

Conditions Générales d'Assistance et de Maintenance des Développements Spécifiques Eudonet

au 1^{er} janvier 2024

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Assistance et de Maintenance des Développements Spécifiques Eudonet (ci-après les « CGAM-DS ») sont applicables aux Clients dès leur date d'entrée en vigueur et remplacent les précédentes.

Les CGAM-DS viennent en complément (i) des Conditions Générales d'Utilisation SaaS Eudonet ou des Conditions Générales d'Utilisation Intranet et Maintenance Eudonet pour le Logiciel standard, ainsi que (ii) des conditions générales CRM ou Givexpert ou Netanswer, et (iii) des Conditions Générales d'Exécution des Prestations de Services Eudonet (ci-après les « CGEPS »).

Eudonet est une Société par Actions Simplifiée au capital de 12.100.000 €, dont le siège est à Courbevoie (92400), 11 avenue Dubonnet, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 531 852 580.

1. DÉFINITIONS

« **Administrateur** » : désigne la personne nommée par le Client parmi ses utilisateurs en charge de la gestion des droits et accès au Logiciel et possédant les droits lui permettant d'accéder aux fonctions d'administration.

« **Anomalie** » : désigne un Dysfonctionnement des Développements Spécifiques, tel que défini à l'article 4, reproductible par Eudonet, empêchant son utilisation conformément à la Documentation.

« **Ateliers Fonctionnels** » ou « **Ateliers de personnalisation** » désigne la phase permettant d'identifier les besoins spécifiques du Client. Les échanges sont formalisés sous la forme des Fiches Paramétrages à réaliser par Eudonet.

« **Client** » : désigne une personne physique ou morale ayant conclu un Ensemble Contractuel avec Eudonet en vue de l'accès aux Services et de l'utilisation des Développements Spécifiques.

« **Contrat** » : désigne, le cas échéant, un document contractuel écrit qui serait établi par Eudonet et le Client, en plus du devis ou proposition commerciale.

« **Destination** » : désigne l'objet pour lequel les Développements Spécifiques ont été conçus.

« **Développements Spécifiques** » : désigne tout Livrable constitué de programmes(s) informatique(s) spécifique(s) développé(s) par Eudonet afin de répondre aux besoins propres du Client tels que définis dans les Fiches Paramétrages.

« **Documentation** » : désigne la description des fonctionnalités et du mode d'emploi des Développements Spécifiques. Elle est fournie sous forme électronique en langue française. Toute autre documentation est exclue du cadre de l'Ensemble Contractuel, notamment la documentation commerciale et la documentation de formation.

« **Dysfonctionnement** » : désigne toute difficulté d'accès à la Plate-forme d'Exploitation constatée par Eudonet mais ne constituant pas nécessairement une Anomalie.

« **Ensemble Contractuel** » : désigne les éléments formant la relation contractuelle entre Eudonet et le Client, notamment le devis, et ses éventuelles annexes, le bon de commande, le Contrat s'il en existe un, et les conditions générales et particulières applicables, éléments listés et hiérarchisés à l'article 3 des CGEPS.

« **Fiches Paramétrages** » (ou « **FP** ») : désigne le document rédigé par Eudonet à l'issue des Ateliers Fonctionnels. Il permet d'identifier les différences entre le périmètre fonctionnel standard du Logiciel et celui de la Solution. Il détaille les cas d'usage (ou User Stories) identifiés et nécessitant du développement spécifique. Il constitue le référentiel de réalisation des paramétrages sur le Logiciel et des Développements Spécifiques, à compter de sa Validation par le Client.

« **Livrable** » : document (Dossier de Spécifications Fonctionnelles, Fiches Paramétrages etc.) ou programme (installation et activation du Logiciel, livraison de la solution conforme, livraison de la solution opérationnelle, etc.), faisant l'objet d'une validation (procès-verbal de livraison ou de recette) marquant l'avancement du projet.

« **Logiciel** » : désigne l'ensemble de fonctionnalités d'un ou plusieurs programmes standard et extensions et leurs documentations, conçus pour être fournis à plusieurs utilisateurs en vue d'une même utilisation. Dans le cadre des CGAM-DS, le Logiciel correspond :

- à la version standard diffusée par Eudonet au moment de la signature du devis, hors Personnalisations et Développements Spécifiques ;
- à ses mises à jour ultérieures, le cas échéant.

« **Personnalisation** » : désigne indistinctement les prestations de spécifications, de paramétrage et de personnalisation des éditions et des écrans.

