

Conditions Particulières et Conditions Générales de Service

Twist Funéraire SAS

L'Arobase Le Causse - Espace Entreprises-2 Rue Georges Charpak 81100 Castres
Tél: 0805 69 0081 - Email: contact@twistfuneraire.com
Siret 90812267400017 -TVA intra FR38908122674

Préambule

La Personne physique ou morale (ci-après LE CLIENT) souhaite bénéficier des services de la Société **Twist Funéraire SAS** qui propose une solution en ligne de gestion de dossier funéraire à destination des Pompes Funèbres, plus connu sous la marque **TWIST FUNERAIRE**. L'ensemble des services proposé par Twist Funéraire est présenté sur son site accessible à l'adresse www.twistfuneraire.com

Afin d'apprécier l'adéquation des services à ses besoins et d'effectuer son choix en connaissance de cause, le CLIENT reconnaît que **TWIST FUNERAIRE** lui a remis les informations nécessaires, a répondu à ses questions et a procédé à toute démonstration qu'il a pu requérir concernant les services décrits ci-après.

MULTIPLIEZ est l'intervenant et le responsable des données numériques, MULTIPLIEZ garanti le bon fonctionnement de la solution en ligne <https://twistfuneraire.com> à destination des Pompes Funèbres afin de les accompagner dans le développement des leurs services.

Article 1 : Descriptif des services et prestations

Le service proposé par **TWIST FUNERAIRE** est la mise à disposition d'une solution informatique de gestion de dossier funéraire.

Pour cela, **TWIST FUNERAIRE** met à sa disposition une plateforme sur laquelle le CLIENT se connecte à partir d'un compte qu'il devra créer.

Le service proposé par **TWIST FUNERAIRE** est composé des éléments suivants :

- Offre d'hébergement de la base de données du CLIENT.
- Mise à disposition d'une solution informatique dans laquelle le CLIENT peut utiliser différentes fonctionnalités :

Principales Fonctionnalités

- Dossier obsèques
- Devis, Commandes, Factures le tout réglementaire
- Suivi des paiements, gestion des multi payeurs...
- Gestion des plannings, (cérémonie, convoi, matériel, personnel...) avec envoi automatisé de SMS (Personnel, vacataire, Famille ...)
- Ajout de documents par photos directement dans le dossier défunt
- (Ex: livret de famille, acte de décès, carte d'identité ...)
- Utilisateurs illimités,
- (Maître de cérémonie, Assistants funéraire, Conseillers, Porteur, Vacataire ...)
- Multi agences
- Utilisateurs illimités, avec gestion des accès

- Gestion des contrats obsèques, (en cours)
- Gestion des articles, fournisseurs, prestataires
- Gestion stock, réapprovisionnement automatique
- Gestion des lieux (chambres funéraire, Hôpital, Crématorium, cultes religieux...)
- Gestion de la caisse certifiée
- Possibilité de paramétrage des documents administratifs (Pouvoir, Demande d'autorisation travaux ...)
- Transfert en comptabilité
- Site internet complet, Annonces « Avis de décès » automatisées par dossier avec son déroulement
- Envoi du déroulement de la cérémonie aux familles par mail, SMS ou par écrit

Autres fonctionnalités incluses

- Outil de suivi-client.
- Outil de création de site Internet.
- Outil de création de catalogue produits/services.
- Outil de création et d'envoi de devis, factures et commandes.
- Outil de gestion des dépenses.
- Mise à disposition d'agendas.
- >Sauvegarde et stockage de données médias (images, vidéos...) jusqu'à 1 Go.

Article 2 : Récapitulatif des prestations commandées

1. Cadre de la mission commandée.

- **Sans durée d'engagement**
- **Le service fonctionne par achat de crédits à la demande, ou par la mise en place d'un loyer mensuel (ajout automatique de crédits), auprès de son distributeur.**

2. Services commandés.

L'offre mise à la disposition du Client est un logiciel en ligne qui comporte :

	Description	Tarif	Sans Durée d'engagement
Plateforme	Accès à la plateforme www.twistfuneraire.com via le site internet de TWIST FUNERAIRE accessible à l'adresse www.twistfuneraire.com		
Solution informatique	Mise à disposition des différents développements logiciels et informatiques permettant la gestion, la communication et des actions marketing.		
Achat de crédits	Achat de crédits (suivant le tableau en Annexe 2)	Tarifs dégressif en fonction du volume d'achat	

Dossier obsèques	Création Dossier obsèques	2 Crédits	
SMS	100 SMS/mois compris	100 SMS/mois	
SMS supplémentaires	Achat de 1000 SMS supplémentaires utilisable jusqu'à épuisement	60 € HT	
Contact	<p>Outil de gestion de la relation client (CRM) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajout de contacts et possibilité de les classer par groupes. • Suivi de clients grâce à l'historique client : ajout de commentaires, de comptes rendus d'appels, création de tâches liées aux clients. 		
Produits / Services	<p>Création d'un catalogue produits avec possibilité de l'intégrer dans le site Internet créé sur la plateforme.</p> <p>Personnalisation des champs : gestion des familles, des marques, des codes-barres, des tarifs et des photos.</p>		
Recettes	Création des devis, des commandes et des factures et envoi par mail, au format PDF.		
Dépenses	<p>Ajout de fichiers liés aux dépenses (photos de reçus, factures...).</p> <p>Exportation des données mensuelles pour effectuer la déclaration TVA ou les transmettre au comptable.</p>		
Organisation	<p>Création d'un ou plusieurs agendas.</p> <p>Visualisation de la météo.</p> <p>Création de tâches liées ou non aux fiches clients et ajout de rappels par notification.</p>		

