



CONTRAT D'UTILISATION AUX SERVICES MILIV

1. CONDITIONS PARTICULIÈRES

Identification des parties Entre les soussignés :

MILIV,
SASU au capital social de 1000 euros,
Immatriculée au RCS de Saint-Denis de La Réunion sous le numéro B 891 484 891,
Dont le siège social est situé 6, rue Omer Hoareau – 97419 La Possession,
Numéro de TVA intracommunautaire FR76891484891,
Représentée par Monsieur Nicolas Narayanan-Ramaye, en sa qualité de Président,
Ci-après dénommée « MILIV » ou le « Prestataire »,
D'UNE PART,
ET
Le CLIENT,
Personne morale ou entrepreneur individuel,
Dont les coordonnées complètes figurent au devis, bon de commande ou formulaire d'adhésion,
Ci-après dénommé le « Client »,
D'AUTRE PART.
En cas de contradiction entre les présentes Conditions Particulières et un article quelconque des Conditions Générales de Service Logiciel, les Conditions Particulières prévaudront.

1.2 Conditions spécifiques convenues avec le Client
Date de Mise En Production (MEP) : Le jour suivant la formation des utilisateurs, ou à défaut, le jour de l'activation effective des accès au Service.
Durée initiale du Contrat : Douze (12) mois à compter de la date de Mise En Production.
Renouvellement : Renouvellement tacite par périodes successives de douze (12) mois à chaque date anniversaire de la MEP, sauf résiliation conformément à l'article 16.
Préavis de résiliation : Soixante (60) jours calendaires minimum avant la date anniversaire de la MEP.
Délai de paiement : Trente (30) jours maximums à compter de la date d'émission de la facture.

1.3 Description du Logiciel et du Service
Le Logiciel MILIV est une solution SaaS et application native de gestion du transport comprenant notamment les fonctionnalités suivantes :
Gestion de flotte (véhicules, documents, entretiens, alertes)
Planification et gestion des tournées (optimisation, suivi en temps réel)
Suivi des livraisons et opérations (traçabilité, POD)
Géolocalisation des véhicules en temps réel
Gestion documentaire sécurisée
Tableaux de bord et indicateurs de performance (KPI)
Application mobile dédiée (chauffeurs / terrain)
Support et maintenance en langue française (ticketing, téléphone, email)
Accès à une bourse de fret
Edition des bons de livraison et lettre de voiture

1.4 Conditions financières

1.4.1 Redevance d'abonnement (Service SaaS) et application native. Le Client s'acquitte d'une redevance d'abonnement mensuelle, facturée par compte utilisateur chauffeur actif, payable par prélèvement bancaire, terme à échoir.
Tout compte chauffeur : Activé, où Demeuré actif plus de quarante-huit (48) heures, est réputé facturable pour le mois entamé, y compris en cas de désactivation en cours de période.
Le tarif de l'abonnement dépend : Du nombre de comptes utilisateurs actifs & des modules fonctionnels activés, et, le cas échéant, du parc de véhicules déclaré par le Client, conformément aux tarifs définis dans les Conditions Particulières ou la grille tarifaire MILIV en vigueur.



1.4.2 Facturation des prestations de transport – Bourse de fret. Dans le cadre de l'utilisation du service de Bourse de fret, MILIV agit en qualité de commissionnaire de transport. À ce titre : MILIV facture directement le Client final pour la prestation de transport réalisée, le montant facturé inclut le prix de la prestation exécutée par le transporteur ainsi que la commission revenant à MILIV. Le Transporteur exécute la prestation **en toute indépendance**, sans lien de subordination avec MILIV, et demeure seul responsable des moyens humains et matériels mobilisés.

1.4.3 Rémunération du transporteur et commission MILIV. Après encaissement effectif des sommes dues par le Client final, MILIV procède au règlement du transporteur pour la prestation réalisée. Le montant versé au transporteur correspond : Au prix de la prestation convenue, déduction faite de la commission MILIV, telle que définie dans les Conditions Particulières. La commission de MILIV constitue la rémunération des services suivants, sans que cette liste soit limitative : Mise en relation, organisation et sécurisation de la mission, gestion administrative et documentaire, suivi de mission et traçabilité, outils numériques et services associés. Pour chaque prestation réalisée via la Plateforme, le transporteur établit **une facture à l'attention de MILIV**, couvrant l'ensemble des prestations effectivement exécutées sur la période concernée. Cette facture peut être : **unitaire** (par mission), ou **récapitulative périodique** (mensuelle ou selon la périodicité définie aux Conditions Particulières), sous réserve qu'elle soit conforme aux exigences légales et accompagnée des justificatifs requis (bons de livraison, POD signés, documents contractuels).

