CONTRAT CONTRAIGNANT

Conditions d'utilisation et contrat de licence utilisateur final Maduuka

Le contrat entre votre entreprise et Chwezi Core Systems Limited pour l'utilisation de Maduuka. La création d'un compte Maduuka vaut acceptation.

VERSION 1.1	**EN VIGUEUR LE** 13 novembre 2026
FOURNISSEUR Chwezi Core Systems Limited	**N° D'IMMATRICULATION** 80034847127066
SIÈGE Salaama Road, Munyonyo, Kampala, Ouganda	**CONTACT** info@chwezicore.com · +256 784 464178

Accepté par voie électronique lors de la création d'un compte Maduuka. Publié sur **maduuka.com/fr/conditions-utilisation-logiciel**.

Ce document est une traduction. La version anglaise est disponible sur https://maduuka.com/en/software-terms/. En cas de divergence, la version anglaise prévaut.

Sommaire

1. Parties et acceptation
2. Définitions
3. Licence et usage prévu
4. Comptes et utilisateurs
5. Abonnements, essai, frais et paiement
6. Mise en route, formation et Services professionnels
7. Responsabilités de Chwezi Core Systems
8. Responsabilités du Client
9. Usage acceptable et atteintes au logiciel
10. Données du Client et confidentialité
11. Services tiers et systèmes fiscaux
12. Disponibilité, maintenance et évolution du Service
13. Propriété intellectuelle et suggestions
14. Garanties et exclusions
15. Limitation de responsabilité
16. Garanties d'indemnisation
17. Suspension et résiliation
18. Confidentialité
19. Litiges, droit applicable et langue
20. Modification des présentes Conditions
21. Dispositions générales
22. Contact

L'essentiel en bref

- La création d'un compte Maduuka vaut acceptation des présentes Conditions par votre entreprise.
- Chwezi Core Systems est responsable de cinq choses : la sauvegarde de vos données, leur stricte confidentialité, la sécurité de la plateforme, la disponibilité du système et le bon fonctionnement de toutes les fonctionnalités de votre forfait.
- Maduuka ne doit jamais servir à une activité illégale — comme les stupéfiants ou la pornographie — ni à quoi que ce soit d'illicite là où vous exercez.
- Vos obligations fiscales vous incombent. Maduuka n'est pas préconnecté à EFRIS ni à aucun autre système fiscal électronique ; l'intégration est un service distinct que vous devez nous demander.
- Maduuka doit être utilisé exclusivement conformément à sa destination — gérer votre propre activité licite au moyen des fonctionnalités que nous fournissons. Tout autre usage est interdit et se fait à vos risques.
- Votre entreprise est responsable de ses utilisateurs, de ses appareils, de sa connexion internet, de ses logiciels de sécurité, de ses données et de sa conformité légale — y compris de ne jamais communiquer ses mots de passe (pas même au personnel de Maduuka) et de désactiver les accès du personnel qui quitte l'entreprise.
- Utilisez Maduuka sur un ordinateur fonctionnant sous Windows, Linux ou macOS, ou sur un appareil Android équipé de l'application officielle Maduuka téléchargée sur Google Play.
- L'abonnement couvre le logiciel, les mises à jour, la maintenance, l'hébergement et l'assistance technique. La mise en route, la formation et la migration des données sont facturées séparément.
- L'application web nécessite une connexion internet. L'application Android a des fonctions qui continuent de marcher hors ligne et envoie le travail au retour de la connexion. Chwezi Core Systems n'est pas responsable lorsqu'un gouvernement, un fournisseur d'électricité ou un opérateur de réseau coupe l'accès.
- Nous corrigeons les anomalies, améliorons les performances et veillons au bon fonctionnement de toutes les fonctionnalités de votre forfait. Les nouvelles fonctionnalités relèvent de notre seule décision : les demandes de modification et listes de souhaits ne créent aucune obligation.
- Aucun remboursement n'est accordé pour une demande de fonctionnalité, une non-utilisation ou une résiliation en cours de période payée.
- Toute tentative de piratage, de copie, de rétro-ingénierie ou de manipulation du logiciel entraîne une exclusion définitive immédiate et des poursuites en Ouganda.
- Le droit ougandais s'applique, les litiges relèvent des tribunaux de l'Ouganda et la version anglaise des présentes Conditions prévaut.

