

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées par les « conditions générales de vente »), révisables à tout moment, ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société « PingFlow » couvre votre utilisation (« vous », le « client ») et votre accès à nos solutions logicielles, applications, API, et services connexes, (ci-après désignés collectivement par les « services »), que vous soyez une personne agissant en votre nom propre ou bien une personne agissant au nom d'une entreprise ou d'une organisation.

Les informations figurant sur tout autre document, quel qu'il soit, n'ayant qu'une valeur indicative. Toute commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces conditions générales de vente.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES

### 1. Exécution des prestations de service

1.1 PingFlow devra exécuter ses prestations avec professionnalisme, en accord avec les termes de la proposition.

1.2 Le client s'engage à communiquer à PingFlow dans les meilleurs délais toute information et documentation nécessaires à la bonne exécution de son intervention. Le client devra s'assurer que les intervenants de PingFlow ont accès aux informations nécessaires à l'exécution de leurs prestations.

1.3 Toute modification des informations ou de la documentation fournies par le client pouvant influencer significativement la bonne exécution des prestations auxquelles PingFlow s'est engagé doit lui être transmise sans délai. PingFlow corrigera toute erreur due à son seul fait dans l'exécution de sa prestation, dans un délai raisonnable et à ses frais, à condition que le client lui ait notifié ladite erreur au plus tard dans les 6 mois suivants la livraison de la prestation.

### 2. Sécurité, Hygiène et Environnement (SHE)

2.1 Le client devra informer PingFlow de tout risque potentiel ou réel, inhérent à la sécurité, l'hygiène et l'environnement qui pourrait survenir lors de l'exécution des prestations par les représentants de PingFlow. Le client devra informer PingFlow de toutes les mesures de sécurité requises au préalable et pendant l'exécution des travaux.

2.2 Lorsque PingFlow intervient sur un site du client, ce dernier s'engage à fournir toutes les mesures de sécurité garantissant un environnement de travail sûr, en accord avec la législation française. Dans le cas contraire, PingFlow est en droit d'interrompre ses prestations.

### 3. Tarifs et paiement

3.1 Le client s'engage à payer à PingFlow le prix convenu pour les services qu'elle exécutera dans le cadre du contrat et des clauses particulières.

3.2 Les prix de tous les Services, y compris, mais sans limitation, les frais de la formule d'abonnement au Service, sont susceptibles d'être modifiés sans préavis de notre part.

3.2 Le paiement du prix sera effectué sur le compte bancaire de PingFlow précisé sur la facture, sauf autre accord des parties.

3.3 Les prix indiqués par PingFlow dans le contrat sont stipulés Hors Taxes. Ils n'incluent pas la TVA ni aucune taxe commerciale localement en vigueur. Vous êtes responsable des taxes applicables, commissions bancaires, frais de transfert, ou de toute surtaxe et extorsion imposées sur ou en lien avec nos Services.

3.4 Le paiement du prix sera effectué dans les 30 jours suivant la réception de la facture par le client. Tout retard de paiement donnera lieu à une pénalité de retard d'un montant égal à 1% de la somme due par mois de retard, sans pouvoir dépasser le taux maximum autorisé par la loi. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement aura lieu si le paiement après la date d'échéance : 40 euros (Art D441-5 du Code de Commerce).

3.5 Vous devez nous informer par écrit si vous contestez toute partie de ces frais payés ou payables par vous conformément aux présentes. Vous devez nous fournir cette notification écrite dans un délai de soixante (60) jours suivant la date des frais applicables et nous travaillerons avec vous afin de résoudre rapidement ce litige. Si vous ne nous fournissez pas la notification écrite de contestation de vos frais dans ce délai, vous ne serez plus autorisé à contester tout frais payé ou payable par vous.

#### 4. Personnel

4.1 PingFlow dispose d'un personnel qualifié pour réaliser ses prestations. PingFlow peut remplacer ses intervenants dans la mesure où le personnel remplaçant a des qualifications équivalentes au personnel remplacé.

