

## Préambule

Les présentes conditions générales de prestations ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société FFBV, dont le nom commercial est « MRSURICATE », propose à ses clients professionnels différentes prestations de services en lien avec un logiciel de « Web Testing » développé par FFBV permettant la réalisation de tests automatisés du fonctionnement d'un site internet, intranet ou mobile. FFBV est une société par actions simplifiée au capital de 1 000 euros, dont le siège social est situé 1 rue du Guesclin, 44000 NANTES, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de NANTES sous le numéro 814 768 321.

## 1. Définitions

Les termes et expressions utilisés dans les présentes Conditions Générales avec une majuscule auront le sens suivant :

- « **Audit** » désigne la réalisation d'un document préalable à la réalisation d'un Cahier de Recette, celui-ci comprenant les différentes fonctionnalités du Site du Client et leurs disponibilités lors de la réalisation de l'Audit.
- « **Back-Office Client** » désigne l'espace back-office dédié au Client sur le Site Internet, au sein duquel sont notamment accessibles les rapports émis par FFBV sur le résultat des tests réalisés.
- « **Cahier de Recette** » désigne le document comprenant toutes les informations nécessaires à la réalisation des Prestations par FFBV, visé à l'Article 4.  
Le « cahier de recette » est établi et validé conjointement avec le client avant le début du « setup ».
- « **Client** » désigne toute personne physique, représentant ou non une personne morale, agissant à des fins qui entrent dans le cadre de son activité professionnelle et qui recourt aux Prestations proposées par FFBV.
- « **Conditions Générales** » désigne les présentes conditions générales de prestations, applicables aux relations entre FFBV et le Client.
- « **Conditions Particulières** » désigne les conditions particulières conclues entre FFBV et le Client et ayant pour objet de compléter les présentes Conditions Générales, en précisant notamment la nature et les conditions tarifaires des Prestations fournies au Client. Les Conditions Particulières sont matérialisées par un devis, établi à la demande du Client, accepté et signé par le Client.
- « **Contrat** » désigne l'ensemble des Conditions Générales et des Conditions Particulières. La conclusion du Contrat est matérialisée par la confirmation des Conditions Particulières par le Client, emportant son adhésion entière et sans réserve aux Conditions Générales.
- « **Logiciel** » désigne le logiciel de "Web Testing" développé par FFBV en mode SaaS ("Software as a Service"), accessible sur le Site Internet, permettant la réalisation de tests automatisés par l'équipe de FFBV d'un site internet, intranet ou mobile du Client. Seule la partie reporting (résultats et KPI) du logiciel est accessible par le client.
- « **Offre** » désigne les prestations spécifiques fournies au Client par FFBV. Les offres étant choisies entre « Production » et/ou « Recette » avec un nombre maximum de scénarios par offre.  
Le Client pouvant changer d'offre mensuellement par simple demande adressée par mail à FFBV.
- « **Setup** » désigne la période allant de la création du premier scénario à la finalisation du dernier scénario créé prévu par le « Cahier de Recette » préalablement validé par le client.
- « **Scénarios** » désigne les scénarios de navigation, créés par FFBV visant à tester les éléments et fonctionnalités du site internet, du site intranet et/ou du site mobile du Client ou aux services auxquels le Client recourt (notamment les pages, boutons, formulaires, images, ajout au panier, connexion, ajax et paiement) et, le cas échéant, à identifier les dysfonctionnements ("bugs").
- « **Maintenance** » désigne 1. la mise à jour des scénarios en cas de faux dysfonctionnements identifiés ou d'évolution du site internet, intranet ou mobile du Client, 2. les services auxquels le Client recourt, 3. la reproductibilité et les remontées des erreurs par email, téléphone ou via le système d'information du Client, 4. les différents échanges emails et téléphoniques avec le Client concernant les prestations souscrites.  
Celle-ci est effectuée par le service opérationnel de FFBV dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures, sur les jours ouvrés et horaires de travail de FFBV suivant l'identification de l'action à mener. La maintenance d'un scénario ne concerne que la mise à jour de celui-ci, ne modifiant pas son parcours client qui est initialement établi dans le « cahier de recette ».  
FFBV ne pourra pas assurer celle-ci si le client a modifié de lui-même un ou plusieurs scénarios via le logiciel.

