

AXELINK MAROC

Conditions Générales de Vente

La société AXELINK MAROC, société à responsabilité limitée (SARL) au capital de 1 000 000 dirhams, dont le siège social est situé 109, rue Brahim Nekhay 6, 20350 Casablanca, immatriculée au Registre de Commerce de Casablanca sous le n° 238915, identifiant commun de l'entreprise (ICE) n° 000059394000063, identifiant fiscal n° 40417327, taxe professionnelle n° 35872901, affiliée à la CNSS sous le n° 8729412 (ci-après « Axelink »), est une société de services informatiques spécialisée dans l'intégration de données, la Business Intelligence, l'intelligence artificielle et le déploiement de solutions logicielles d'entreprise.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») définissent les conditions dans lesquelles Axelink fournit ses prestations de services et ses fournitures à ses clients professionnels. Elles sont consultables à tout moment sur le site www.axelink.ma et sont remises à tout client qui en fait la demande.

Article 1 – Objet et champ d'application

Les CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations et fournitures proposées par Axelink, notamment : le conseil, l'audit et l'expertise ; l'intégration de données et le data engineering ; la Business Intelligence, l'analytique et la gouvernance des données ; les solutions d'intelligence artificielle ; le développement et l'intégration d'applications ; le déploiement, le paramétrage et la migration de solutions logicielles d'éditeurs tiers ; la fourniture de licences et d'abonnements logiciels ; la formation ; le support, la maintenance et la tierce maintenance applicative ; l'infogérance et les services managés (ci-après les « Prestations »).

Le site www.axelink.ma est un site de présentation. Il ne permet pas la commande en ligne. Toute commande fait l'objet d'une proposition commerciale ou d'un devis établi par Axelink.

Les Prestations sont réservées aux professionnels, personnes morales ou personnes physiques agissant dans le cadre de leur activité professionnelle (ci-après le « Client »). L'acceptation d'une proposition commerciale ou d'un devis emporte acceptation pleine et entière des CGV, qui prévalent sur tout document du Client, notamment ses conditions générales d'achat, sauf dérogation expresse et écrite acceptée par Axelink.

Les conditions particulières figurant dans une proposition commerciale, un devis, un contrat ou un cahier des charges signé par les deux parties (ci-après les « Conditions Particulières ») complètent les CGV et prévalent sur celles-ci en cas de contradiction.

Axelink se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. La version applicable à une commande est celle en vigueur à la date de son acceptation par le Client.

Article 2 – Définitions

- « Commande » : tout devis, proposition commerciale ou bon de commande accepté par le Client, ainsi que tout contrat signé entre les parties.
- « Contrat » : l'ensemble formé par la Commande, les Conditions Particulières et les CGV.
- « Livrables » : les documents, développements, paramétrages, rapports, modèles de données, tableaux de bord et autres résultats remis au Client dans le cadre des Prestations.
- « Recette » : la procédure de vérification de la conformité des Livrables aux spécifications convenues.
- « Éditeur » : tout tiers titulaire des droits sur un logiciel, une plateforme ou un service fourni ou intégré dans le cadre des Prestations.
- « Jour ouvré » : tout jour du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés au Maroc.

- « Données » : toute information, y compris les données à caractère personnel, communiquée par le Client ou traitée pour son compte dans le cadre des Prestations.

Article 3 – Devis, commandes et annulation

Les devis et propositions commerciales d’Axelink sont valables trente (30) jours à compter de leur date d’émission, sauf mention contraire stipuler dans les CGV de l’éditeur de la solution. Passé ce délai, Axelink peut en réviser les termes.

La Commande devient ferme et définitive à réception par Axelink du devis ou du bon de commande signé par le Client, ou de son acceptation écrite par courrier électronique, et, le cas échéant, à l’encaissement de l’acompte prévu. Axelink n’engage aucune Prestation avant cette date.

Toute demande de modification du périmètre, des délais ou des conditions d’exécution fait l’objet d’un avenant ou d’un nouveau devis. Les travaux supplémentaires demandés par le Client sont facturés aux conditions tarifaires en vigueur.

En cas d’annulation totale ou partielle d’une Commande par le Client, celui-ci reste redevable des Prestations réalisées et des frais engagés à la date de l’annulation, ainsi que des licences, abonnements et fournitures commandés auprès des Éditeurs, qui ne sont ni annulables ni remboursables. Pour les Prestations au forfait, une indemnité égale à 30 % du montant restant à facturer est en outre due à titre de dédommagement.