Site Internet	Utilisation du site seul sans utilisation des fonctionnalités du logiciel Mises à jour illimitées et hébergement inclus. Outil de création d'un site Internet responsive : <ul style="list-style-type: none"> • Possibilité pour le Client d'intégrer son catalogue produit qu'il aura au préalable réalisé dans la rubrique produits / services. • Le Client a la possibilité d'intégrer dans son site Internet un espace client sécurisé. • Le Client peut récupérer les coordonnées des prospects, enregistrées depuis le formulaire de contact. • Outils d'analyse du trafic sur le site Internet. 	Ne pourra être inférieur à 6 Crédits / mois	
----------------------	--	---	--

(ii) Conditions d'Utilisation

Le Client doit répondre à trois pré requis afin de pouvoir bénéficier des services proposés par TWIST FUNÉRAIRE et notamment de sa solution informatique :

- Disposer d'une tablette ou d'un ordinateur :
 - Ordinateurs de toutes plateformes (Windows, MacOS/iOS,Android).
 - Tablettes avec résolution écran de 1024 px de large minimum.
- Être connecté à Internet (3G, 4G, WiFi, etc.).
- S'inscrire pour obtenir un code d'accès à www.twistfuneraire.com

Article 3 : Prix et Modalités de paiement

Tous les prix mentionnés (en ANNEXE 2) sont ceux en vigueur au jour de la signature de la présente proposition ou du renouvellement du Contrat, déduction faite le cas échéant de tous rabais, remise ou ristourne accordés.

Le paiement par prélèvement automatique intervient dans les quinze (15) jours suivant l'émission de la facture.

La facturation des services et prestations proposés par **TWIST FUNÉRAIRE** s'effectue de la manière suivante :

- Après avoir ouvert un compte dans les conditions fixées à l'article 5 des Conditions Générales de Service, le Client procède au paiement des services et prestations par prélèvement sur compte client.
- Il dispose de 8 jours pour renvoyer ses coordonnées bancaires à TWIST FUNÉRAIRE afin que ce dernier puisse mettre en place un prélèvement automatique prenant effet dès réception pour l'abonnement mensuel, ou par prélèvement au coup par coup pour les achats ponctuels.

- Les services et prestations proposés par TWIST FUNÉRAIRE sont sans engagement. Le Client souscrit donc aux services et prestations pour une durée minimum d'un (1) mois pour un coût de 6 crédits minimum. Il se déclare informé que, dans le cas où il ne voudrait plus bénéficier des services et prestations avant l'expiration de cette période d'un (1) mois, il sera quand même tenu au paiement jusqu'à la date d'anniversaire mensuelle du Contrat (aucun remboursement ne sera effectué).
- Le Client peut à tout moment décider librement de ne pas renouveler le Contrat sans que l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ne soit nécessaire. Il devra simplement en informer **TWIST FUNÉRAIRE** dans l'interface.
- Aucun remboursement de crédits n'est possible.

Article 4 : Modification

Les présentes Conditions Particulières définissent le périmètre des Prestations commandées par le Client et les modalités financières négociées. Elles pourront être modifiées par voie d'avenants régularisés par les Parties.

Service Annexées

Par le clic sur la case à cocher correspondant à l'acceptation des présentes Conditions Particulières, le Client déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales de Service de **TWIST FUNÉRAIRE** en vigueur le jour dudit clic, annexées ci-après, et les accepter sans réserve.

Conditions Générales de Service – PRÉAMBULE

La SASU Twist Funéraire au capital de 10000 euros, immatriculée au RCS de CASTRES sous le numéro 908 122 674, sise L'Arobase Le Causse - Espace Entreprises-2 Rue Georges Charpak 81100 Castres

(*Ci-après TWIST FUNÉRAIRE*) propose une solution en ligne de gestion de pompes funèbres, afin de les accompagner dans leur transformation numérique.

Les présentes Conditions Générales de Service, établies conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce sont applicables de plein droit aux prestations et services fournis par **TWIST FUNÉRAIRE** à ses clients dans le cadre de son activité. Elles prévalent sur toutes autres conditions générales d'achat sauf application des dispositions d'ordre public du Code des Marchés public.

Article 1 : DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes Conditions Générales de Service, les termes suivants auront la signification donnée ci-dessous :

- **Application** » : désigne l'ensemble des applications mobiles distribuées par TWIST FUNÉRAIRE dans le cadre des Prestations et qui font l'objet de Conditions Générales d'Utilisation spécifiques.
- **Client** » : désigne la personne morale ou physique contractant avec TWIST FUNÉRAIRE et ayant accepté les Conditions Particulières.
- **Compte** » : désigne le compte du Client sur la Plateforme permettant d'accéder aux Services. L'accès au Compte se fait grâce aux Identifiants du Client.
- **Contrat** » : désigne les présentes Conditions Générales de Service ainsi que les Conditions Particulières et toutes Annexes.