- « **Refonte** » désigne la modification d'un ou plusieurs « scénarios », cette modification modifiant le parcours client initialement établi dans le « cahier de recette ».
- « **Prestations** » désigne les prestations proposées par FFBV en lien avec le Logiciel, telles que présentées à l'Article 3 des présentes. Le détail des Prestations fournies au Client par FFBV figure dans les Conditions Particulières.
- « **Site Internet** » désigne le site internet hébergé à l'adresse suivante : [www.mrsuricate.com](http://www.mrsuricate.com).
- « **TVA** » désigne la taxe sur la valeur ajoutée française.

## 2. Acceptation des Conditions Générales

Les Conditions Générales déterminent les conditions contractuelles applicables aux relations entre FFBV et le Client.

Le Client est tenu de lire attentivement les Conditions Générales avant de recourir aux Prestations proposées par FFBV. Les Conditions Générales contiennent des informations importantes sur les droits et obligations du Client, ainsi que sur les limitations et exclusions de responsabilité de FFBV.

En recourant aux Prestations, le Client confirme son adhésion entière et sans réserve aux Conditions Générales, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, en particulier, à se prévaloir de tout autre document qui serait inopposable à FFBV. Si le Client n'accepte pas les Conditions Générales, il est prié de ne pas recourir aux Prestations proposées par FFBV.

Les anciennes versions des conditions générales de prestations sont disponibles par simple demande à [suricate@mrsuricate.com](mailto:suricate@mrsuricate.com).

## 3. Définition des Prestations

FFBV propose, à titre principal, les Prestations suivantes, via l'offre « Production » et/ou « Recette », proposées sous forme d'abonnements mensuels :

- (i) La mise à disposition du Logiciel au moyen d'une licence d'utilisation limitée consentie au Client ;
- (ii) La formation à distance personnalisée du Client à l'utilisation de la partie Résultats et KPI du Logiciel ;
- (iii) La réalisation d'un Audit par FFBV ;
- (iv) La réalisation d'un Cahier de recette par FFBV ;
- (v) La création par FFBV de Scénarios spécifiques aux sites Internet, Extranet et Mobile ;
- (vi) L'alerte automatisée et/ou manuelle par email sur les dysfonctionnements identifiés ;
- (vii) L'émission de rapports sur le résultat des tests réalisés par FFBV ;
- (viii) La « Maintenance » ;
- (ix) Un chargé de compte dédié

Les Prestations fournies au Client par FFBV sont spécifiées à l'Article 14 via des offres.

## 4. Cahier de Recette

Le Client est chargé d'identifier et de définir avec précision ses besoins avant de recourir aux Prestations proposées par FFBV.

Un Cahier de Recette, comprenant toutes les informations nécessaires à la réalisation des Prestations par FFBV sera préalablement établi, selon le cas, par le Client, par FFBV ou en collaboration entre le Client et FFBV.

Les Scénarios sont créés par FFBV en considération des informations figurant dans le Cahier de Recette, ceux-ci sont limités au nombre de scénarios prévus dans les conditions particulières.

## 5. Commande de Prestations

### 5.1. Processus de commande

Le Client qui souhaite souscrire aux Prestations proposées par FFBV doit adresser au préalable une demande au moyen du formulaire de contact accessible sur le Site Internet ou par courriel à [suricate@mrsuricate.com](mailto:suricate@mrsuricate.com).

FFBV répondra à la demande du Client dans les plus brefs délais afin de déterminer, avec celui-ci, les Prestations (Offres et nombres de scénarios) correspondant à ses besoins. Le Client doit soigneusement vérifier, avant de recourir aux Prestations, que celles-ci correspondent bien à ses besoins. FFBV ne pourra être tenue pour responsable des manquements du Client dans la détermination de ses besoins ou des erreurs du Client dans le processus de commande.

La conclusion du Contrat interviendra à l'acceptation et signature par le Client du devis (conditions particulières), établi par FFBV à la demande du Client.

La commande n'est considérée définitive qu'après validation par MrSuricate du devis (« Conditions Particulières »). Aucune demande de modification ultérieure d'une commande passée par un Client ne pourra être prise en compte par FFBV.

A l'exception d'une demande de rajout d'offre et/ou de scénarios effectuée par simple email au chargé de compte de MrSuricate, ce mail valant avenant au contrat à effet immédiat avec les conditions tarifaires des « conditions particulières ».