1.4.4 Sous réserve : de l'encaissement effectif du prix de la prestation par MILIV, de la réception d'une facture transporteur conforme, et de la transmission des justificatifs exigés, **MILIV procède au règlement du transporteur dans un délai maximum de trente (30) jours** à compter de la date de réception de ladite facture. Le montant versé au transporteur correspond au prix de la prestation convenue, **déduction faite de la commission MILIV**, telle que définie aux Conditions Particulières.

1.4.5 Flux financiers distincts. La redevance d'abonnement au service SaaS et les flux financiers liés aux prestations de transport constituent des flux distincts, faisant l'objet de facturations et modalités de paiement séparées, sans compensation automatique, sauf accord écrit préalable.

1.5 Environnement technique. Navigateurs supportés : Google Chrome (version en cours et N-1)/ Application mobile : Oui (Android et iOS)

1.6 Hébergement. Le Service est hébergé sur une infrastructure opérée et administrée par MILIV, au sein de datacenters situés exclusivement dans l'Union Européenne. MILIV peut recourir à des sous-traitants techniques qualifiés pour l'hébergement ou l'infrastructure, listés dans son registre des sous-traitants, sans transfert de données hors Union Européenne.

1.7 Module optionnel – Bourse de fret MILIV. Lorsque le Client active le module optionnel « Bourse de fret MILIV », toute mission réalisée via la Plateforme donne lieu à une commission variable, calculée et prélevée par MILIV conformément aux articles 6.2 et 10.7 des Conditions Générales.

2. PRÉAMBULE

2.1 MILIV a conçu et développe une application logicielle web standard et paramétrable (ci-après le « Logiciel »), accessible en ligne en mode SaaS, permettant à des clients professionnels d'assurer la gestion de leurs activités de transport, notamment la flotte de véhicules, les chauffeurs, les opérations, les livraisons et les documents associés. Ainsi qu'une application native.

2.2 Le Client souhaite utiliser le Logiciel/application exclusivement pour les besoins internes de son activité professionnelle et bénéficier, à ce titre, des services proposés par MILIV dans les conditions définies au présent Contrat.

2.3 Le Client reconnaît avoir procédé à une analyse préalable de ses besoins et avoir reçu de MILIV les informations nécessaires lui permettant d'apprécier les qualités essentielles du Service proposé, conformément aux dispositions de l'article 1136 du Code civil.

2.4 À défaut de contenir l'ensemble des éléments essentiels à la conclusion d'un contrat, l'envoi du présent document par MILIV constitue une invitation à entrer en négociation au sens de l'article 1114 du Code civil.
Sauf acceptation expresse et sans modification de l'offre complète de MILIV par le Client, la durée de validité des conditions commerciales est limitée à trente (30) jours à compter de leur émission.

2.5 Préalablement à la conclusion du Contrat, le Client reconnaît avoir disposé de l'ensemble des informations déterminantes de son consentement, présentant un lien direct et nécessaire avec le contenu du Service ou la qualité de MILIV, conformément aux articles 1112-1 et 1130 du Code civil. Le Client reconnaît notamment que toute appréciation économique inexacte du Service ne saurait constituer une cause de nullité du Contrat.

3. DÉFINITIONS

En plus des termes définis ailleurs dans le Contrat, les termes commençant par une majuscule ont, au sens du présent Contrat, la signification suivante :

3.1 Bug, Désigne toute anomalie de fonctionnement du Service imputable au Logiciel.
Un Bug est qualifié de : Bloquant lorsqu'il empêche totalement l'utilisation du Logiciel ; Majeur lorsqu'il dégrade ou restreint substantiellement les performances ou une fonctionnalité essentielle du Logiciel.

3.2 Contrat, Désigne l'ensemble contractuel formé par les Conditions Particulières, les présentes Conditions Générales de Service Logiciel (CGSL), leurs annexes éventuelles et tout avenant signé ultérieurement. En cas de contradiction, les Conditions Particulières prévalent.

3.3 Mise En Production (MEP), Désigne la date à compter de laquelle le Service est rendu accessible au Client et à ses Utilisateurs, telle que définie aux Conditions Particulières.

3.4 Logiciel, Désigne l'application logicielle MILIV, ses modules éventuels et son interface d'administration (« back-office »), installée sur la Plateforme et permettant la fourniture du Service.

3.5 Maintenance, Désigne les prestations de maintenance corrective du Logiciel ainsi que l'assistance et le support à l'utilisation du Service, telles que définies à l'article 17. La Maintenance est incluse dans la Redevance.

3.6 Plateforme, Désigne l'ensemble des infrastructures matérielles et logicielles d'hébergement sur lesquelles le Logiciel est installé et à partir desquelles le Service est fourni.