- **Identifiants** » : désigne le code confidentiel d'identification et le mot de passe permettant l'accès au Compte. Ces Identifiants sont à l'usage exclusif du Client qui en est seul responsable.
- **Informations Confidentielles** » : désigne (i) les informations protégées (détenues par la Partie divulgateur ou une tierce partie envers laquelle la partie divulgateur a une obligation de non divulgation), notamment toute information, tout savoir-faire et tout logiciel, comprenant sans que cette liste soit exhaustive son code source et toute traduction, compilation, copie partielle et œuvre dérivée ; (ii) toute information désignée comme étant confidentielle au moment de sa divulgation à la partie destinataire, ou lorsqu'elle est transmise à l'oral, identifiée comme étant confidentielle et consignée sous forme écrite ou autre forme matérielle (y compris électronique) comprenant un avis de confidentialité clairement stipulé et transmis à la partie destinataire dans un délai de trente (30) jours suivant la divulgation ; (iii) toute information devant, au vu des circonstances de la divulgation, être traitée de bonne foi comme étant protégée et confidentielle.
- **Logiciel Libre** » : désigne tout logiciel concédé sous licence et sous certaines conditions imposant, dans le cadre de son utilisation, sa modification, sa modification ou sa distribution, que tout autre logiciel y étant intégré, en étant dérivé ou étant distribué conjointement :
 - (a) Soit divulgué ou distribué sous forme de code source,
 - (b) Soit concédé sous une licence dont les conditions permettent la conception d'œuvres dérivées, et/ou,
 - (c) Soit redistribué sans frais aux titulaires de licence suivants.
- **Parties** » : désigne collectivement TWIST FUNÉRAIRE et le Client souscrivant au présent Contrat.
- **Plateforme** » : désigne l'interface de programmation par laquelle le Client peut créer, gérer et configurer l'ensemble des Services. L'accès à la Plateforme se fait à partir du Compte à l'aide des Identifiants.
- **Prestations** » : désigne l'ensemble des services et prestations délivrés par TWIST FUNÉRAIRE au Client dans le cadre du présent Contrat.
- **Services** » : désigne l'ensemble des prestations délivrées par TWIST FUNÉRAIRE via son Site Web www.twistfuneraire.com, à savoir la mise à disposition de la Solution informatique, l'utilisation de la Plateforme, ainsi que toutes les fonctionnalités définies dans les Conditions Particulières, y compris les Applications.
- **Site Web** » : désigne le site Internet du Client dont il doit acheter le nom de domaine séparément auprès d'organismes tels que GANDI, OVH, 1et1, etc.
- www.twistfuneraire.com : désigne le site Internet édité par TWIST FUNÉRAIRE et accessible à l'adresse www.twistfuneraire.com
- **Solution Multipliez** » : désigne l'entreprise en charge de la maintenance et des développements logiciels et informatiques présentés sur le Site Web www.twistfuneraire.com, et qui permettent au Client d'avoir accès à toutes les fonctionnalités.
- **Territoire** » : désigne la zone géographique ou les zones géographiques suivantes : France.

Article 2 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat est composé des documents contractuels suivants :

- Les Conditions Particulières.
- Les Conditions Générales de Service en vigueur.
- Annexe 2 « Tarifs »

Il est entendu que ces Documents Contractuels s'expliquent mutuellement. Toutefois en cas de contradiction ou de divergence entre les termes de ces Documents Contractuels, ils prévaudront dans l'ordre où ils sont énumérés ci-dessus.

Article 3 : OBJET – MODIFICATION

Les présentes Conditions Générales de Service ont pour objet de définir les droits et modalités d'utilisation des Services et Prestations.

TWIST FUNÉRAIRE se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Service. Ces modifications seront portées à la connaissance du Client par tout moyen trente (30) jours avant l'entrée en vigueur des changements. En cas de modifications substantielles des présentes, il convient de distinguer les hypothèses suivantes :

- Soit le Client consent auxdites modifications substantielles auquel cas celles-ci entreront automatiquement en vigueur trente (30) jours à compter de la notification sans autre formalité,
- Soit le Client refuse les modifications substantielles, auquel cas :
- Pour les engagements souscrits à durée déterminée et concernés par les modifications substantielles, les conditions contractuelles applicables au jour de l'engagement initial seront maintenues jusqu'au terme de l'engagement.

Article 4 : DROITS D'UTILISATION

TWIST FUNÉRAIRE concède au Client une licence d'utilisation non exclusive, incessible et intransmissible sur la Solution TWIST FUNÉRAIRE, le Site Web www.twistfuneraire.com, les Services, la technologie et les contenus y afférents, suivant les stipulations des Conditions Particulières. Il est précisé que cette licence d'utilisation est accordée en contrepartie du paiement par le Client des sommes détaillées dans les Conditions Particulières. Cette licence est consentie pour toute la durée de protection des droits de propriété intellectuelle et pour le Territoire.

Le Client ne pourra en aucun cas céder, transférer, déléguer ou sous-licencier un tiers directement ou indirectement de quelle que manière que ce soit.

Sauf dans le cadre autorisé par la loi, impossible à exclure par consentement mutuel des Parties, il est interdit au Client :

- De tenter de copier, modifier, reproduire, créer toute œuvre dérivée, altérer, créer un miroir, republier, télécharger, afficher, transmettre ou distribuer l'ensemble ou toute partie des composantes de la Plateforme, des Applications et/ou de la Solution Multipliez objets des Services sous toute forme, sur tout support ou par le biais de tout moyen que ce soit.
- De tenter de décompiler, désassembler, effectuer toute rétro-ingénierie ou rendre compréhensible de toute autre manière l'ensemble ou une partie de la Solution Multipliez, des Applications et des Services.

- D'accéder à l'ensemble ou une partie des Applications ou de la Solution TWIST FUNÉRAIRE dans le but de concevoir une solution ou une application concurrente.
- D'accéder à la Solution TWIST FUNÉRAIRE et aux Applications sous forme de code source ou de codage déverrouillé avec commentaires.
- De tenter de toute manière que ce soit de supprimer, contourner toute Mesure de Protection Technique (MPT), ni utiliser ou fabriquer dans une optique de vente ou de location, importer, distribuer, vendre ou louer, proposer à la vente ou à la location, promouvoir la vente ou la location ou détenir à des fins d'utilisation privée ou commerciale tout moyen servant à faciliter la suppression ou le contournement non-autorisé des MPT.
- D'utiliser la Solution TWIST FUNÉRAIRE et les Applications afin de prodiguer des services à des tiers ou octroyer une sous licence, vendre, louer, céder, affecter, distribuer, afficher, divulguer, exploiter commercialement ou rendre la Solution TWIST FUNÉRAIRE et les Applications disponibles de toute autre manière à toute tierce partie.