Article 4 – Modalités d’exécution des Prestations

Les Prestations sont réalisées, selon la Commande, soit au forfait, sur la base d’un périmètre et d’un prix convenus, soit en régie, sur la base du temps passé et des unités d’œuvre convenues (la journée de travail correspondant à huit heures). Elles sont exécutées à distance ou dans les locaux du Client, pendant les jours et heures ouvrés, sauf stipulation contraire. Les interventions demandées en dehors des heures ouvrées, le week-end ou les jours fériés font l’objet d’une majoration précisée dans le devis.

Les délais d’exécution sont indiqués à titre indicatif, sauf lorsqu’ils sont expressément qualifiés de délais de rigueur dans les Conditions Particulières. Ils courent à compter de la réception de la Commande ferme, de l’acompte et de l’ensemble des éléments et prérequis à fournir par le Client. Tout retard imputable au Client, à un Éditeur ou à un tiers proroge d’autant les délais.

Axelink est tenue d’une obligation de moyens. Elle n’est tenue d’une obligation de résultat que lorsque celle-ci est expressément stipulée dans les Conditions Particulières, pour les Livrables et engagements qui y sont précisément définis.

Axelink détermine librement les moyens et le personnel affectés aux Prestations. Son personnel reste sous son autorité hiérarchique et disciplinaire. Axelink peut sous-traiter tout ou partie des Prestations sous sa responsabilité.

Un comité de suivi peut être institué d’un commun accord. Les décisions prises en réunion sont consignées dans des comptes rendus adressés au Client, réputés approuvés à défaut d’observation écrite dans les cinq (5) Jours ouvrés.

Article 5 – Obligations du Client

Le Client s’engage à collaborer activement à la bonne exécution des Prestations et, en particulier, à :

- désigner un interlocuteur disposant du pouvoir de prendre les décisions nécessaires et de valider les Livrables ;

- communiquer dans les délais convenus toutes les informations, spécifications, documents, données et accès nécessaires, dont il garantit l'exactitude, la licéité et la disponibilité ;
- mettre à disposition les environnements, licences, matériels, réseaux et prérequis techniques indiqués par Axelink, conformes aux préconisations des Éditeurs ;
- assurer la sauvegarde régulière de ses données et systèmes avant toute intervention d'Axelink ;
- respecter les conditions de licence des Éditeurs et la réglementation applicable à son activité ;
- procéder à la Recette des Livrables dans les délais prévus à l'article 6.

Tout manquement du Client à ces obligations entraînant une immobilisation, un report ou une charge supplémentaire pour Axelink donne lieu à une facturation complémentaire au tarif en vigueur et à un ajustement du calendrier.

Article 6 – Livraison et Recette

Les Livrables sont remis au Client selon les modalités et le calendrier prévus au Contrat. À compter de leur remise, le Client dispose d'un délai de dix (10) Jours ouvrés pour procéder à leur vérification et notifier par écrit à Axelink, de manière précise et motivée, les éventuelles non-conformités constatées par rapport aux spécifications convenues.

Axelink corrige les non-conformités fondées dans un délai raisonnable et soumet à nouveau le Livrable à la Recette. Les réserves mineures, n'empêchant pas l'utilisation du Livrable, ne font pas obstacle au prononcé de la Recette et sont traitées dans le cadre de la garantie.

À défaut de notification de réserves dans le délai précité, ou en cas d'utilisation en production du Livrable par le Client, la Recette est réputée prononcée sans réserve à la date de remise. Un procès-verbal de Recette est établi à la demande de l'une ou l'autre des parties.

Article 7 – Licences, abonnements et solutions d'Éditeurs

Les logiciels, plateformes et services d'Éditeurs tiers (notamment Qlik, Talend, Cloudera, Anaplan, Microsoft ou tout autre Éditeur) fournis ou intégrés par Axelink sont régis par les conditions de licence, d'abonnement et de support de l'Éditeur concerné, que le Client déclare connaître et accepter. Axelink n'intervient qu'en qualité de revendeur ou d'intégrateur et ne saurait être tenue responsable des défauts, évolutions, interruptions ou conditions de renouvellement propres aux produits et services de l'Éditeur.

Les licences et abonnements sont facturés intégralement à la Commande et ne sont ni annulables ni remboursables. Les abonnements se renouvellent selon les conditions de l'Éditeur. Le support Éditeur est distinct des Prestations de support et de maintenance d'Axelink, qui font l'objet d'un contrat spécifique.