3.7 Redevance, Désigne le prix dû par le Client à MILIV en contrepartie du Service, calculé conformément aux Conditions Particulières, hors prestations optionnelles ou additionnelles.

3.8 Service, Désigne l'ensemble indivisible des prestations fournies par MILIV comprenant : le droit d'utiliser le Logiciel en mode SaaS, l'hébergement du Logiciel et des données du Client, la Maintenance, les prestations de sauvegarde et de stockage des données.



3.9 Utilisateurs, Désigne toute personne physique autorisée par le Client (salarié, mandataire ou prestataire) à accéder au Service pour les seuls besoins internes du Client. Le Client gère seul les droits et habilitations des Utilisateurs via le module d'administration du Logiciel. Le nombre maximal d'Utilisateurs peut être limité aux Conditions Particulières.

3.10 Client final / Donneur d'ordre : "toute personne utilisant la Plateforme pour commander une prestation de transport".(bourse de fret).

4. OBJET

4.1 Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles MILIV met à disposition du Client, (en mode SaaS et application native), le Logiciel et fournit le Service associé, en contrepartie du paiement de la Redevance définie aux Conditions Particulières.

4.2 Le droit d'utilisation du Service est consenti au Client : à titre non exclusif, pour la durée du Contrat, pour les seuls besoins internes de son activité professionnelle, au bénéfice exclusif de ses Utilisateurs autorisés.
Toute utilisation du Service pour le traitement de données, d'opérations ou de prestations pour le compte de tiers, ou à des fins de revente, de sous-licence, de mise à disposition ou d'exploitation commerciale du Service, est expressément exclue, sauf accord écrit préalable de MILIV.

4.3 À la demande du Client, MILIV peut réaliser des prestations complémentaires non incluses dans le Service, telles que notamment : accompagnement, paramétrage avancé, développement spécifique, formation complémentaire ou conseil.
Ces prestations feront l'objet d'un devis distinct et d'une acceptation écrite préalable par le Client.

5. LIMITES D'UTILISATION DU LOGICIEL ET DU SERVICE

5.1 Le Service comprend un droit d'utilisation du Logiciel consenti au Client à titre non exclusif, non cessible, non transférable et sans droit de sous-licence, pour la seule durée du Contrat et dans les conditions strictement définies aux présentes.

Le Logiciel et le Service peuvent être utilisés : uniquement en accès distant via la Plateforme mise à disposition par MILIV ; uniquement par les Utilisateurs autorisés par le Client via le module d'administration ; uniquement pour le traitement des données professionnelles propres au Client, dans le cadre de son activité.

5.2 Toute utilisation du Logiciel ou du Service non conforme au Contrat, notamment toute tentative de : mise à disposition du Service à un tiers, revente, location ou sous-licence, contournement des règles de facturation, utilisation frauduleuse ou abusive du Service, constitue un manquement contractuel grave autorisant MILIV, sans préjudice de tout autre droit, à suspendre immédiatement le Service et/ou à résilier le Contrat dans les conditions de l'article 16.

5.3 Les identifiants de connexion (login et mot de passe) des Utilisateurs sont strictement personnels et confidentiels.
Le Client est seul responsable : de leur création, de leur attribution, de leur suppression, et de leur utilisation. Le Client s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des identifiants et empêcher tout accès non autorisé au Service.

5.4 Le Client demeure entièrement responsable : des actions réalisées via les comptes Utilisateurs, de la sécurité physique et logique des équipements utilisés pour accéder au Service, et de toute utilisation du Service résultant d'un accès non autorisé du fait d'une négligence de sa part. En cas de perte, vol ou compromission d'un identifiant, le Client s'engage à en informer MILIV sans délai et à procéder immédiatement à sa désactivation via les outils mis à disposition.

6. PÉRIODE D'ESSAI – TEST – RECETTE – PARAMÉTRAGE

6.1 Préalablement à la date de Mise En Production (MEP), il appartient au Client de procéder à l'ensemble des tests nécessaires à la vérification du bon fonctionnement du Service et de son adéquation à ses besoins. À défaut de réserves écrites, précises et documentées notifiées à MILIV avant la MEP, le Service est réputé recetté sans réserve lors de sa mise en production, correspondant à son utilisation en conditions réelles d'exploitation.

6.2 Le paramétrage initial du Logiciel, accessible via le module d'administration, relève de la responsabilité exclusive du Client. Le Client reconnaît que la qualité et la conformité du Service dépendent notamment : de l'exactitude des données saisies, du paramétrage réalisé, et de la formation des Utilisateurs.