## **5.2. Traitement de la commande et création d'un Back-Office Client**

Après réception par FFBV des « Conditions Particulières » signée par le Client, celui-ci recevra au commencement du « Setup » un courrier électronique confirmant l'enregistrement de sa commande. Ce courrier électronique comprend l'identifiant et le mot de passe permettant au Client d'accéder, sur le Site Internet, à son Back-Office Client. Le Back-Office Client est strictement réservé à l'usage du Client au nom duquel il a été créé.

Le Client est seul responsable du contenu des informations renseignées au moment de la conclusion du Contrat ainsi que de la confidentialité de son identifiant et du mot de passe qui lui sont communiqués pour accéder à son Back-Office Client.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de FFBV constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

FFBV propose la création d'un ou plusieurs Scénarios personnalisés. Ils seront réalisés au fur et à mesure à partir de la date d'effet du contrat et après validation du cahier de recette par le client.

## **Conditions financières**

### **5.3. Prix des Prestations**

Les Prestations sont proposées aux prix en vigueur au jour de la conclusion du Contrat entre FFBV et le Client tels que spécifiés dans les Conditions Particulières.

Les prix sont en euros, entendus hors taxes et hors TVA. Tout changement du taux de TVA sera répercuté sur le prix des Prestations. La « Refonte » d'un ou plusieurs scénarios sera facturée via un devis email ou pdf validé par le client au tarif par scénario indiqué dans les « conditions particulières », facturé en une fois.

FFBV se réserve le droit de modifier à tout moment le prix des Prestations. En pareille hypothèse, FFBV informera le Client par notification écrite avec un préavis d'un mois. Si le Client n'accepte pas la modification du prix des Prestations, le Client aura la faculté de résilier le Contrat. À défaut d'opposition du Client dans le délai d'un mois suivant la notification adressée par FFBV, il sera fait application du prix modifié.

### **5.4. Modalités de paiement**

Sous réserve des stipulations figurant dans les Conditions Particulières, le paiement du prix des Prestations s'effectue comptant et par avance au début de chaque période contractuelle, par virement ou prélèvement bancaire.

### **5.5. Défaut de paiement – Pénalités de retard**

En cas de non-paiement à bonne date par le Client de toute somme due à FFBV, et en application du douzième alinéa de l'article L441-6, I du Code de commerce, le montant des pénalités de retard est fixé à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de la défaillance du Client.

En cas de défaut de paiement, total ou partiel, par le Client d'une échéance, FFBV pourra, à sa discrétion, suspendre avec effet immédiat l'exécution des Prestations jusqu'au complet paiement, sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts et/ou de l'application de la clause résolutoire prévue à l'Article 7.2 (i).

### **5.6. Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement**

En application de l'article D 441-5 du Code de commerce, le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40 euros.

Cette indemnité, distincte des pénalités de retard, est due de plein droit par le Client défaillant, sans préjudice du droit pour FFBV de demander une indemnisation complémentaire dans le cas où FFBV justifierait de frais de recouvrement supérieurs à ce montant.

### **5.7. Annulation ou refus d'une commande par FFBV**

FFBV se réserve le droit de refuser ou d'annuler la commande d'un Client pour tout motif légitime, notamment en cas de saisie incorrecte des données liées au paiement ou de rejet du mode de paiement utilisé.

Le Client devra supporter tous les coûts éventuels nécessaires à la résolution du problème, notamment en cas de refus de paiement de son établissement bancaire.

## **6. Conditions d'utilisation**

### **6.1. Obligations du Client**

Le Client s'interdit toute utilisation du Logiciel et du Back-Office Client autre que celle expressément prévue au Contrat.

Le Client s'engage à utiliser le Logiciel conformément aux présentes Conditions Générales, notamment au regard des droits de propriété

intellectuelle de FFBV, aux recommandations expresses de celle-ci ou de ses partenaires et de manière non abusive ou frauduleuse.

### **6.2. Règles d'usage d'Internet**

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'internet, et reconnaît notamment que :

- (i) FFBV n'assume aucune responsabilité sur les services accessibles par internet et n'exerce aucun contrôle de quelque forme que ce soit sur la nature et les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur ;
- (ii) Les données circulant sur internet ne sont pas protégées notamment contre les détournements éventuels. La présence du logo de FFBV institue une présomption simple de validité. La communication de toute information jugée par le Client de nature sensible ou confidentielle se fait à ses risques et périls ;
- (iii) Les données circulant sur internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété ;
- (iv) Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet ;
- (v) FFBV ne dispose d'aucun moyen de contrôle sur le contenu des services accessibles sur internet ;
- (vi) La présence de virus ou de tout autre programme malveillant peut infecter son terminal, ce qui constitue un risque accepté par le Client qui s'interdit par conséquent de rechercher la responsabilité de FFBV, ses ayants-droits et/ou ses partenaires commerciaux pour tout dommage, quel qu'il soit, qu'il pourrait subir.