« **Plateforme d'Exploitation** » : désigne l'ensemble des matériels, logiciels, système d'exploitation, base de données et environnement, fournis par le Client en mode Intranet ou par Eudonet en mode SaaS, sur lequel sera effectuée l'utilisation de la Solution.

« **Prestations** » : ensemble des interventions d'Eudonet.

« **Services** » : désigne les prestations de maintenance et/ou d'assistance délivrées par Eudonet dans le cadre de l'Ensemble Contractuel

« **Solution** » : ensemble composé du Logiciel, de ses Personnalisations et des Développements Spécifiques.

« **Utilisateur** » : désigne une personne physique désignée par le Client ayant accès au Logiciel

2. OBJET

Les CGAM-DS ont pour objet de définir les conditions de maintenance corrective des Développements Spécifiques ainsi que l'assistance téléphonique réservée à l'Administrateur pendant la durée de l'abonnement.

3. ENSEMBLE CONTRACTUEL

L'ensemble contractuel est constitué, dans l'ordre de priorité décroissante des éléments suivants s'ils existent :

- Les Fiches Paramétrages validées,
- Le dossier des spécifications fonctionnelles du produit Eudonet,
- Le Contrat,
- Le devis ou la proposition commerciale d'Eudonet signé(e) par le Client,

- Les Conditions Générales applicables.

Les éventuelles conditions générales du Client ainsi que toutes les formules standards (ou pré-imprimées) pouvant figurer sur ses bons de commande, factures, et/ou correspondances ne sont pas contractuelles.

Toute modification du Contrat doit faire l'objet d'un avenant signé par les responsables dûment habilités à cette fin par chacune des Parties.

4. ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE – RENOUVELLEMENT

Les CGAM-DS entreront en vigueur à la date de signature du bon de commande correspondant, et pour une durée initiale d'un (1) an, sauf dispositions contraires convenues entre le Client et Eudonet. Elles seront reconduites tacitement par périodes successives de douze (12) mois à chaque date d'anniversaire, sauf dénonciation par l'une des Parties par lettre recommandée avec avis de réception au moins trois (3) mois avant l'expiration de la période en cours.

5. ASSISTANCE TELEPHONIQUE – MAINTENANCE – SUPPORT TECHNIQUE

5.1. Pendant la durée de l'Ensemble Contractuel, Eudonet fournira au Client une assistance téléphonique sur le Logiciel et des services de maintenance (ci-après dénommés ensemble « les Services ») relatifs aux Développements Spécifiques.

5.2. Dans le cadre de l'Ensemble Contractuel, Eudonet met à la disposition du Client une équipe de consultants support pour assurer l'assistance technique et fonctionnelle des Développements Spécifiques. Exception faite des jours fériés et des jours exceptionnels de fermeture d'Eudonet, et sauf cas de force majeure tels que définis aux présentes, les heures d'intervention de cette équipe d'assistance sont de 9 heures à 18 heures (heure de France métropolitaine) du lundi au vendredi.

Eudonet se réserve le droit de modifier ces horaires et prévoiera par tout moyen à sa convenance le Client des nouvelles plages horaires.

5.3. Les Services comprennent un accès à l'assistance téléphonique pour l'Administrateur fournie exclusivement en accompagnement à l'utilisation des Développements Spécifiques ou pour le traitement des Anomalies. Le nombre d'appels téléphoniques n'est pas limité ;

5.4. Les Services comprennent également les mises à jour des Développements Spécifiques corrigeant des Anomalies qui pourront être installées soit par le Client s'il est en mode intranet, soit par Eudonet s'il est en mode SaaS.

5.5. Les signalements d'Anomalies doivent être confirmés par la plateforme EudoDesk à Eudonet sans délai. Eudonet procède au diagnostic de l'Anomalie. Si ces dysfonctionnements s'avèrent reproductibles, Eudonet les qualifiera d'Anomalies au sens des CGEPS et procèdera à leur classement dans l'une des trois catégories ci-dessous :

• « **Anomalie Bloquante** » : désigne toutes Anomalies empêchant intégralement l'utilisation de la Solution et pour lesquelles aucune solution de contournement n'existe.

• « **Anomalie Majeure** » : désigne toute Anomalie impliquant un fonctionnement en mode dégradé d'une ou plusieurs fonctionnalités substantielles des Développements Spécifiques.

• « **Anomalie Mineure** » : désigne toute Anomalie sans impact significatif sur l'utilisation des Développements Spécifiques.

Eudonet s'engage à corriger les Anomalies reproductibles ou à rechercher une solution de contournement.