6.3 Lorsque les Conditions Particulières prévoient une période d'essai, celle-ci permet au Client d'utiliser le Service en conditions réelles d'exploitation à des fins de test et d'évaluation. Sauf résiliation du Contrat par le Client pendant la période d'essai dans les conditions prévues à l'article 16, ou à défaut de réserves écrites et documentées formulées pendant cette période, le Service est réputé définitivement accepté et recetté sans réserve à l'issue de ladite période

7. DURÉE DU CONTRAT

7.1 Le présent Contrat est formé et prend effet à la date de réception par MILIV de l'acceptation complète et sans réserve par le Client des Conditions Particulières et des présentes Conditions Générales de Service Logiciel. Le Service est conclu pour la durée initiale définie aux Conditions Particulières, à compter de la date de Mise En Production (MEP)

7.2 Sauf résiliation effectuée dans les conditions prévues à l'article 16, le Contrat est renouvelé tacitement à son échéance par périodes successives de durée identique à la durée initiale définie aux Conditions Particulières. Chaque période renouvelée constitue une période ferme et indivisible.

8. DISPONIBILITÉ DU SERVICE

8.1 À compter de la date de Mise En Production (MEP) et pendant toute la durée du Contrat, MILIV s'engage, dans le cadre d'une obligation de résultat, à assurer un taux de disponibilité du Service de 99,7 % par année civile, calculé au départ de la Plateforme MILIV.

8.2 Le taux de disponibilité ne tient pas compte : des interruptions liées au fonctionnement du réseau Internet public, dont MILIV ne saurait être tenue responsable ; des opérations de maintenance programmée du Logiciel ou de la Plateforme, dans la limite d'une durée cumulée maximale de vingt-quatre (24) heures par an, sous réserve d'un préavis minimum de dix (10) jours communiqué au Client.

8.3 Les périodes d'indisponibilité résultant de la correction de Bugs Bloquants ou Majeurs, hors maintenance programmée, sont prises en compte



dans le calcul du taux de disponibilité annuel du Service

8.4 Le Client reconnaît que la fourniture, la qualité et la sécurité de la connexion Internet permettant l'accès au Service relèvent de sa seule responsabilité et ne sont pas incluses dans le périmètre du Service.

8.5 Le Client est informé que l'Internet constitue un réseau ouvert, reposant sur l'interconnexion de réseaux indépendants, sans obligation générale de continuité ou de qualité de service entre opérateurs. En conséquence, MILIV ne garantit pas une disponibilité du Service tenant compte d'événements extérieurs à son périmètre technique.

8.6 Le Client reconnaît expressément que : la description du Service, la liste des fonctionnalités du Logiciel figurant aux Conditions Particulières, et le taux de disponibilité défini au présent article, constituent ensemble les qualités essentielles du Service, conformes aux attentes légitimes des parties au sens de l'article 1166 du Code civil, eu égard à la nature du Service et au montant de la Redevance.

9. PÉNALITÉS SLA

9.1 En cas de non-respect du taux de disponibilité du Service défini à l'article 8, résultant d'un Bug Bloquant ou Majeur imputable au Logiciel ou à la Plateforme, MILIV sera tenue d'indemniser le Client sous forme de pénalités contractuelles, calculées conformément au présent article.

9.2 La pénalité est calculée selon la formule suivante : $P = M \times R$, dans laquelle : P = montant de la pénalité, M = nombre de minutes consécutives d'indisponibilité du Service, R = montant de la Redevance annuelle (douze mois) rapportée en minutes (une année étant réputée comprendre 360 jours), multiplié par deux (2).

9.3 La pénalité n'est due qu'après : mise en demeure écrite adressée à MILIV par le Client, et sous réserve que le Client apporte la preuve de l'indisponibilité du Service pendant la durée alléguée.

9.4 Les pénalités sont versées par MILIV sur présentation de facture du Client. Elles ne sont pas soumises à TVA et ne peuvent faire l'objet d'aucune compensation avec les sommes dues par le Client au titre du Contrat. Le paiement des pénalités constitue une indemnisation forfaitaire et exclusive de tout autre dommage lié au même manquement, conformément à l'article 1231-5 du Code civil.

9.5 Le montant total cumulé des pénalités dues par MILIV sur une période glissante de douze (12) mois est plafonné à dix pour cent (10 %) du montant total hors taxes de la Redevance annuelle. Lorsque ce plafond est atteint, le Client pourra, conformément à l'article 1223 du Code civil : soit solliciter une réduction proportionnelle du prix, soit, à défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours, procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions de l'article 16, sans avoir à démontrer un manquement grave.

10. CONDITIONS FINANCIÈRES

10.1 Redevance La fourniture du Service donne lieu au paiement par le Client d'une Redevance, exprimée hors taxes, dont le montant, les modalités de calcul et de facturation sont définis dans les Conditions Particulières. Sauf stipulation contraire, la Redevance est : calculée par compte utilisateur chauffeur actif, facturée mensuellement, payable par prélèvement bancaire, terme à échoir. Tout compte utilisateur chauffeur : activé, ou demeuré actif plus de quarante-huit (48) heures sur un mois donné, est réputé facturable pour le mois entamé.