### **6.3. Accès**

FFBV s'efforce de permettre l'accès au Site Internet et au Logiciel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de FFBV, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires à leur bon fonctionnement et à celui des services associés.

Par conséquent, FFBV ne peut garantir une disponibilité du Site Internet et du Logiciel, une fiabilité des transmissions et des performances en termes de temps de réponse ou de qualité.

FFBV s'efforcera de limiter la durée des interruptions d'accès au Site Internet et au Logiciel et de les planifier, dans la mesure du possible, en dehors des heures ouvrables.

La responsabilité de FFBV ne saurait être engagée au titre de ce qui précède.

FFBV n'est pas responsable du dysfonctionnement du Logiciel dès lors que ce dysfonctionnement est dû à une mauvaise utilisation par le Client. Le Client pourra se voir interdire l'accès au Logiciel ou au Back-Office Client, de manière provisoire ou définitive, en cas de non-respect des conditions d'utilisation prévues à l'Article 6.1 et, plus généralement, des présentes Conditions Générales.

### **6.4. Assistance technique**

Un support technique, permettant au Client de contacter FFBV afin notamment de signaler les anomalies affectant le Logiciel ou les Prestations ou pour toute question relative à leur utilisation, est disponible en contactant FFBV à l'adresse suivante sur support@mrsuricate.com ou par téléphone au 02 53 35 83 35.

## **7. Durée du Contrat – Résiliation anticipée**

### **7.1. Durée du Contrat**

La durée initiale du Contrat conclu entre FFBV et le Client est spécifiée dans les Conditions Particulières.

Sous réserve des stipulations des Conditions Particulières, le Contrat sera, à l'issue de la période initiale, renouvelé par tacite reconduction pour des périodes de même durée que la durée initiale, sauf dénonciation par l'une des Parties notifiée par écrit à l'autre Partie au moins un (1) mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

### **7.2. Résiliation anticipée**

Chacune des parties pourra résilier le Contrat par anticipation, à tout moment par notification écrite, dans les cas suivants :

- (i) Manquement de l'autre partie à ses obligations, sous réserve d'une mise en demeure préalable d'avoir à remédier au dit manquement restée sans effet pendant un délai d'un (1) mois
- (ii) Survenance d'un cas de force majeure, telle que définie par les textes et les tribunaux français, rendant définitivement impossible l'exécution du Contrat ou dont la durée des effets est supérieure à 30 (trente) jours calendaires ;  
Mise en redressement judiciaire ou liquidation judiciaire de l'autre partie.

### **7.3. Conséquences de la résiliation**

La résiliation du présent Contrat, pour quelque raison que ce soit, ne portera pas atteinte :

- (i) Aux droits accumulés, responsabilités ou recours des parties, y compris les paiements dus à la date d'effet de la résiliation
- (ii) À l'entrée en vigueur ou au maintien en vigueur de toute disposition du présent Contrat expressément ou implicitement destinée à entrer ou rester en vigueur à compter de la résiliation.

Tout abonnement aux Prestations souscrit par le Client ainsi que la licence d'utilisation du Logiciel consentie au Client par FFBV cesseront immédiatement à la date de résiliation effective du Contrat.

À la date de résiliation effective du Contrat, chaque Partie s'engage à cesser immédiatement toute utilisation du nom, de la marque, du logo ou de tout autre élément de propriété intellectuelle de l'autre Partie.

Aucune indemnité ne sera due par une Partie à l'autre Partie en cas de résiliation du Contrat.

## **8. Licence d'utilisation du Logiciel**

En contrepartie du paiement du prix des Prestations par le Client tel que prévu à l'Article 0 des présentes et sous réserve du respect par le Client de l'ensemble des obligations lui incombant en vertu du Contrat, FFBV concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable, d'utilisation des Prestations et du Logiciel pour la seule durée du Contrat.