Les modalités d'interventions sont les suivantes (exprimées en heures ouvrées) :

Type d'Anomalie	Bloquante	Majeure	Mineure
Délai de prise en charge de la demande de correction	4 heures	8 heures	16 heures
Délai de correction de l'Anomalie ou de recherche d'une solution de contournement(*)	8 heures	32 heures	Dans les meilleurs délais

(*) La solution définitive peut nécessiter la parution d'une nouvelle version du logiciel standard dont la date est conditionnée par le planning des sorties de versions.

La présente Garantie comprend la correction de toute Anomalie. Elle ne couvre pas les dysfonctionnements qui auraient pour cause ou origine le Logiciel, lesquels sont couverts par les Conditions Générales d'Utilisation du Logiciel.

Eudonet ne sera tenu à aucune garantie dans l'hypothèse où le Client :

- a procédé ou fait procéder à une modification de son système informatique et/ou de la Solution sans l'autorisation préalable, expresse et écrite d'Eudonet,
- utilise son système informatique ou le Logiciel d'une manière non-conforme à sa destination au regard de la documentation de référence,
- a intégré le Logiciel avec un matériel, un système ou tout programme informatique fourni par un tiers, sans l'accord préalable et écrit ;

En cas d'Anomalie non reproductible, les Parties s'engagent à collaborer pour en déceler la cause et la résoudre.

6. PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

L'Ensemble Contractuel ne couvre pas les prestations complémentaires préconisées par Eudonet ou sollicitées par le Client pour répondre à ses besoins spécifiques. Ainsi, par exemple, les prestations de conseil, de formation et de consulting feront l'objet d'un contrat séparé entre le Client et Eudonet. De même, l'assistance téléphonique aux utilisateurs autres que l'Administrateur devra faire l'objet d'un contrat séparé entre le Client et Eudonet.

Dans le cas où Eudonet devrait intervenir sur des Développements Spécifiques non couverts par la garantie telle que décrite à l'article précédent, cette intervention sera facturée au temps passé selon le tarif en vigueur.

7. COLLABORATION

Afin de permettre la réalisation des Services, le Client s'engage notamment :

- à se reporter à la Documentation avant chaque demande d'intervention ;
- à mettre à disposition d'Eudonet toute information nécessaire demandée par Eudonet pour la compréhension et la résolution des Anomalies rencontrées ;

- à désigner, en son sein, un interlocuteur compétent en charge du traitement des Anomalies, et à ce qu'il soit disponible pendant toute l'intervention d'Eudonet;
- à faciliter l'accès du personnel de Eudonet à sa Plateforme d'Exploitation et à toutes ses installations si cela était nécessaire et à assurer au personnel de Eudonet un libre accès aux locaux ainsi qu'à lui indiquer un correspondant adéquat ;
- à installer et administrer ses équipements et applications non fournis par Eudonet, ainsi que ses réseaux.

8. REDEVANCE - PRIX

- 8.1. La redevance initiale pour le droit d'accès aux Services d'Assistance et de Maintenance sur les Développements Spécifiques à acquitter par le Client est déterminée dans le devis.
- 8.2. Le montant de la redevance pourra être réévalué à l'occasion de Développements Spécifiques ultérieurs donnant lieu à un devis complémentaire.
- 8.3. Eudonet révisera à chaque date anniversaire, le montant de la redevance annuelle en appliquant la variation de l'indice SYNTEC (Chambre syndicale des SSI et éditeurs de logiciels) publié notamment sur le site <https://syntec-numerique.fr/> majorée de 3 points de pourcentage, étant entendu que la variation de l'indice SYNTEC retenue sera celle observée sur l'ensemble de la période courant depuis la dernière révision de prix appliquée par Eudonet. Au cas où la variation de l'indice SYNTEC serait négative, l'augmentation de la redevance sera de 3%.
- 8.4. Le montant de la redevance est d'autre part susceptible de varier en fonction de l'évolution des circonstances économiques. Toutes les variations de redevance ainsi décidées par Eudonet seront signalées au Client par courrier ou e-mail quatre (4) semaines avant leur application.

9. CONDITIONS DE PAIEMENT

- 9.1. Les factures seront émises, à terme à échoir, payables à trente (30) jours par prélèvement bancaire.
- 9.2. Par dérogation aux dispositions de l'article 1342-10 du Code civil, il est expressément convenu que, dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures et que le Client procéderait à un règlement partiel, Eudonet sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera, nonobstant toute indication contraire émise par le Client.
- 9.3. A défaut de règlement des factures à l'échéance, les sommes impayées donnent lieu, sans mise en demeure préalable, à la facturation d'intérêts de retard calculés par jour de retard et sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points, conformément à l'article L441-6 du Code de commerce. Ces intérêts courent à compter du jour suivant l'échéance de paiement et jusqu'au jour du paiement.
- 9.4. En outre, en cas de retard de paiement par le Client, une indemnité forfaitaire pour frais de

recouvrement d'un montant de quarante euros (40 €) sera due de plein droit par ce dernier. Une indemnisation complémentaire sera réclamée par Eudonet, dès lors que les frais de recouvrement effectivement exposés seront supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire précitée.