Le Client s'engage à mettre en œuvre tout ce qui est raisonnable pour empêcher tout accès, ou utilisation non autorisée de la Solution TWIST FUNÉRAIRE, du Site

Web www.twistfuneraire.com, de la Plateforme et des Applications et, dans le cas d'un tel accès ou utilisation non autorisée, d'en aviser TWIST FUNÉRAIRE dans les plus brefs délais.

Article 5 : MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES ET AUX PRESTATIONS

L'ouverture d'un compte donne un accès aux Services et aux Prestations à partir d'identifiants. L'ouverture du Compte sera effectuée par le Client qui devra remplir le formulaire d'inscription en ligne accessible à l'adresse www.twistfuneraire.com

Le Client devra remplir l'autorisation de prélèvement, le seul moyen d'achat de crédits.

L'achat de crédits se fait en une fois prix dégressif selon le nombre de crédits acquis, ou par abonnement mensuel au 05 du mois. Voir tarifs en Annexe 2

En toute hypothèse, le Client devra s'assurer de l'exactitude des informations et signaler à TWIST FUNÉRAIRE lorsque celles-ci doivent être mises à jour.

Dans le cas où les informations relatives à l'inscription du Client ne seraient pas actualisées, complètes et/ou exactes, TWIST FUNÉRAIRE se réserve le droit de suspendre temporairement ou de résilier définitivement l'accès du Client, sans délai ni préavis, après une demande de rectification demeurée sans réponse.

Le Client s'oblige à tenir les Identifiants rigoureusement secrets, à prendre toute mesure pour en préserver la confidentialité, et à avertir TWIST FUNÉRAIRE en cas d'une utilisation non autorisée de son Compte, dès qu'il en aura connaissance. De convention expresse entre les parties, toutes opérations effectuées au moyen des Identifiants du Client sont réputées émaner du Client, qui en assure seul la garde.

Il est convenu entre les Parties que tout manquement au présent article pourra entraîner la résiliation de plein droit du Contrat.

Par ailleurs, le Client déclare avoir été informé que TWIST FUNÉRAIRE peut refuser l'ouverture d'un Compte et donc l'accès aux Services et Prestations :

- A un Client ayant fait l'objet d'un contrat avec TWIST FUNÉRAIRE résilié depuis moins d'1 an, suite à un manquement à ses obligations contractuelles.
- A un Client n'ayant pas intégralement réglé les sommes dont il pourrait être débiteur vis-à-vis de TWIST FUNÉRAIRE au titre d'un précédent contrat.
- Pour tout autre motif légitime.

Une fois l'ouverture du Compte effectuée, le Client procède au paiement selon les modalités prévues à l'article 3 des Conditions Particulières. Il bénéficie alors des différents Services et Prestations dans le respect des conditions posées à l'article 4 du présent Contrat.

Article 6 : OBLIGATIONS DU CLIENT

• Obligations Générales du Client

De manière générale, le Client et ses collaborateurs s'engagent à utiliser les Services conformément à l'ensemble des stipulations des Conditions Particulières.

TWIST FUNÉRAIRE ne saurait suppléer à un défaut de formation du Client ou de ses collaborateurs s'il apparaît que ces derniers n'ont pas les compétences requises pour utiliser les Services.

Le Client reconnaît :

- Que son Site Internet est hébergé sur des serveurs dédiés fournis par OVH ou Ikoula.
- Devoir acheter lui-même le nom de domaine de son Site Web auprès d'organismes tels que Gandi, OVH, 1et1, etc.

Afin de permettre à TWIST FUNÉRAIRE d'accomplir les Prestations dans les meilleures conditions, le Client s'engage à :

- Respecter les conditions générales d'utilisation spécifiques aux Applications et aux Services.
- Prendre connaissance des notifications qui lui sont adressées via la Plateforme.
- Autoriser TWIST FUNÉRAIRE à utiliser à des fins de communication ou de promotion commerciale, son nom, sa raison sociale, son logo et un exemple de message au titre de « Référence client » sans aucune rétribution de la part de TWIST FUNÉRAIRE.
- Autoriser TWIST FUNÉRAIRE à faire état de témoignages dont le contenu et les modalités de présentation seront définis en concertation entre les Parties.
- Suivre tout programme de formation recommandé par TWIST FUNÉRAIRE avant d'utiliser les outils mis à sa disposition.

• Obligations liées à l'Utilisation des Services

Le Client s'engage en outre à se conformer à toutes les lois, règlements en vigueur encadrant notamment la vente sur Internet (en ce compris, sans que cette liste soit limitative, la loi Hamon du 17 mars 2014, la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004) et/ou règles qui pourraient empêcher, limiter ou réglementer la diffusion d'informations ou de données, et sans que cela soit exhaustif, à se conformer à la Loi «Informatique, fichiers et libertés» du 6 janvier 1978 modifiée, aux codes de bonnes conduites et à la Netiquette, aux règles de l'art telles que par exemple établies par la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés / www.cnil.fr, le SNCD (Syndicat National de la Communication Directe / www.sncd.org, la FEVAD (Fédération des Entreprises de Vente à Distance / www.fevad.com et des Fournisseurs d'Accès à l'Internet, à la protection de la vie privée, au respect des droits de propriétés.

Il est précisé que cette obligation est étendue au respect des normes en vigueur dans chaque pays ciblé par le Site Web.

En tout état de cause, le Client :

- S'interdit d'utiliser les Services à des fins de pratiques commerciales trompeuses, de publicités mensongères ou non sollicitée, ou encore à des fins contraires aux règles de l'art sans que cette liste soit exhaustive.
- S'interdit d'utiliser les Services, en tout ou partie, à des fins illicites. Il assume exclusivement la responsabilité des contenus de son Site Web. Le Client est dûment informé qu'il lui est notamment interdit de transmettre et/ou de conserver et/ou de diffuser des données à caractère pornographique, pédophile, haineux et/ou raciste ou incitant à la haine ou à la discrimination.