10.2 Acceptation du prix Le Client reconnaît expressément que le prix de la Redevance : a été librement accepté lors de la conclusion du Contrat, n'a pas été fixé unilatéralement par MILIV sans son consentement, conformément aux articles 1164 et 1165 du Code civil.

10.3 Évolution tarifaire Les prix sont fixes pendant chaque période contractuelle en cours. MILIV se réserve le droit de notifier au Client toute évolution tarifaire au moins soixante (60) jours avant la date d'échéance de la période contractuelle en cours. À défaut d'acceptation des nouveaux tarifs, le Client pourra résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 16.

10.4 Retard ou défaut de paiement Tout retard de paiement supérieur à trente (30) jours après la date d'échéance, et après mise en demeure restée infructueuse, constitue un manquement grave autorisant MILIV, à titre d'exception d'inexécution, à suspendre immédiatement le Service, sans préavis ni indemnité.

10.5 Pénalités de retard et frais de recouvrement Conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, toute somme impayée à son échéance produira de plein droit : des intérêts de retard calculés sur la base de trois (3) fois le taux d'intérêt légal, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant légalement fixé. Tous les frais de recouvrement engagés par MILIV (frais de procédure, honoraires, débours) demeurent intégralement à la charge du Client.

10.6 Imprévision Conformément à l'article 1195 du Code civil, MILIV n'accepte pas de supporter le risque d'une variation significative à la hausse des coûts d'hébergement, de stockage ou d'infrastructure nécessaires à la fourniture du Service. Toute augmentation supérieure à quinze pour cent (15 %) des coûts d'infrastructure ou de stockage, dûment justifiée par MILIV, est réputée constituer une circonstance imprévisible rendant l'exécution du Contrat excessivement onéreuse. Dans ce cas, les parties s'engagent à renégocier de bonne foi le Contrat. À défaut d'accord écrit dans un délai de trente (30) jours, chacune des parties pourra résilier le Contrat sans indemnité.

10.7 Commission – Module "Bourse de fret MILIV" (le cas échéant). Lorsque le Client active le module optionnel « Bourse de fret MILIV », toute mission réalisée via la Plateforme donne lieu au paiement d'une commission variable, prélevée par MILIV avant versement au Transporteur du solde correspondant à la prestation. Le taux de commission applicable est communiqué au Client dans son espace personnel et peut être ajusté mensuellement en fonction notamment : de la note attribuée par les clients finaux, du respect des délais et de la ponctualité, du taux d'annulation ou de non-présentation, des incidents ou litiges constatés, du respect des processus opérationnels (statuts, géolocalisation, justificatifs, POD, photos, scans), de la qualité de la communication. Toute fraude, dissimulation ou sous-déclaration constatée autorise MILIV à suspendre immédiatement l'accès au Service et à résilier le Contrat pour faute, sans préjudice de toute action indemnitaire.

11. OBLIGATION DE COLLABORATION

11.1 Les parties s'engagent à exécuter le présent Contrat de bonne foi, conformément à l'article 1104 du Code civil, et à coopérer loyalement afin de permettre la bonne exécution du Service.

11.2 Chaque partie s'engage à communiquer à l'autre, dans des délais raisonnables, l'ensemble des informations, documents et éléments nécessaires ou utiles à l'exécution de ses obligations contractuelles.



11.3 Le Client s'engage notamment à : désigner un interlocuteur principal compétent et disponible, assurer la disponibilité de ses Utilisateurs pour les échanges nécessaires, fournir des informations exactes, complètes et à jour, signaler sans délai tout dysfonctionnement ou difficulté d'utilisation du Service.

11.4 Le Client reconnaît que tout manquement à son obligation de collaboration est susceptible d'affecter la qualité, les délais ou la conformité du Service, sans que la responsabilité de MILIV ne puisse être engagée à ce titre.

12. DEVOIR D'INFORMATION DE MILIV

12.1 En sa qualité de prestataire professionnel, MILIV s'engage à satisfaire à son devoir d'information à l'égard du Client tout au long de l'exécution du Contrat, conformément aux dispositions de l'article 1112-1 du Code civil.

12.2 MILIV informe le Client que le Service proposé est un service standard, conçu pour répondre aux besoins d'entreprises de tailles et de secteurs variés. Il appartient en conséquence au Client : de définir précisément ses besoins, de vérifier l'adéquation du Service à ces besoins, de s'assurer que le Service est dimensionné et configuré de manière compatible avec son organisation, ses processus internes et ses objectifs propres. À défaut d'expression écrite et détaillée de ses besoins par le Client, la proposition commerciale de MILIV vaut expression des besoins du Client.