La présente licence ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur le Logiciel ou les Scénarios, qui demeurent la propriété entière et exclusive de FFBV. Le Client s'oblige à respecter les mentions de propriété figurant sur le Logiciel, les supports ou la documentation de FFBV.

FFBV garantit qu'elle est titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant de conclure la présente licence et que celle-ci n'est pas susceptible de porter atteinte aux droits de tiers.

Le Client ne pourra en aucun cas mettre les Prestations ou le Logiciel à disposition d'un tiers et ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant des présentes, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert des droits et obligations.

Le Client utilise le Logiciel et les résultats obtenus par son utilisation sous sa responsabilité exclusive, sans recours possible contre FFBV. Notamment, la responsabilité de FFBV ne saurait être engagée à raison d'erreurs, quelle qu'en soit la cause, dans les résultats obtenus, qu'il appartient au Client de vérifier.

FFBV ne saurait de même être tenue responsable de la destruction accidentelle des données du Client, auquel il appartient de les sauvegarder.

## **9. Propriété intellectuelle**

### **9.1. Droits de propriété intellectuelle de FFBV**

La propriété et les droits de propriété intellectuelle attachés au nom, à la marque, au logo ou à tout autre élément de propriété intellectuelle de chacune des parties resteront la propriété exclusive de cette Partie.

Notamment, la structure générale du Site Internet, ainsi que les textes, questionnaires, graphiques, images, sons et vidéos la composant et ceux composant le Logiciel et les Scénarios, sont la propriété exclusive de FFBV ou de ses partenaires. Toute représentation, reproduction et/ou exploitation partielle ou totale des contenus et services proposés par le Site Internet, le Logiciel et les Scénarios, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable et par écrit de FFBV et/ou de ses partenaires est strictement interdite et serait susceptible de constituer une contrefaçon au sens du Code de la propriété intellectuelle.

### **9.2. Droit d'usage et de reproduction**

Toutefois, le Client autorise expressément FFBV, pendant la durée du Contrat et pour les besoins strictement nécessaires à la réalisation des Prestations, à faire usage et reproduire les éléments de propriété intellectuelle lui appartenant.

### **9.3. Propriété des Livrables**

FFBV demeure seule titulaire du droit de propriété et de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents à tous documents, notes, rapports, travaux et plus généralement tout élément de quelque nature que ce soit, réalisé, créé ou mené par FFBV pour le compte du Client dans le cadre de l'exécution de ses Prestations (les "**Livrables**") et ce, quel qu'en soit le support, la forme ou le mode d'écriture.

En contrepartie du règlement du prix des Prestations, FFBV concède au Client un droit d'utilisation personnel, non exclusif et incessible des Livrables pendant la durée du Contrat.

## **10. Responsabilité - Assurances**

### **10.1. Responsabilité**

FFBV s'engage à exécuter les Prestations dans le respect des engagements pris dans le cadre du Contrat et conformément aux lois et règlements applicables.

FFBV n'est tenue à l'égard du Client que d'une obligation de moyens au titre de la réalisation des Prestations.

FFBV sera responsable de la bonne exécution de ses obligations au titre du Contrat, notamment en cas de manquement, défaut ou négligence dans la réalisation des Prestations ayant entraîné un préjudice direct pour le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit, incluant notamment les dommages aux biens du Client, perte de bénéfices, trouble commercial, demande ou réclamation de tiers.

La responsabilité de FFBV sera exclue ou réduite si la mauvaise exécution des Prestations résulte d'un manquement du Client au titre du présent Contrat, incluant en particulier son obligation de fournir à FFBV en temps et en heure des informations réelles et exhaustives nécessaires à la bonne réalisation des Prestations, notamment le Cahier de Recette lorsque celui-ci doit être établi par le Client.

En toute hypothèse, la responsabilité de FFBV est limitée au quart du montant total hors taxes de la durée initiale payée par le Client au titre des Prestations considérées.

### **10.2. Assurances**

FFBV déclare être assurée au titre de sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution par FFBV de ses obligations au titre du Contrat.

### **11. Référencement**

Le Client autorise expressément FFBV à faire figurer les informations relatives à son identification ainsi que son logo et/ou sa marque sur le Site Internet et sur la plaquette commerciale de FFBV, sans que le Client ne puisse prétendre à aucun droit ou rémunération de ce fait.