Client utilise les Services sous sa responsabilité entière et exclusive.

Client est notamment seul responsable de l'envoi de courriels, de SMS, de courriers, mais également de l'ensemble des messages et affichages générés via les Services.

- **Non-respect des dispositions de l'article 6**

Il est convenu entre les Parties que tout manquement au présent article pourra entraîner la suspension temporaire ou la résiliation de plein droit du Contrat.

En tout état de cause, il est rappelé que le Client demeurera tenu de payer l'intégralité des sommes fixées aux Conditions Particulières, et à publier ou faire publier, au choix de TWIST FUNÉRAIRE, une information mettant hors de cause TWIST FUNÉRAIRE et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être sollicités par TWIST FUNÉRAIRE du fait du manquement aux présentes et de l'atteinte à son image et à sa réputation.

Enfin, en cas de réception par TWIST FUNÉRAIRE de plaintes et/ ou de réclamations et/ou de notifications directement adressées par des internautes ou toute autorité administrative et judiciaire suite à l'utilisation par le Client des Services, il est expressément convenu entre les Parties que le Client supportera l'intégralité du coût du traitement interne ou externe de ses plaintes et/ou réclamations et/ou notifications.

Article 7 : OBLIGATIONS DE TWIST FUNÉRAIRE

- **Obligations générales de TWIST FUNÉRAIRE**

TWIST FUNÉRAIRE s'engage, dans le cadre défini par les présentes Conditions Générales de Service, à mettre en œuvre tous les moyens pour permettre l'exécution des Prestations et l'utilisation par le Client des Services.

Il est expressément convenu entre les Parties que TWIST FUNÉRAIRE est soumise à une obligation générale de moyens et qu'elle n'est tenue d'aucune obligation de résultat ou de moyen renforcé d'aucune sorte. En outre, la responsabilité de TWIST FUNÉRAIRE ne saurait être engagée en cas d'application inconsidérée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis par ses assistants dans le cadre de leur mission d'assistance.

D'une manière générale, TWIST FUNÉRAIRE ne saurait garantir que l'utilisation des Services générera une augmentation de chiffre d'affaires et/ou de trafic sur le Site Web du Client qui est seul responsable de la génération dudit trafic et du chiffres d'affaires afférent.

La Plateforme objet des Services est accessible 24 H/24 H, 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure ou d'un évènement hors du contrôle de TWIST FUNÉRAIRE et sous

réserve des éventuelles pannes et interventions nécessaires au bon fonctionnement des Services.

En effet, TWIST FUNÉRAIRE met tous les moyens en œuvre pour garantir la disponibilité de la Plateforme, objet des Services, et qu'elle puisse être accessible par le Client.

Toutefois, TWIST FUNÉRAIRE ne saurait être tenue responsable des perturbations, coupures et/anomalies qui ne sont pas de son fait et qui affecteraient les transmissions par le réseau Internet et plus généralement par le réseau de communication, quelles qu'en soient l'importance et la durée.

Il est par ailleurs précisé que TWIST FUNÉRAIRE peut être amenée à interrompre l'accès à tout ou partie des Services pour des raisons de maintenance, pour l'amélioration et l'installation de nouvelles fonctionnalités, pour l'audit du bon fonctionnement ou encore en cas de dysfonctionnement ou de menace de dysfonctionnement.

TWIST FUNÉRAIRE prévient par tous moyens et au moins 7 jours à l'avance le Client de la survenance des opérations de maintenance évolutive.

Dans ces hypothèses, TWIST FUNÉRAIRE ne pourra être redevable d'aucune indemnité ou de dommages-intérêts vis-à-vis du Client, à quelque titre que ce soit.

- **Maintenance**

Maintenance corrective

MULTIPLIEZ et TWIST FUNÉRAIRE assure la maintenance corrective de la Plateforme.

TWIST FUNÉRAIRE met également à disposition du Client un service d'assistance directement disponible dans l'interface.

Maintenance évolutive

MULTIPLIEZ et TWIST FUNÉRAIRE assure la maintenance évolutive de la Plateforme.

- **Sécurité**

MULTIPLIEZ et TWIST FUNÉRAIRE s'engage à mettre tout en œuvre pour :

- Assurer une sécurité logique et physique de ses systèmes d'information.
- Réduire au minimum le risque d'une infraction de sécurité.

- **Conservation des données**

MULTIPLIEZ et TWIST FUNÉRAIRE respecte les durées légales de conservation de ses données du Client. En application de l'article L.123-22 du Code de commerce, les données Clients seront ainsi conservées dix (10) ans pour l'établissement de preuves et cinq (5) ans pour prouver l'existence du Contrat en application de l'article 2224 du Code civil.

Par ailleurs, concernant les données générées dans le cadre des Services (statistiques, reporting etc...) et dont le Client est propriétaire, TWIST FUNÉRAIRE n'est tenue à aucune obligation de conservation desdites données, le Client étant seul responsable de procéder à des sauvegardes régulières.

En cas de résiliation du Contrat, les modalités de suppression des données sont détaillées à l'article «Conséquences de la résiliation».

Article 8 : RESPONSABILITÉ

Le Client pourra engager la responsabilité de TWIST FUNÉRAIRE dès lors qu'il aura préalablement notifié par lettre recommandée avec Accusé de Réception le manquement allégué et que TWIST FUNÉRAIRE n'aura pas répondu dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de cette mise en demeure. En tout état de cause, il est rappelé que la responsabilité de TWIST FUNÉRAIRE ne pourra être recherchée qu'en cas de faute prouvée.

Par ailleurs, du fait même de la nature du réseau Internet (interconnexion d'une multitude d'intervenants indépendants les uns des autres), nul ne peut garantir le fonctionnement global des réseaux de bout en bout. TWIST FUNÉRAIRE ne saurait donc en aucun cas être tenue pour responsable d'un quelconque préjudice dont elle n'est pas directement à l'origine.

