR:** logiciel permettant d'accéder et utiliser le contenu d'un site internet.

**NETIQUETTE:** charte éthique d'utilisation dont le contenu est défini à l'article 6.1.

**NIVEAUX DE SERVICES:** engagement de qualité, d'accessibilité, de sécurité, de maintenance définis par NELIS dans le contrat de concession du droit d'utilisation de NELIS.

**OPTION(S):** le ou les services associés à la solution NELIS, choisis par le client, énumérés à la date de signature du contrat de concession du droit d'utilisation de NELIS dans un bon de commande.

**PARAMETRAGE:** opération qui consiste à personnaliser le contexte de la solution NELIS par l'administrateur désigné par le client en fonction du niveau de personnalisation avancée prévue et créée par NELIS. NELIS reste l'unique propriétaire de la solution nelis quelque soit le contexte et les paramétrages effectués par l'administrateur du client.

**SERVICE SAAS:** permet au client d'accéder à la solution NELIS et à ses données, dans un environnement sécurisé et confidentiel par le biais d'un navigateur internet.

**SERVEUR NELIS:** désigne la plateforme matérielle louée par NELIS et son environnement d'exploitation auprès du prestataire hôteur.

**SERVICES :** désigne indistinctement le service saas, les services en options et les niveaux de services associés.

**SOLUTION NELIS:** désigne l'ensemble des applications et services web en ligne mis à votre disposition depuis l'adresse url qui vous a été communiquée dans les conditions particulières, selon les modalités et les options que vous avez souscrit dans le cadre du présent contrat.

SUPPORT CLIENT: désigne le service d'assistance mis a la disposition du client par nelis (notamment hotline, service après vente) disponible depuis notre espace a l'adresse suivante <http://www.nelisxrm.com>.

SUPPORT DE NELIS: désigne le service d'assistance en ligne ainsi que le service de mises a jour et de nouvelles versions de la solution NELIS fournie par NELIS, conformément aux niveaux de services associés.

UTILISATEUR: désigne une personne physique dont votre administrateur a attribué le droit d'utiliser les services, et dont le nombre est limité par le contrat d'abonnement.

Sont considérés comme utilisateur quand votre administrateur a paramétré l'un des droits suivants d'utiliser, de créer, de publier, de paramétrer, d'ajouter et/ou modifier des données disponible depuis la solution NELIS.

VIRUS: programme informatique parasite, installé de manière illicite par un tiers malveillant, capable d'altérer, parfois de manière irréversible, le fonctionnement de l'application.

VISITEURS: désigne les personnes physiques ou morales autorisées uniquement a consulter les contenus publiés par le client depuis la solution NELIS qu'il loue.