### **12. Traitement de données à caractère personnel**

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (dénommé « Règlement Général sur la Protection des Données » ou « RGPD ») et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, FFBV est amenée, dans le cadre de l'exécution du Contrat, à collecter auprès du Distributeur des données à caractère personnel le concernant. Ces données font l'objet d'un traitement par FFBV, nécessaire (i) à l'exécution du Contrat et, le cas échéant, à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande du Distributeur, (ii) au respect des obligations légales et réglementaires incombant à FFBV et/ou (iii) aux fins des intérêts légitimes de FFBV.

Ces données ne font pas l'objet d'un transfert en dehors de l'Union européenne.

Toute personne physique dont les données à caractère personnel font l'objet d'un traitement par FFBV bénéficie sur ces données d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'un droit à la portabilité ainsi qu'un droit à la limitation et un droit d'opposition au traitement effectué sur ces données.

Toute demande d'information complémentaire ou d'exercice des droits susvisés doit être adressée par courrier électronique à [suricate@mrsuricate.com](mailto:suricate@mrsuricate.com) ou par courrier postal à l'adresse figurant en Préambule.

Toute demande d'information complémentaire ou d'exercice des droits susvisés doit être adressée par courriel à [suricate@mrsuricate.com](mailto:suricate@mrsuricate.com) ou par courrier postal à : FFBV – RGPD, 6, rue Saint Domingue, 44200 NANTES.

### **13. Dispositions générales**

#### **13.1. Non validité partielle**

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des Conditions Générales, à l'exception de celle d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des parties à contracter.

#### **13.2. Modification des Conditions Générales**

FFBV se réserve la faculté de modifier les Conditions Générales à tout moment. Par conséquent, les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur à la date de conclusion du Contrat.

#### **13.3. Droit applicable - Médiation - Jurisdiction**

Les Conditions Générales et plus généralement le Contrat sont soumis au droit français.

Pour toute contestation liée à la conclusion ou l'exécution du Contrat, le Client doit, préalablement à toute autre démarche, se rapprocher de FFBV en vue de rechercher une solution amiable. Le Client peut adresser une réclamation écrite par courrier électronique à [suricate@mrsuricate.com](mailto:suricate@mrsuricate.com) ou par voie postale à l'adresse figurant en Préambule des présentes.

Sans préjudice de ce qui précède, tout litige susceptible de s'élever à propos de la formation, de l'exécution ou de l'interprétation du présent Contrat sera soumis au Tribunal de commerce de NANTES.

#### **14. Définition des prestations – Livrables**

##### **14.1. Détails des Prestations et Livrables**

La rémunération correspondante de FFBV est précisée dans les Conditions Particulières.

Les Prestations et Livrables proposés par FFBV sont décrits ci-après. Le client peut en choisir plusieurs et y associer un nombre défini de scénarios.

##### **14.2. Offre « Production »**

FFBV propose une offre dénommée « Production », spécifique aux sites Internet, Extranet ou BackOffice en production (veille de production), comprenant les Prestations décrites à l'article 3.

Cette offre coûte 150€ HT mensuellement par « scénario ».

La récurrence paramétrée pour les scénarios issus de cette offre est au maximum toutes les heures.

##### **14.3. Offre Recette**

FFBV propose une offre dénommée « Recette », spécifique aux sites Internet, Extranet ou BackOffice en Recette (serveur de pré-production), comprenant les Prestations décrites à l'article 3.

Cette offre coûte 200€ HT mensuellement par « scénario ».

Il n'y a pas de récurrence sur les scénarios de l'offre « Recette », ceux-ci sont lancés de façon programmée après validation de FFBV.

##### **14.4. Offre POC**

FFBV propose une offre dénommée « POC », spécifique aux sites Internet, Extranet ou BackOffice en « Production » et/ou « Recette », comprenant les Prestations décrites à l'article 3.

Cette offre coûte 500€ HT mensuellement pour 10 scénarios, facturée et payable en une fois à la date d'effet des conditions particulière.

La récurrence paramétrée pour les scénarios issus de cette offre est au maximum toutes les heures.

Cette offre ne peut être souscrite qu'une fois par client.

##### **14.5. Augmentation de la récurrence des scénarios**

Le client a la possibilité de paramétrer la récurrence d'un ou plusieurs scénarios à moins d'une heure avec une majoration mensuelle sur le prix du ou des scénarios concernés.

Cette majoration est de cinquante euros pour une récurrence programmée à toutes les trente minutes et cent euros pour une récurrence programmée à toutes les dix minutes, par scénario.