12.3 Le Client reconnaît avoir été informé que la bonne mise en œuvre et l'utilisation efficace du Service dépendent notamment : de la formation préalable de ses Utilisateurs, de l'exactitude des données saisies, de l'adaptation éventuelle de certains de ses processus internes. MILIV ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à une mauvaise appropriation ou à une utilisation non conforme du Service par le Client ou ses Utilisateurs.

13. GARANTIES RELATIVES AU LOGICIEL ET AU SERVICE

13.1 MILIV garantit être titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle nécessaires à l'exploitation du Logiciel et à la fourniture du Service, ou disposer des autorisations requises à cet effet. À ce titre, MILIV garantit que le Logiciel est original et qu'elle est habilitée à concéder au Client le droit d'utilisation prévu au Contrat, pour le Logiciel et, le cas échéant, pour les modules additionnels intégrés au Service.

13.2 MILIV garantit le Client contre toute action, réclamation ou procédure intentée par un tiers, fondée sur une atteinte alléguée aux droits de propriété intellectuelle résultant de l'utilisation conforme du Logiciel et du Service sur le territoire de l'Union Européenne. À ce titre, MILIV assurera, à ses frais, la défense civile du Client et prendra en charge les condamnations pécuniaires définitivement prononcées à son encontre, sous réserve que le Client : informe MILIV sans délai de toute menace ou action, laisse à MILIV la maîtrise de la défense, coopère loyalement à la conduite de la procédure.

13.3 La présente garantie ne s'applique pas lorsque l'atteinte alléguée résulte d'une utilisation du Logiciel non conforme au Contrat, d'une modification du Logiciel non réalisée par MILIV, de l'intégration du Logiciel avec des systèmes, logiciels ou données tiers non fournis par MILIV.

13.4 En cas de condamnation définitive ou de risque sérieux d'atteinte aux droits d'un tiers, MILIV pourra, à son choix : modifier ou remplacer le Logiciel ou la fonctionnalité concernée, obtenir le droit de poursuivre son exploitation, ou, à défaut, résilier le Contrat, sans indemnité autre que le remboursement au prorata temporis des Redevances éventuellement versées pour la période non exécutée.

14. DONNÉES PERSONNELLES

14.1 Rôle des parties

14.1.1 Le Client est seul responsable du traitement des données personnelles traitées dans le cadre de l'utilisation du Service. Il demeure propriétaire de l'ensemble des données, y compris personnelles, qu'il saisi, collecte ou traite via le Logiciel. Les droits des personnes concernées (accès, rectification, suppression, opposition, limitation, portabilité) doivent être exercés directement auprès du Client.

14.1.2 MILIV agit exclusivement en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et traite les données personnelles uniquement : pour les besoins stricts de l'exécution du Contrat, sur instruction documentée du Client, et dans les limites prévues par le présent article.

14.2 Obligations du Client : Le Client garantit à MILIV : que les données personnelles sont collectées et traitées de manière licite, loyale et transparente, que les personnes concernées ont été dûment informées, que les formalités légales et réglementaires requises ont été accomplies, et que les traitements réalisés via le Service sont conformes à la réglementation applicable. Le Client garantit MILIV contre toute réclamation, sanction ou condamnation résultant d'un manquement du Client à ses obligations en matière de protection des données.

14.3 Obligations de MILIV en tant que sous-traitant MILIV : s'engage à : ne traiter les données personnelles que pour l'exécution du Service, ne pas les utiliser à des fins propres ou commerciales, garantir la confidentialité des données, mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer leur sécurité. MILIV s'engage à informer le Client sans délai si une instruction reçue lui paraît contraire à la réglementation applicable.

14.4 Sécurité et localisation des données : Les données personnelles sont hébergées et traitées exclusivement au sein de l'Union Européenne. MILIV met en œuvre des mesures de sécurité conformes aux standards du marché, incluant notamment : contrôle des accès logiques, cloisonnement des données par Client, authentification des Utilisateurs, sauvegardes régulières, chiffrement des données en transit et, lorsque pertinent, au repos. Aucun transfert de données hors Union Européenne n'est réalisé.

14.5 Violation de données : En cas de violation de données personnelles au sens de l'article 4 du RGPD, MILIV s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance. Le Client demeure seul responsable : de la notification à l'autorité de contrôle compétente, et, le cas échéant, de l'information des personnes concernées.

14.6 Sous-traitance ultérieure : Le Client autorise MILIV à recourir à des sous-traitants ultérieurs pour les besoins techniques du Service, notamment en matière d'hébergement ou d'infrastructure, sous réserve que : ces sous-traitants présentent des garanties suffisantes, les données ne fassent l'objet d'aucun transfert hors Union Européenne. La liste des sous-traitants est tenue à jour par MILIV.