4.2 Le Client s'engage à ne pas embaucher un salarié de PingFlow qui serait intervenu dans le cadre de l'exécution du contrat. Le client s'engage également à ne pas recourir aux services d'un ancien salarié de PingFlow, à quelque titre que ce soit, directement ou indirectement, pendant les 6 mois suivants la date de sa dernière intervention pour le compte de PingFlow.

Si le client ne respecte pas cette obligation, il devra payer à PingFlow une indemnité contractuelle d'un montant égal au prix de 4 mois de prestations à plein temps de l'intervenant PingFlow concerné.

#### 5. Licences et accès à la solution logicielle

##### 5.1 Essais d'abonnement test

PingFlow peut proposer des formules d'abonnement permettant une utilisation limitée (durée ou fonctionnalités limitées) du Service. Les utilisateurs de ces formules peuvent avoir un accès limité aux fonctionnalités, disposer de Services réduits et/ou avoir une capacité de données limitée. Ces formules peuvent être supprimées afin de libérer de l'espace pour d'autres comptes si elles ne sont pas activement utilisées pendant une certaine période. Ces formules peuvent être annulées à tout moment et sans avertissement si les Conditions d'utilisation sont enfreintes ou en cas d'infraction des conditions générales d'utilisation.

##### 5.2 Services payants

PingFlow propose des services payants qui permettent l'utilisation du Service. Les utilisateurs du Service bénéficieront de fonctionnalités et d'accès différents selon la formule choisie. Si vos frais de service ne sont pas payés en temps opportun, nous nous réservons le droit de refuser l'accès à votre compte ou de rétrograder votre compte en un compte gratuit, ceci pouvant entraîner une perte de données et/ou de fonctionnalités.

##### 5.3 Rétrogradation

Les abonnements payants peuvent être rétrogradés vers d'autres abonnements payants ou gratuits, à condition que la formule d'abonnement actuelle ne dépasse pas les limites d'utilisation ou les fonctionnalités disponibles uniquement pour **PingFlow SAS**. Siret 792 600 009 00015 – Code NAF : 6202A

cette formule. Les abonnements qui ne répondent pas aux exigences de la formule cible conserveront leur formule actuelle. PingFlow n'est pas responsable de garantir que les exigences sont atteintes avant de modifier l'abonnement. Les rétrogradations doivent être modifiées avant la fin du cycle de facturation et seront effectives à ce moment.

La perte de données et de fonctionnalités peut survenir en cas de rétrogradation d'abonnement, par conséquent, faites attention avant de procéder à la rétrogradation. Certaines formules d'abonnement ne peuvent être rétrogradées ; elles ne peuvent qu'être annulées.

##### 5.4 Montée en gamme

L'ajout d'options et les montées en gamme entraînant une hausse de tarif sont immédiatement effectifs et facturés à votre entreprise. Toutes les formules d'abonnement ne peuvent pas être améliorées ou modifiées.

#### 6. Modification ou service supplémentaire

6.1 Le client pourra demander à PingFlow de réaliser des modifications ou des prestations supplémentaires.

6.2 Le client devra formuler sa demande par écrit, en précisant son objet et éventuellement le délai de livraison, outre son prix. A défaut d'accord préalable entre les parties sur ces conditions, PingFlow n'effectuera pas cette prestation.

#### 7. Résiliation

7.1 Chaque partie pourra résilier le contrat en respectant un préavis de 30 jours. Le point de départ de ce préavis est la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation.

7.2 En cas de résiliation du contrat, le Client devra rembourser à PingFlow la valeur totale des travaux exécutés jusqu'à la date de résiliation, ainsi que tous les frais et les dépenses raisonnablement engagés par PingFlow liés à l'exécution du contrat.

7.3 Chaque partie pourra résilier, par écrit et sans préavis, le contrat, si l'autre partie est en état de banqueroute ou en procédure de liquidation judiciaire ou amiable, ou encore, si l'autre partie n'exécute pas ses obligations contractuelles.