Article 8 – Formation

Les Prestations de formation, inter ou intra-entreprises, sont réalisées selon le programme, la durée, le lieu et le nombre de participants indiqués dans la Commande. Toute annulation ou report par le Client notifié moins de dix (10) Jours ouvrés avant la date de la session est facturé à hauteur de 50 % du prix de la session ; moins de cinq (5) Jours ouvrés avant, à hauteur de 100 %.

Les supports de formation demeurent la propriété d'Axelink. Ils sont remis aux participants pour leur usage personnel et interne et ne peuvent être reproduits, diffusés ou exploités à d'autres fins sans autorisation écrite d'Axelink.

Article 9 – Support et maintenance

Les Prestations de support, de maintenance et de tierce maintenance applicative font l'objet d'un contrat précisant le périmètre couvert, les horaires de service, les canaux de sollicitation, les niveaux de sévérité, les délais de prise en charge et, le cas échéant, les engagements de niveau de service. À défaut de stipulation contraire, ces Prestations sont assurées pendant les jours et heures ouvrés, avec une obligation de moyens.

Sont exclues du support et de la maintenance, sauf accord exprès : les anomalies résultant d'une utilisation non conforme, d'une modification réalisée sans l'accord d'Axelink, d'un environnement non conforme aux prérequis, d'un défaut d'un produit d'Éditeur, ou d'une cause extérieure aux Livrables. Les interventions hors périmètre sont facturées en régie au tarif en vigueur.

Article 10 – Prix

Les prix sont exprimés en dirhams marocains, hors taxes. Ils sont majorés de la taxe sur la valeur ajoutée et de toute taxe applicable au taux en vigueur à la date de facturation. Les prix des Prestations réalisées pour le compte de clients établis hors du Maroc peuvent être libellés en devises, selon les Conditions Particulières.

Sauf mention contraire dans le devis, les prix s'entendent hors frais de déplacement, d'hébergement et de séjour pour les interventions réalisées en dehors du Grand Casablanca, lesquels sont refacturés au Client sur justificatifs ou selon le barème convenu.

Les prix des Prestations au forfait sont fermes pour le périmètre défini dans la Commande. Les tarifs en forfait sont soumis aux conditions du périmètre défini de la phase du cadrage qui peuvent évoluer selon les besoins convenus avec le client des Prestations en régie et les redevances des contrats récurrents (support, maintenance, services managés, abonnements) peuvent être révisés chaque année à la date anniversaire du Contrat, moyennant un préavis d'un (1) mois, dans la limite de 3 % par an

Les licences souscrites dans le cadre d'un abonnement annuel sont soumises à une révision tarifaire annuelle (Annual Price Uplift) applicable lors de chaque renouvellement, conformément aux conditions commerciales et à la politique tarifaire en vigueur de l'éditeur partenaire.

En revanche, lorsqu'un client souscrit à un engagement pluriannuel de trois (3) ans, les tarifs convenus à la date de souscription sont fermes et maintenus pendant toute la durée de l'engagement, sous réserve du respect des conditions contractuelles applicables. Aucun Annual Price Uplift ne sera appliqué pendant cette période de trois ans.

À l'issue de la période d'engagement de trois (3) ans, tout renouvellement sera soumis aux conditions tarifaires et à la politique de prix de l'éditeur en vigueur à la date du renouvellement.

Toute retenue à la source légalement applicable est opérée par le Client, qui remet à Axelink l'attestation correspondante permettant son imputation.

Article 11 – Facturation et paiement

Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, la facturation est établie comme suit :

- Prestations au forfait : acompte de 40 % à la Commande, le solde à la Recette ou selon l'échéancier de jalons convenu ;
- Prestations en régie : facturation mensuelle sur la base du relevé d'activité, réputé approuvé à défaut de contestation écrite dans les cinq (5) Jours ouvrés ;
- Licences, abonnements et fournitures : facturation intégrale à la Commande et paiement à l'avance;
- Support, maintenance et services récurrents : facturation d'avance, annuellement ou selon la périodicité convenue ;
- Formation : facturation à l'issue de chaque session.

Les factures sont payables par virement bancaire dans un délai de trente (30) jours à compter de leur date d'émission, sans escompte pour paiement anticipé, et en tout état de cause dans les délais maximaux prévus par la loi n° 69-21 relative aux délais de paiement. Toute contestation d'une facture doit être notifiée par écrit dans les quinze (15) jours de sa réception ; à défaut, la facture est réputée acceptée.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable et sans préjudice des dispositions de la loi n° 69-21, l'application de pénalités de retard calculées au taux de 1 % par mois de retard sur les sommes restant dues, ainsi que le remboursement des frais de recouvrement engagés. Axelink peut en outre, après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours, suspendre l'exécution des Prestations en cours, subordonner toute nouvelle Commande au paiement des sommes dues et prononcer la déchéance du terme des échéances non encore exigibles.