- 9.5. La redevance de droit aux Services d'Assistance et de Maintenance des Développements Spécifiques ainsi que toutes les autres sommes dues au titre des présentes sont indiquées hors TVA, droits de douane, retenues à la source et hors toutes taxes applicables, lesquelles sont à la charge du Client. Dans l'hypothèse où il existerait une retenue à la source, des droits de douane ou une taxe d'importation, le Client paiera ces taxes aux autorités fiscales compétentes et adressera spontanément à Eudonet la preuve de leur paiement.
- 9.6. En outre, et sans préjudice de son droit à réclamer des dommages et intérêts par toute voie de droit, ni de son droit de résilier l'Ensemble Contractuel, en cas de non règlement trente (30) jours au-delà du terme de paiement convenu, malgré mise en demeure restée infructueuse, Eudonet se réserve le droit de suspendre ses obligations au titre des présentes jusqu'à complet règlement du principal, des pénalités et des intérêts. Cette suspension n'entraîne aucune modification du montant de la redevance mensuelle qui reste dû pour toute la période en cours. La suspension ne donnera lieu à aucune prolongation de la période en cours. Aucune compensation ne pourra intervenir sans l'accord préalable et par écrit d'Eudonet.

10. RÉSILIATION

En cas de manquement par l'une des Parties à une obligation essentielle prévue à l'Ensemble Contractuel, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de première présentation d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause et le risque de résiliation, l'autre Partie pourra résilier l'Ensemble Contractuel par lettre recommandée avec avis de réception, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre en réparation du préjudice subi.

La résiliation prend effet à la date de première présentation de sa notification, et elle entraîne la suspension immédiate de tous les accès du Client aux Services.

La résiliation, ou la fin pour quelque raison que ce soit, de l'Ensemble Contractuel ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par Eudonet.

11. RESPONSABILITÉ

11.1. Responsabilité du Client

Le Client et l'Utilisateur s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de propriété intellectuelle, de protection des données personnelles, de respect de la vie privée et plus généralement s'engagent à respecter l'ensemble de la réglementation en vigueur.

11.2. Responsabilité d'Eudonet

10.2.1 Eudonet ne pourra, dans la limite du droit applicable, être tenue responsable d'aucun dommage indirect de quelque nature que ce soit (tels que le préjudice commercial ou financier, pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte de

commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque ou les pertes d'exploitation qui affecteraient le Client ou l'Utilisateur) résultant de toute impossibilité d'accès aux Développements Spécifiques, de toute utilisation des Services, y compris toute perte de données, et ceci, quelle que soit l'origine du préjudice. En tout état de cause, la responsabilité d'Eudonet ne pourra être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté.

10.22 Eudonet ne pourra être tenue responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client ou de l'Utilisateur du fait d'une utilisation illicite des Développements Spécifiques.

10.23 Au titre des présentes, Eudonet est tenue à une obligation de moyens et ne sera pas tenue pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des Services.

10.24 En outre, la responsabilité d'Eudonet ne peut être engagée en cas d'application erronée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance ni en cas d'application de conseils n'émanant pas d'Eudonet.

10.25 Hormis les cas d'action en contrefaçon, toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation.

10.26 Si la responsabilité d'Eudonet venait à être reconnue, au titre des présentes, par une décision définitive d'une juridiction compétente, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée serait expressément limitée au montant de la redevance perçue par Eudonet, au titre des Services, pour la période de six (6) mois en cours lors de la survenance du dommage.

10.27 Il est expressément convenu entre les parties, et accepté par le Client, 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.

11.3. Les présentes dispositions établissent une répartition des risques entre Eudonet et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

12. FORCE MAJEURE

La responsabilité des Parties sera entièrement dégagée si l'inexécution d'une partie ou de la totalité des obligations mises à la charge de l'une d'elles résulte d'un cas de force majeure.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution de l'Ensemble Contractuel et les parties se réunissent afin de déterminer les modalités de poursuite éventuelle de leurs relations.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à un (1) mois, l'Ensemble Contractuel sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les Parties.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français : blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, la mauvaise qualité du courant électrique, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit,

les intempéries, les épidémies, les tremblements de terre, les incendies, les tempêtes, les inondations, les dégâts des eaux, les restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.