7.4 PingFlow pourra notamment résilier le contrat aux torts du client si ce dernier ne lui

communiquent pas les informations requises à l'article 1.1 dans les conditions précisées par ce même article. Nous nous réservons également le droit de suspendre ou d'annuler les Services à tout moment, à notre discrétion, et sans préavis en cas de non-respect des [Conditions générales d'utilisation](#), ou si vous utilisez les Services d'une façon susceptible d'entraîner une responsabilité juridique, de perturber les Services ou de perturber l'utilisation des Services par autrui.

## 8. Matériel

### 8.1 Garantie

Outre la garantie légale contre le vice caché résultant des articles 1641 et suivants du Code civil, les produits vendus par la société PINGFLOW bénéficient d'une garantie constructeur, exclusive de toute autre garantie en particulier de celle de résultat quant à la satisfaction des besoins spécifiques du client. Dans tous les cas visés aux présentes conditions générales, la responsabilité de PINGFLOW est limitée aux seules garanties de l'article 7.1, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice, qu'elle qu'en soit la source, subi par le client.

Si notre responsabilité était retenue à la suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de notre contrat, le total des indemnités ne pourrait de convention expresse, dépasser un montant égal au prix de la marchandise qui est à l'origine du dommage.

### 8.2 Commande d'achat en ligne

Les commandes passées sur notre site Web engagent le client dès la réception de l'accusé de commande par email, et la réception des marchandises vaut notification de commande. La plate-forme d'achat en ligne est exclusivement accessible aux clients déjà en compte auprès de la société PINGFLOW. Elle n'est donc pas utilisable pour une première commande chez PINGFLOW. Pour disposer d'un compte ouvert auprès de la société PINGFLOW, il faut donc passer une première commande par mail ou téléphone (confirmée par un écrit, datée & signée) et la régler au comptant par virement bancaire.

La société PingFlow se réserve le droit à compter de la réception de la commande d'accepter, de rejeter celle-ci ou d'émettre des réserves. Les prix indiqués dans nos catalogues et sur le site sont indicatifs et sont modifiables à tout moment

sans préavis. Les prix facturés sont ceux qui sont en vigueur au moment de la commande. Les prix indiqués s'entendent unitaires, hors taxes et hors frais de port. Les offres proposées sur notre site sont strictement limitées aux stocks disponibles.

### 8.3 Retours

Toute réclamation pour non-conformité ou produit manquant à la livraison devra nous être impérativement signifiée dans les 48H suivant l'émergence du bon de livraison par lettre recommandée AR. Passé ce délai, la réclamation ne sera plus prise en considération et la seule responsabilité du client sera alors pleinement engagée.

## 9. Confidentialité

9.1 Chaque partie s'engage à l'égard de l'autre à une stricte obligation de confidentialité sur toute information à laquelle elle peut avoir accès dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution du contrat.

9.2 Ne sont pas visés par l'obligation de confidentialité :

- a) Les informations connues par une des parties sur l'autre avant que l'autre ne les lui révèle.
- b) Les informations qui font partie du domaine public lors de leur révélation

9.3 Chaque partie peut néanmoins révéler des informations à son sous-traitant, sans consentement préalable de l'autre partie dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat et à condition qu'un accord de confidentialité écrit reprenant les principes et obligations ci-dessus soit conclu avec ce sous-traitant. PingFlow aura le droit de faire référence au nom du Client dans d'autres propositions faites à des clients éventuels, à moins que le Client ne l'en interdise expressément dans le contrat.

9.4 L'obligation de confidentialité est due par chaque partie sans limitation de durée. PingFlow est en conformité avec la loi française en la matière et se conforme aux règles de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) auprès de qui nous sommes enregistrés sous le n° 1795493. Pour plus d'informations sur la CNIL en France, rendez-vous sur le site : (<http://www.cnil.fr/>) Au titre de ce règlement vous avez un droit permanent d'accès et de modification ou suppression de vos données personnelles.