Aucune compensation ne peut être opérée par le Client sans l'accord écrit préalable d'Axelink.

Article 12 – Propriété intellectuelle

Axelink demeure titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur ses savoir-faire, méthodes, outils, accélérateurs, composants, modèles, bibliothèques, documentations et supports, ainsi que sur tout élément préexistant à la Commande ou développé de manière générique et réutilisable (ci-après les « Éléments Préexistants »). Aucune disposition du Contrat ne saurait être interprétée comme une cession de droits sur les Éléments Préexistants.

Sous réserve du paiement intégral du prix, Axelink cède au Client les droits patrimoniaux sur les développements réalisés spécifiquement pour lui dans le cadre de la Commande et identifiés comme tels dans les Livrables, pour ses besoins internes, pour la durée légale de protection hors vertical. Les Éléments Préexistants incorporés aux Livrables font l'objet d'une licence d'utilisation non exclusive, non cessible et non transférable, limitée aux besoins internes du Client et à la durée d'utilisation des Livrables.

Les logiciels et services d'Éditeurs restent régis par les conditions de licence de l'Éditeur concerné. Le Client garantit qu'il dispose des droits nécessaires sur l'ensemble des éléments qu'il communique à Axelink et garantit Axelink contre toute réclamation de tiers à ce titre.

Axelink garantit le Client contre toute action en contrefaçon relative aux Livrables développés par elle, sous réserve d'en être informée sans délai, de conduire seule la défense et de ne pas voir sa responsabilité engagée du fait d'une modification ou d'une utilisation non conforme des Livrables.

Article 13 – Confidentialité

Chaque partie s'engage à considérer comme strictement confidentielles les informations de toute nature (techniques, commerciales, financières, organisationnelles) communiquées par l'autre partie ou dont elle aurait connaissance à l'occasion du Contrat, à ne les utiliser que pour les besoins de son exécution et à ne les communiquer qu'aux membres de son personnel et sous-traitants ayant besoin d'en connaître, tenus d'une obligation équivalente.

Cette obligation s'applique pendant toute la durée du Contrat et pendant cinq (5) ans après son terme. Elle ne s'applique pas aux informations tombées dans le domaine public, déjà connues de la partie réceptrice, obtenues licitement d'un tiers ou dont la divulgation est imposée par la loi ou une décision de justice. Un accord de confidentialité spécifique peut compléter le présent article.

Article 14 – Protection des données à caractère personnel

Les parties s'engagent à respecter la loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, ses textes d'application et les délibérations de la Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à caractère Personnel (CNDP).

Lorsque les Prestations impliquent le traitement de Données à caractère personnel pour le compte du Client, ce dernier demeure responsable du traitement et Axelink agit en qualité de sous-traitant. À ce titre, Axelink s'engage à ne traiter les Données que sur instruction documentée du Client et pour les seules finalités du Contrat, à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour en assurer la sécurité et la confidentialité, à ne pas les réutiliser ni les transférer sans autorisation, à informer le Client de toute violation de Données dont elle aurait connaissance et, au terme du Contrat, à restituer ou détruire les Données selon les instructions du Client. Le Client fait son affaire des déclarations, autorisations et formalités qui lui incombent auprès de la CNDP. Un accord de traitement des données peut compléter le présent article.

Les données à caractère personnel des interlocuteurs du Client (identité, fonction, coordonnées professionnelles) sont traitées par Axelink aux fins de gestion de la relation commerciale, d'exécution du Contrat et de facturation. Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition qu'elles peuvent exercer en écrivant à contact@axelink.ma.

Article 15 – Garanties et responsabilité

Axelink garantit la conformité des développements spécifiques réalisés par elle aux spécifications convenues pendant une durée de trois (3) mois à compter de la Recette. Cette garantie couvre la correction, sans frais, des anomalies reproductibles signalées par écrit. Elle exclut les anomalies résultant d'une modification par le Client ou un tiers, d'une utilisation non conforme, d'un environnement non conforme aux prérequis ou d'un produit d'Éditeur. Toute autre garantie, expresse ou implicite, est exclue.

La responsabilité d'Axelink ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et est limitée à la réparation des dommages directs subis par le Client. Axelink ne saurait en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects ou immatériels, tels que les pertes de données, de chiffre d'affaires, de bénéfice, d'exploitation ou de clientèle, les préjudices d'image ou les réclamations de tiers, le Client conservant la responsabilité de la sauvegarde de ses données et de la continuité de son activité.