13. DISPOSITIONS DIVERSES

13.1. Evolution des conditions générales

Eudonet se réserve le droit de modifier à tout moment les CGAM-DS. Ces évolutions entreront en vigueur et s'appliqueront à tous les Clients et Utilisateurs dès l'information de l'Administrateur par Eudonet.

13.2. Confidentialité

Les données appartenant au Client et gérées par les Services sont et demeurent la propriété du Client. Eudonet s'engage à garder ces données confidentielles, à n'effectuer, en dehors des nécessités techniques et de sauvegarde, aucune copie des données, à n'en faire aucune utilisation autre qu'à des fins statistiques ou que celles prévues pour l'exécution du présent Ensemble Contractuel.

Réciproquement, le Client s'engage à garder une confidentialité totale sur les documents, les données ou sur la nature des prestations assurées par Eudonet dans le cadre de l'Ensemble Contractuel.

13.3. Renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans l'Ensemble Contractuel ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre d'Eudonet ou de l'une quelconque des sociétés du groupe auquel Eudonet appartient ayant trait à l'exécution de l'Ensemble Contractuel et qui serait formulée plus de douze (12) mois après le fait générateur.

13.4. Cession de l'Ensemble Contractuel

L'Ensemble Contractuel entre le Client et Eudonet est conclu intuitu personae.

En conséquence, les droits du Client découlant de l'Ensemble Contractuel ne peuvent être cédés, sous-licenciés, vendus ou transférés de quelque autre manière par le Client, sauf accord préalable écrit d'Eudonet.

13.5. Intégralité

L'Ensemble Contractuel exprime l'intégralité des obligations des parties.

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

Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par le Client, ne pourra s'intégrer à l'Ensemble Contractuel ni a fortiori y contrevenir ou en modifier la portée, à l'exception des commandes complémentaires du Client acceptées par Eudonet.

Sauf exception stipulée de manière particulière en son sein, l'Ensemble Contractuel ne peut être modifié que par un avenant dûment signé par les personnes autorisées ou mandatées par le Client et Eudonet.

13.6. Nullité

Si une ou plusieurs stipulations de l'Ensemble Contractuel sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée, et les Parties s'engagent à se rapprocher pour convenir d'une disposition similaire et purgeant le motif d'invalidité affectant la stipulation préexistante.

13.7. Marques

Eudonet CRM, Eudonet Contacts et Eudonet Presse sont des marques déposées propriété d'Eudonet. Sans autorisation expresse d'Eudonet, le Client et l'Utilisateur s'engagent à ne pas les utiliser ou les diffuser de quelque manière que ce soit.

13.8. Notifications

Toutes les notifications, pour être valides, devront avoir été effectuées à l'adresse mentionnée à l'Ensemble Contractuel, par lettre recommandée avec avis de réception. Tout délai courra à compter de la date de première présentation de ladite lettre.

13.9. Non sollicitation de personnel

Le Client s'oblige à ne pas embaucher des intervenants d'Eudonet pendant toute la durée du contrat et une période de deux ans à compter de l'échéance du dernier contrat et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts.

13.10. Informatique et liberté

Les données personnelles recueillies sur le Client ou l'Utilisateur à l'occasion de la conclusion de l'Ensemble Contractuel, sont soumises aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et libertés telle que modifiée par l'Ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018. Le Client dispose en conséquence du droit d'information prévu à l'article 48 de la loi, du droit d'accès prévu à l'article 49 de la loi, du droit de rectification prévu à l'article 50 de la loi, du droit d'effacement prévu à l'article 51 de la loi, du droit à la limitation du traitement prévu à l'article 53 de la loi, et du droit d'opposition prévu à l'article 56 de la loi.

Le traitement des données à caractère personnel réalisés par Eudonet comme sous-traitant, au nom de son Client, le responsable de traitement, en vue de fournir les services inscrits au contrat conclu entre Eudonet et le Client est décrit dans l'addendum relatif au traitement des données personnelles joint aux Conditions Générales d'Utilisation du Logiciel.

13.11. Loi et attribution de compétence

L'Ensemble Contractuel est régi par la loi française.

En cas de litige et après tentative de règlement amiable, compétence expresse est attribuée au Tribunal de commerce de Nanterre (Hauts de Seine) nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les procédures sur requête ou d'urgence, et les procédures d'injonction de payer et leurs suites.