En aucun cas la responsabilité de TWIST FUNÉRAIRE ne pourra être recherchée, quel que soit le type d'action intentée, pour un dommage indirect d'aucune sorte par exemple, et sans que la liste ne soit exhaustive, tout préjudice financier ou commercial, perte de bénéfice, trouble commercial, manque à gagner, préjudice d'un tiers, ou action intentée par un tiers contre le Client ainsi que leurs conséquences, lié aux présentes ou à leur exécution. Le Client est seul responsable de tout préjudice, direct ou indirect, matériel ou immatériel causé par lui-même ou un de ses préposés à TWIST FUNÉRAIRE ou à des tiers du fait de son utilisation des Services.

A ce titre, TWIST FUNÉRAIRE n'exerce aucun contrôle ou vérification sur les bases de données attachées au Site Web du Client et n'est, en conséquence, aucunement responsable des données ou de leur contenu qui lui sont communiquées, notamment aux fins d'implémentation sur le Site Web. Le Client demeure seul responsable de toute conséquence qui pourrait découler d'une telle implémentation.

En tout état de cause, il est expressément convenu entre les Parties que si la responsabilité de TWIST FUNÉRAIRE était retenue dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, celle-ci serait limitée tous préjudices et toutes demandes confondues, à 30 % des sommes versées par le Client au titre des présentes sur les douze derniers mois.

Il est expressément convenu entre les Parties que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer même en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

Les présentes dispositions établissent une répartition des risques entre TWIST FUNÉRAIRE et le Client. Le prix des Services et des Prestations fixé dans les Conditions Particulières reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

TWIST FUNÉRAIRE ne pourra être tenue pour responsable, ou considérée comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

Article 9 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

• Propriété de TWIST FUNÉRAIRE

Le Client reconnaît que la Plateforme, les Applications, la Solution TWIST FUNÉRAIRE et les Services de manière générale ainsi que la technologie et les contenus y afférents sont la propriété de TWIST FUNÉRAIRE ou de ses concédant et/ou sous-traitants.

Les marques, logos, slogans, graphismes, photographies, animations, vidéos et textes contenus sur la Solution Multipliez et le Site Web www.twistfuneraire.com sont la propriété exclusive de TWIST FUNÉRAIRE ou de ses concédant et/ou partenaires et/ou sous-traitants et ne peuvent donc être reproduits, utilisés ou représentés sans autorisation expresse préalable, sous peine de poursuites judiciaires.

A. Le Client s'interdit :

- D'utiliser les dénominations « TWIST » ou « TWIST FUNÉRAIRE » ou « twistfuneraire.com » dans ses campagnes sans l'accord préalable et écrit de TWIST FUNÉRAIRE .
- D'entretenir une quelconque confusion avec TWIST FUNÉRAIRE dans le cadre de ses campagnes publicitaires et/ou annonces promotionnelles.
- D'adapter, de corriger, de modifier ou de reproduire en tout ou partie la Plateforme, les Applications la Solution Multipliez et/ou les Services de manière générale ou encore des supports, moyens et technologies mis à disposition dans le cadre des Prestations.

Par ailleurs, le Client reconnaît que l'architecture du Site Web fournie par la Solution TWIST FUNÉRAIRE est la propriété de TWIST FUNÉRAIRE ou de ses concédants et/ou sous-traitants, sans qu'il puisse être fait préjudice des droits de propriété intellectuelle détenus par le Client sur les contenus de ce Site Web.

- **Propriété du Client**

Le Client conserve la pleine propriété des marques, logos, slogans, informations, données, propos, éléments ou de tout autres contenus afférents à son activité et mis à la disposition de TWIST FUNÉRAIRE dans le cadre de l'exécution des Prestations.

Il est également précisé que l'ensemble des données statistiques et de *reporting* générées dans le cadre de l'utilisation des Services et auxquelles le Client a accès via son Compte demeure sa propriété.

Article 10 : DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Chacune des Parties garantit l'autre Partie du respect des obligations légales et réglementaires lui incombant en fonction de son rôle au titre de la protection des données à caractère personnel.

- **Concernant les traitements réalisés par TWIST FUNÉRAIRE**

TWIST FUNÉRAIRE est responsable des traitements mis en œuvre dans le cadre de la relation commerciale entretenue avec le Client au titre des présentes.

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose d'un droit d'opposition (article 38 de la loi) s'il justifie d'un motif légitime tel que prévu par la loi, d'un droit d'accès (article 39 de la loi) et de rectification (article 40 de la loi) des données le concernant.

- **Concernant les traitements réalisés par le Client**

En cas de traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par le Client à partir du Service et des Prestations, TWIST FUNÉRAIRE aura la qualité de sous-traitant au sens de l'article 35 de la loi du 6 janvier 1978.

Il est donc expressément convenu entre les parties que TWIST FUNÉRAIRE :

- N'effectuera aucune opération de traitement de données si ce n'est sur instruction du Client et ce, toujours sous la responsabilité entière et exclusive du Client.
- Mettra tous les moyens en sa possession pour assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel qui lui sont confiées.

Article 11 : CONFIDENTIALITÉ

Chaque Partie s'engage à n'utiliser les informations Confidentielles, directement ou indirectement, en tout ou partie, que pour la stricte exécution du présent Contrat.

Chaque Partie reconnaît par avance que toute divulgation léserait gravement les intérêts de la Partie victime de la divulgation. En conséquence, cette dernière sera fondée à engager des poursuites judiciaires à l'encontre de l'autre Partie, de tous les coauteurs ou complices et à réclamer des dommages et intérêts pour le cas où ces engagements n'auraient pas été tenus, pour quelle que cause que ce soit.