En tout état de cause, la responsabilité totale d'Axelink au titre d'une Commande, toutes causes confondues, est plafonnée, sauf dol ou faute lourde, au montant hors taxes effectivement payé par le Client pour la Prestation à l'origine du dommage au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur. Aucune pénalité de retard n'est due par Axelink, sauf stipulation expresse dans les Conditions Particulières, auquel cas elle est plafonnée à 5 % du prix de la Prestation concernée et est libératoire.

Toute action à l'encontre d'Axelink doit être engagée, sous peine de forclusion, dans un délai d'un (1) an à compter du fait générateur.

Article 16 – Non-sollicitation du personnel

Le Client s'interdit, sauf accord écrit préalable d'Axelink, d'engager ou de faire travailler directement ou indirectement tout collaborateur d'Axelink ayant participé aux Prestations, pendant toute la durée du Contrat et pendant douze (12) mois après son terme. En cas de manquement, le Client versera à Axelink, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire égale à douze (12) mois de rémunération brute du collaborateur concerné, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Article 17 – Références commerciales

Sauf refus écrit du Client, ce dernier autorise Axelink à faire état de sa dénomination et de son logo à titre de référence commerciale, ainsi qu'à décrire de manière générale la nature des Prestations réalisées, sur tout support, dans le respect de la confidentialité prévue à l'article 13.

Article 18 – Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure au sens des articles 268 et 269 du Dahir des Obligations et des Contrats et de la jurisprudence des tribunaux marocains. La partie affectée en informe l'autre sans délai. Les obligations concernées sont suspendues pendant la durée de l'événement. Si celui-ci se prolonge au-delà de soixante (60) jours, chaque partie peut résilier le Contrat par notification écrite, sans indemnité, les Prestations réalisées restant dues.

Article 19 – Durée, suspension et résiliation

Le Contrat prend effet à la date de la Commande ferme et demeure en vigueur jusqu'à la complète exécution des obligations réciproques. Les contrats récurrents (support, maintenance, services managés, abonnements) sont conclus pour une durée initiale de douze (12) mois, renouvelable tacitement par périodes d'égale durée, sauf dénonciation par l'une des parties par lettre recommandée avec accusé de réception ou courrier électronique avec accusé de réception, moyennant un préavis de trois (3) mois avant l'échéance.

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter d'une mise en demeure écrite, l'autre partie peut résilier le Contrat de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. Axelink peut en outre résilier le Contrat sans préavis en cas de non-paiement persistant dans les conditions de l'article 11.

En cas de résiliation, quelle qu'en soit la cause, le Client règle les Prestations réalisées et les frais engagés jusqu'à la date d'effet de la résiliation. Les prestations de réversibilité ou de transfert éventuellement demandées par le Client sont réalisées en régie au tarif en vigueur. Les articles 12, 13, 14, 15, 16 et 22 survivent à la fin du Contrat.

Article 20 – Assurances

Axelink déclare être titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité au titre des Prestations. Une attestation peut être communiquée au Client sur demande.

Article 21 – Dispositions générales

- Indépendance : les parties sont des contractants indépendants ; le Contrat ne crée aucun lien de subordination, de société, de mandat ni de représentation.
- Cession : le Client ne peut céder ou transférer le Contrat sans l'accord écrit préalable d'Axelink.
- Intégralité : le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des parties et remplace tout accord, écrit ou oral, antérieur ayant le même objet.
- Nullité partielle : si l'une des stipulations des CGV était déclarée nulle ou inopposable, les autres stipulations conserveraient leur pleine validité.
- Non-renonciation : le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie ne saurait valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.
- Preuve : les parties conviennent que les échanges par courrier électronique, les documents signés électroniquement et les enregistrements des systèmes d'Axelink font preuve entre elles, conformément à la loi n° 53-05 relative à l'échange électronique de données juridiques.

- Langue : les CGV sont rédigées en langue française, seule version faisant foi.

Article 22 – Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat est régi par le droit marocain. Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout différend relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat dans un délai de trente (30) jours à compter de sa notification par la partie la plus diligente.

À défaut d'accord amiable, tout litige sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Casablanca, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les procédures d'urgence ou conservatoires.

Article 23 – Contact

Pour toute question relative aux présentes CGV ou aux Prestations, le Client peut contacter Axelink Maroc : 109, rue Brahim Nekhay 6, 20350 Casablanca – Téléphone : +212 5 22 25 94 94 – Courriel : contact@axelink.ma – Site : www.axelink.ma.