14.7 Droit d'audit : Le Client peut, à ses frais, procéder à un audit de conformité RGPD au maximum une (1) fois par an, sous réserve : d'un préavis



raisonnable, de la signature préalable d'un engagement de confidentialité, et du respect des règles de sécurité de MILIV. Le temps passé par MILIV au-delà de huit (8) heures ouvrées par an pourra être facturé.

14.8 Fin du Contrat – restitution des données : À l'issue du Contrat, pour quelque cause que ce soit, les données personnelles du Client sont restituées ou supprimées conformément à l'article 16.4.

15. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE

15.1 MILIV est responsable uniquement des dommages directs et prévisibles, au sens des articles 1231-3 et 1231-4 du Code civil, résultant d'un manquement prouvé à ses obligations contractuelles. Sont expressément exclus les dommages indirects, notamment et sans limitation : pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes de données, préjudice commercial, perte de chance, ou atteinte à l'image.

15.2 En tout état de cause, la responsabilité financière globale de MILIV, toutes causes confondues, est plafonnée au montant total hors taxes des Redevances effectivement payées par le Client au titre des douze (12) derniers mois précédant la survenance du fait génératrice du dommage. Ce plafond ne s'applique pas : en cas de dommage corporel, en cas de faute lourde ou intentionnelle, ou en cas de dol.

15.3 Toute action en responsabilité à l'encontre de MILIV devra être engagée dans un délai maximum de douze (12) mois à compter de la survenance du manquement invoqué, sous peine de forclusion.

15.4 MILIV déclare être titulaire, auprès d'une compagnie notoirement solvable, d'une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle et d'exploitation pour les activités objet du présent Contrat.

16. RÉSILIATION – RÉVERSIBILITÉ

16.1 Résiliation pour manquement. En cas de manquement grave ou répété par l'une des parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception d'une mise en demeure écrite adressée par l'autre partie, cette dernière pourra résilier le Contrat de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

16.2 Résiliation pendant la période d'essai. Lorsque les Conditions Particulières prévoient une période d'essai, le Client peut résilier le Contrat à tout moment pendant ladite période, et au plus tard trois (3) jours calendaires avant son terme, par notification écrite. Dans ce cas, les sommes dues au titre de l'utilisation du Service pendant la période d'essai restent acquises à MILIV, à l'exclusion de toute autre indemnité.

16.3 Conséquences de la résiliation. À la date d'effet de la résiliation, ou à l'arrivée du terme contractuel : le droit d'utilisation du Service cesse immédiatement, le Client s'engage à ne plus accéder au Service, MILIV est en droit d'interrompre sans formalité l'accès au Service et aux comptes Utilisateurs.

16.4 Résiliation pour défaut de paiement ou sans cause. En cas de résiliation du Contrat : pour défaut ou retard de paiement du Client, ou sans cause légitime imputable à MILIV (hors période d'essai), l'intégralité des Redevances restant dues jusqu'au terme contractuel en cours devient immédiatement exigible, à titre d'indemnité provisionnelle, sans préjudice du droit pour MILIV de solliciter l'indemnisation de son entier préjudice.

16.5 Réversibilité et restitution des données. Dans un délai maximum de trente (30) jours suivant la date de prise d'effet de la résiliation, quelle qu'en soit la cause, MILIV s'engage à restituer gratuitement au Client l'intégralité de ses données, dans un format standard du marché exploitable sans recours au Logiciel (notamment .csv ou .xls). À l'issue de cette restitution, MILIV ne conservera aucune copie des données du Client, sous réserve de ses obligations légales de conservation. Aucune continuité de service ni assistance complémentaire n'est due au Client au titre de la réversibilité.

16.6 Survivance. Les stipulations qui, par leur nature, doivent survivre à la cessation du Contrat (notamment celles relatives à la confidentialité, à la protection des données personnelles, à la responsabilité, aux pénalités financières et à la compétence juridictionnelle) demeurent applicables après la fin du Contrat.

17. MAINTENANCE – SUPPORT – HÉBERGEMENT

17.1 Support et assistance. MILIV assure un service d'assistance et de support relatif à l'utilisation du Service, en langue française, accessible par : système de ticketing, téléphone, messagerie électronique. Le support est fourni au profit de l'Administrateur désigné par le Client dans les Conditions Particulières. Les prestations de support sont incluses dans la Redevance.

17.2 Maintenance corrective. MILIV assure la maintenance corrective du Logiciel visant à corriger les Bugs signalés par le Client. Toute demande de correction doit être notifiée par écrit par l'Administrateur du Client et décrire de manière précise et documentée le dysfonctionnement constaté. MILIV s'engage à : accuser réception du signalement dans un délai de quatre (4) heures ouvrées, mettre en œuvre, dans les meilleurs délais, les actions nécessaires à la reproduction et à la correction du Bug, par correctif, mise à jour ou solution de contournement. À compter de la reproduction effective d'un Bug Bloquant ou Majeur, le Service est réputé indisponible au sens de l'article 8.