Les obligations de confidentialité stipulées par la présente clause ne s'appliquent pas à l'intégralité ou à toute partie des Informations confidentielles dans la mesure où :

- (a) Elles sont ou ont été rendues publiques autrement que du fait de toute action ou omission de la partie destinataire.
- (b) Elles étaient légalement détenues par l'autre Partie avant leur divulgation.
- (c) Elles ont été légalement divulguées à la partie destinataire par une tierce partie sans restriction de divulgation.
- (d) Elles sont assujetties à une obligation légale de divulgation par tout tribunal compétent, autorité ou administration.

La présente clause de confidentialité sera maintenue à l'expiration du Contrat jusqu'à ce que les Informations Confidentielles passent dans le domaine public autrement que par une infraction de la partie destinataire.

Article 12 : MODALITÉS FINANCIÈRES

Le Client est tenu au paiement des factures net, sans escompte et dans les délais fixés aux Conditions Particulières.

Dans le cas où une facture ne serait pas réglée dans les délais accordés, TWIST FUNÉRAIRE se réserve le droit de suspendre l'accès à ses Services et Prestations, sans que cette suspension ne puisse être considérée comme une résiliation.

TWIST FUNÉRAIRE pourra, dans le cas d'un défaut de paiement par le Client, appliquer des pénalités de retard calculées de la façon suivante :

- Pénalités de retard = $(\text{montant TTC de la facture} \times \text{Taux Légal Applicable}) \times (\text{nombre de jours de retard} / 365)$.
- Pénalité d'impayé pour rejet de prélèvement : Le Client s'engage à payer la totalité de la facture majorée des frais d'impayés de 12€ HT, celle-ci fera l'objet d'une facture.

Conformément aux dispositions du code de commerce, le Taux légal Applicable s'entend du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Les pénalités de retard sont exigibles le jour suivant la date de règlement sans qu'un rappel soit nécessaire. Le Client en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard de TWIST FUNÉRAIRE, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros.

Lorsque des conditions de règlement sont consenties, telles que paiement en plusieurs fois, le défaut d'un seul terme de paiement rend exigible l'intégralité de la créance. Il entraîne, sans versement d'indemnités de quelle que nature que ce soit, la suspension immédiate des prestations en cours.

Les éventuels rejets de prélèvements feront l'objet d'une refacturation par TWIST FUNÉRAIRE au Client des frais bancaires supportés.

Il est également rappelé que la résiliation ne libère pas le Client de ses obligations, notamment financières, établies antérieurement à celles-ci.

Article 13 : DURÉE

Le Contrat est conclu **sans durée d'engagement**.

La durée d'utilisation du logiciel TWIST FUNÉRAIRE cessera lors de l'épuisement des crédits TWIST

A l'issue de l'épuisement des crédits de la cagnotte, le client pourra arrêter l'utilisation du logiciel TWIST FUNÉRAIRE, et de ne pas renouveler le Contrat, en procédant selon les modalités prévues à l'article 3 des Conditions Particulières.

Article 14 : SUSPENSION – RÉSILIATION

- **- Hypothèses de suspension et de résiliation**

A) Suspension

TWIST FUNÉRAIRE peut suspendre de plein droit le Contrat, sans indemnité au profit du Client, et sans mise en demeure préalable, dans les cas suivants :

- En cas d'absence de coopération et/ou de déloyauté constatée par TWIST FUNÉRAIRE, et s'il y a urgence à faire cesser les agissements concernés.
- Lorsque les agissements du Client mettent en danger, de quelle que manière que ce soit, le fonctionnement des Services.
- Lorsque le Client ne respecte pas les conditions d'utilisation spécifiques aux Applications et aux Services.
- En cas de violation des engagements souscrits au titre des articles 10, 11, 12, 13 du présent Contrat.

Cette décision est portée à la connaissance du Client par lettre recommandée avec Accusé de Réception.

La suspension pourra être levée dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés à compter de la réception par TWIST FUNÉRAIRE d'un courrier recommandé avec Accusé de Réception justifiant que la cause de la suspension notifiée au Client a été supprimée et sous réserve de l'acceptation par TWIST FUNÉRAIRE.

B) Résiliation

En cas de manquement grave, par une Partie, d'au moins une de ses obligations au titre des présentes, le présent Contrat pourra être résilié par l'autre Partie. Il est expressément convenu que cette résiliation aura lieu de plein droit, sept (7) jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée sans effet. La mise en demeure, qui devra impérativement indiquer les griefs reprochés et les obligations dont le non-respect est allégué, sera notifiée par l'envoi un email ou lettre recommandée avec Accusé de Réception.

TWIST FUNÉRAIRE pourra également résilier de plein droit le Contrat en cas de redressement ou liquidation judiciaire du Client, de prise de contrôle du Client par un tiers, de cession de l'activité du Client à un tiers.

Le Client peut mettre fin au contrat à tout moment, soit par l'envoi d'une lettre simple de résiliation, à Twist funéraire 2 Rue Georges Charpak 81100 Castres, où par email de résiliation à contact@twistfuneraire.com. A partir de la réception du mail de confirmation de résiliation par Twist Funéraire, le client s'engage à régler le mois en cours, ainsi que **1 mois supplémentaire** afin de faciliter les transitions des sauvegardes, des noms de domaines etc...

- **Conséquences de la résiliation**

La résiliation du Contrat emporte après le délai convenu ci-dessus, la cessation des droits d'utilisation accordés au Client au titre des présentes.

Les articles Propriété intellectuelle, Confidentialité, Responsabilité, et Données à caractère personnel resteront en vigueur en cas de résiliation des présentes et ce pour une durée complémentaire de cinq (5) ans sauf stipulation expresse ou disposition législative, réglementaire contraire.