## 10. Droits et propriété intellectuelle

10.1 PingFlow détient les droits de propriété intellectuelle pour tous les composants du Service susceptibles d'être protégées, y compris mais sans limitation le nom du Service, les illustrations et les éléments de l'interface utilisateur contenues dans le Service, des fonctionnalités et la documentation associée.

PingFlow ne revendique aucun droit de propriété intellectuelle sur le contenu que vous téléchargez ou fournissez au Service.

10.2 PingFlow Le client est propriétaire des livrables fournis par PingFlow dans le cadre du contrat. PingFlow conserve un libre droit d'utilisation de ces livrables, à titre gratuit.

Vous n'êtes pas autorisé à copier, modifier, adapter, reproduire, distribuer, procéder à une ingénierie inverse, décompiler ou désassembler tout aspect du Service.

PingFlow reste propriétaire de tout écrit, notamment les photographies, diagrammes, modèles et programmes informatiques développés dans le cadre de l'exécution du contrat, qui ne sont pas des livrables.

Chaque partie conserve ses droits de propriété intellectuelle préexistants au contrat.

## 11. Responsabilité et indemnisation

11.1 Le Client devra garantir et indemniser PingFlow de toute perte, frais ou condamnation qui serait la conséquence de l'inexécution des obligations du client telles que visées dans les présentes conditions et des conditions générales d'utilisation.

11.2 Chaque partie garantira l'autre contre toutes pertes, plaintes et dettes résultant de l'exécution de la mission dans les cas suivants :

- a) Décès ou blessure corporelle d'un de ses employés, représentants ou sous-traitants,
- b) Perte ou dégâts sur ses biens ou ceux de ses employés, représentants ou sous-traitants,
- c) Tous les frais, pertes ou dommages-intérêts, directs ou indirects qui en résulteraient.

11.3 Chaque partie assumera l'entière responsabilité de ses actes ou négligences conduisant à des pertes ou dommages à des tiers. À l'exception de ce qui est mentionné dans les articles précédents, la responsabilité maximale cumulative de PingFlow résultant de ou associée au projet ne pourra dépasser un

montant équivalent à deux fois le prix HT payé à PingFlow par le Client en vertu du Contrat ou à 200 000 euros (ou l'équivalent dans toute autre devise), le montant le moins élevé des deux étant retenu.

11.4 Si l'une des parties prenait connaissance d'un accident susceptible d'entraîner une plainte conformément aux indemnités ci-dessus, elle devra immédiatement en avvertir l'autre partie.

## 12. Assurance

Chaque partie s'engage à souscrire une assurance responsabilité civile garantissant les risques qu'elle encourt au titre de l'exécution du contrat.

## 13. Force majeure

La responsabilité de l'une des parties ne pourra être engagée si l'inexécution de son obligation est due à un cas de force majeure, c'est à dire un événement irrésistible, imprévisible, notamment, un acte de guerre, une catastrophe naturelle, un incendie, une explosion ou une grève.

La partie affectée par cet événement en avvertira l'autre sans délai et par écrit, en lui précisant la durée estimée de cet événement.

## 14. Législation Applicable

Dans l'éventualité d'un conflit relatif à l'interprétation, l'exécution ou la fourniture d'une quelconque obligation relative au présent accord et à défaut d'un accord amiable trouvé entre PingFlow et son client, le litige sera soumis au tribunal de Lille Métropole. Le présent contrat est régi par la loi française.

## Contact

Pour toutes questions, requêtes ou plaintes, merci de nous contacter par e-mail à l'adresse : [contact@pingflow.fr](mailto:contact@pingflow.fr)

## Mentions légales

PingFlow  
Siège Social : 165 avenue de  
Bretagne 59000 LILLE - France  
Tel: 09 70 44 00 37  
SAS au capital de 30 760€ -  
SIREN : 792 600 009 - Code APE: 6202A-  
RCS Lille Métropole - France  
N° TVA Intracom : FR45 792600009