17.3 Limites de la maintenance. Le Client reconnaît que, compte tenu de l'état de la technique, MILIV ne peut garantir une absence totale d'erreurs ou d'anomalies dans le Logiciel. Le Client accepte expressément l'aléa inhérent aux technologies logicielles et renonce à toute contestation fondée sur l'existence d'erreurs mineures ou non bloquantes.

17.4 Mises à jour et évolutions. Les mises à jour, correctifs et évolutions du Logiciel sont déployés par MILIV sans intervention du Client. MILIV se réserve le droit de faire évoluer le Logiciel, sous réserve : de ne pas dégrader le taux de disponibilité défini à l'article 8, de ne pas supprimer les fonctionnalités listées aux Conditions Particulières.

17.5 Hébergement et infrastructure. Le Service est hébergé sur une infrastructure opérée par MILIV ou ses sous-traitants techniques autorisés, disponible 24h/24 et 7j/7, et répondant aux standards du marché en matière de fiabilité et de redondance.

17.6 Sécurité. MILIV met en œuvre des mesures de sécurité physiques et logiques adaptées, incluant notamment : contrôle des accès aux infrastructures, surveillance et protection contre les intrusions, sécurisation électrique et anti-incendie, cloisonnement strict des données par Client, authentification par identifiant et mot de passe, sauvegardes régulières. Les données du Client sont hébergées et traitées exclusivement dans l'Union Européenne.

18. DISPOSITIONS GÉNÉRALES



18.1 Confidentialité. Les parties s'engagent à conserver strictement confidentielles, pendant toute la durée du Contrat et pendant cinq (5) ans après sa cessation, toutes les informations confidentielles échangées dans le cadre du Contrat, notamment les informations techniques, commerciales, financières, stratégiques ou relatives aux données du Client. Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations : accessibles au public sans violation du Contrat, déjà connues de la partie réceptrice, obtenues légitimement auprès d'un tiers autorisé.

18.2 Force majeure. Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. L'exécution des obligations est suspendue pendant la durée de l'événement. Si l'empêchement devient définitif, le Contrat pourra être résilié de plein droit par la partie la plus diligente.

18.3 Références commerciales. Le Client autorise MILIV à citer son nom, sa dénomination sociale et/ou son logo à titre de référence commerciale, dans le strict respect de sa charte graphique et sans divulgation d'informations confidentielles.

18.4 Non-sollicitation de personnel. Sauf accord écrit contraire, chaque partie s'interdit de solliciter ou d'embaucher un salarié de l'autre partie ayant participé à l'exécution du Contrat, pendant toute sa durée et pendant douze (12) mois après sa cessation. En cas de violation, une indemnité forfaitaire égale à douze (12) mois du dernier salaire brut mensuel du salarié concerné sera due.

18.5 Obligations sociales. MILIV déclare respecter l'ensemble de ses obligations légales et réglementaires en matière sociale et fiscale, notamment en matière de travail dissimulé.

18.6 Autonomie des stipulations. La nullité ou l'inapplicabilité d'une stipulation du Contrat n'affectera pas la validité des autres stipulations. Les parties s'engagent à remplacer la stipulation invalide par une stipulation économiquement équivalente.

18.7 Cession du Contrat. Le Contrat ne peut être cédé ou transféré par le Client sans l'accord écrit préalable de MILIV. Par exception, MILIV pourra céder le Contrat en cas de restructuration, fusion, cession d'activité ou prise de contrôle, sous réserve d'en informer le Client.

18.8 Notifications. Toute notification effectuée au titre du Contrat devra être faite par écrit, par lettre recommandée avec accusé de réception, remise en main propre contre récépissé ou par voie électronique avec accusé de réception. Les délais courront à compter de la date de première présentation.

18.9 Intégralité – Avenants. Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord entre les parties. Toute modification ou avenant devra faire l'objet d'un écrit signé par les deux parties, y compris par voie électronique conformément à l'article 1366 du Code civil.

18.10 Originaux. Le Contrat est établi en deux (2) originaux, un pour chaque partie.

19. LOI APPLICABLE – JURIDICTION COMPÉTENTE

Le présent Contrat est régi par le droit français.

À défaut de résolution amiable, tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal Mixte de Commerce de Saint-Denis de La Réunion, lorsque le Client a la qualité de commerçant.

MILIV

LE CLIENT (souscripteur)

Nom signataire :

Fonction :

Le :

Cachet et signature avec la mention « bon pour accord »