Article 15 : RÉVERSIBILITÉ

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, TWIST FUNÉRAIRE s'engage à restituer au Client l'ensemble des données, fichiers et documents lui appartenant contenus dans la Solution TWIST FUNÉRAIRE, les Applications et la Plateforme, dans un format disponible (sous forme de fichier CSV / Excel, PDF par exemple).

Il est toutefois précisé que faute pour le Client d'avoir manifesté sa volonté d'obtenir cette restitution dans les quatorze (14) jours suivant la fin du Contrat, TWIST FUNÉRAIRE aura la possibilité de procéder à la destruction de ces données, fichiers et documents.

Cette restitution s'effectuera dans les conditions suivantes : le Client exporte ses données directement depuis l'interface et récupère des fichiers.

Article 16 : GARANTIES

Chaque Partie s'engage envers et garantit l'autre Partie :

- (a) Qu'elle a le pouvoir et l'autorité de conclure le présent Contrat, et qu'elle assurera et maintiendra, au cours de la relation, l'ensemble des autorisations éventuelles nécessaires à l'exécution de ses obligations.
- (b) Qu'elle détient, ou s'est vue octroyer les droits lui permettant d'utiliser aux fins du présent Contrat, l'ensemble des droits de propriété intellectuelle nécessaires au respect de ses obligations.
- (c) Qu'elle exécutera ses obligations en vertu du présent Contrat conformément à l'ensemble des lois en vigueur et en démontrant une diligence et des compétences raisonnables.
- (d) Qu'elle ne fera ni n'omettra de faire quoi que ce soit pouvant entraîner pour l'autre Partie une violation de toute loi ou règlement en vigueur.
- (e) Qu'elle ne dénigrera pas l'autre Partie.

Le Client accepte que les Services n'ont pas été développés dans l'optique de satisfaire ses impératifs individuels. A ce titre, le Client, qui est un professionnel averti de l'environnement

Internet est tenu de s'assurer que les Services sont conformes à ses besoins, impératifs et contraintes.

Le Client déclare être informé que la Plateforme, les Applications et la Solution TWIST FUNÉRAIRE peuvent inclure des logiciels Libres. Aucun Logiciel Libre n'est toutefois octroyé au Client en vertu du présent Contrat. Le Client est ainsi tenu de respecter les conditions des Licences de Logiciel Libre dont la liste pourra être fournie sur demande écrite adressée à TWIST FUNÉRAIRE.

TWIST FUNÉRAIRE garantit au Client une jouissance paisible dans l'utilisation des Services, cette garantie n'étant opposable que pour les droits d'utilisation conférés en application des présentes.

Par ailleurs, en cas de réclamation ou d'action en Justice d'un tiers alléguant que l'utilisation des Services constituerait une violation de ses droits de propriété intellectuelle, TWIST FUNÉRAIRE s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toutes les sommes qui seraient exigées du Client et à intervenir volontairement, si nécessaire, à toutes les instances engagées contre le Client.

La garantie figurant à l'alinéa précédent s'entend sous réserve que :

- (a) La réclamation ou action ne soit pas la conséquence d'une violation par le Client de ses engagements contractuels
- (b) Le Client envoie à TWIST FUNÉRAIRE dans les meilleurs délais, un avis écrit concernant la réclamation ou l'action, détaillant sa nature.
- (c) Le Client n'endosse aucune responsabilité, ne conclut aucun accord ou compromis concernant la réclamation ou l'action sans obtenir préalablement l'accord écrit de TWIST FUNÉRAIRE.
- (d) Le Client permette à intervalles raisonnables à TWIST FUNÉRAIRE et à ses conseillers professionnels (suite à un préavis raisonnable) d'accéder à ses locaux et de s'entretenir avec ses agents, directeurs, employés, représentants ou conseillers, et de consulter tout document afférent et de leur permettre d'en effectuer des copies afin d'évaluer la réclamation ou l'action.
- (e) Le Client prenne toute mesure raisonnable sollicitée par TWIST FUNÉRAIRE dans le but d'éviter, de contester, de compromettre ou de défendre la réclamation ou l'action.

Article 17 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales de Service ne confèrent en aucun cas à TWIST FUNÉRAIRE ou à l'un des membres de son équipe la qualité de salarié, mandataire, agent ou représentant du Client. Les Parties déclarent en outre que les présentes Conditions Générales de Service ne peuvent en aucun cas être considérées comme un acte constitutif de personne morale ou d'une entité juridique quelconque, et que toute forme d'"affectio societatis" est formellement exclue de leurs relations.

Aucune indication, aucun document ne pourra engendrer des obligations non comprises dans les présentes Conditions Générales de Service, s'ils n'ont fait l'objet d'un nouvel accord entre les Parties.

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes Conditions Générales de Service, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation à ladite clause.

De convention expresse, la signature du Contrat entraîne l'acceptation comme mode de preuve des communications électroniques (e-mails, etc...) échangées entre les Parties. L'impression de ces communications électroniques est considérée comme un écrit original faisant foi entre les Parties.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque de celles-ci, les titres seront déclarés inexistantes.

Si une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales de Service venait à être nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et / ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres clauses qui demeureront pleinement applicables.

Article 18 : DROIT APPLICABLE - JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions Générales de Service sont soumises au droit français.

En cas de différend survenant entre les Parties au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes Conditions Générales de Service, les Parties s'efforceront de le régler à l'amiable.

A DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE DANS UN DÉLAI D'UN (1) MOIS A COMPTER DE LA SAISINE DE L'UNE DES PARTIES, LE LITIGE POURRA ÊTRE SOUMIS AUX TRIBUNAUX DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE TOULOUSE AUXQUELS IL EST FAIT EXPRESSÉMENT ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE, NONOBTANT PLURALITÉ DES DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES, EN RÉFÉRÉ OU PAR REQUÊTE.

Application des conditions générales d'utilisation Avril 2022