Les présentes conditions d'utilisation et le présent contrat de licence utilisateur final (les « **Conditions** ») constituent un contrat contraignant entre **Chwezi Core Systems Limited**, société constituée en Ouganda sous le numéro d'immatriculation 80034847127066, dont le siège est situé Salaama Road, Munyonyo, Kampala, Ouganda (« **Chwezi Core Systems** », « **nous** »), et l'entreprise ou l'organisation qui crée ou utilise un compte Maduuka (le « **Client** », « **vous** »).

Maduuka est un produit de Chwezi Core Systems. Les présentes Conditions régissent votre utilisation de l'application web Maduuka, de l'application Android Maduuka, des API et des services d'assistance associés (ensemble, le « **Service** »). Elles constituent également le contrat de licence utilisateur final du logiciel Maduuka. L'utilisation du site de présentation maduuka.com est régie séparément par les conditions d'utilisation du site.

Chaque article commence par un bref résumé en langage courant pour faciliter la lecture. Ces résumés sont fournis à titre indicatif uniquement ; seul le texte qui suit chaque résumé a valeur contractuelle.

---

1. Parties et acceptation

> **EN BREF** L'inscription à Maduuka engage votre entreprise. La personne qui s'inscrit doit être autorisée à le faire au nom de l'entreprise.

1.1 En créant un compte Maduuka, en cochant la case d'acceptation lors de l'inscription ou en utilisant le Service, le Client accepte les présentes Conditions. Si vous ne les acceptez pas, vous ne devez ni créer de compte ni utiliser le Service.

1.2 La personne qui accepte les présentes Conditions déclare être âgée d'au moins 18 ans et avoir le pouvoir d'engager le Client. Si elle ne dispose pas de ce pouvoir, elle est personnellement liée par les présentes Conditions.

1.3 L'acceptation par voie électronique, notamment en cochant une case ou en cliquant sur un bouton, est valable et contraignante conformément à l'Electronic Transactions Act, 2011 (loi ougandaise sur les transactions électroniques).

1.4 Le Service est destiné aux entreprises et aux organisations. Il n'est pas proposé aux consommateurs pour un usage personnel, domestique ou familial.

2. Définitions

> **EN BREF** Le sens des principaux termes utilisés dans les présentes Conditions.

- **Utilisateur autorisé** : un employé, un mandataire ou toute autre personne que le Client autorise à accéder au Service au moyen de son compte.
- **Données du Client** : l'ensemble des données, registres, fichiers et contenus saisis ou téléversés dans le Service par le Client ou pour son compte, y compris les données relatives à ses propres clients, fournisseurs, employés, hôtes et patients.
- **Abonnement** : le forfait choisi par le Client, avec ses tarifs, limites et période de facturation, tels qu'affichés dans le Service au moment de l'achat.

- **Essai** : la période gratuite de 30 jours décrite à l'article 5.
- **Point de vente** : un lieu de vente physique ou virtuel, tel qu'une boutique, une succursale, une pharmacie, un restaurant, un hôtel ou une boutique en ligne.
- **Services professionnels** : la mise en route, la configuration du compte réalisée pour le Client, la migration des données, la formation du personnel, le développement sur mesure, le conseil et tout autre service non inclus dans l'Abonnement.
- **Événement exclu** : un événement énuméré à l'article 12.4.

3. Licence et usage prévu

> **EN BREF** Vous pouvez utiliser Maduuka tant que votre abonnement est actif, et uniquement pour ce à quoi il est destiné : gérer votre propre activité licite. Vous ne pouvez ni le copier, ni le revendre, ni chercher à le démonter.

3.1 Sous réserve des présentes Conditions et du paiement des frais applicables, Chwezi Core Systems accorde au Client, pendant l'Abonnement ou l'Essai, une licence limitée, non exclusive, non transférable, non sous-licenciable et révocable lui permettant d'accéder au Service et de l'utiliser, et d'installer l'application Android Maduuka sur les appareils de ses Utilisateurs autorisés, exclusivement pour les besoins internes de son activité.

3.2 Le Service est concédé sous licence et non vendu. Chwezi Core Systems et ses concédants conservent tous les droits qui ne sont pas expressément accordés par les présentes Conditions.

3.3 Le Client s'interdit, et interdit à toute personne :

- de copier, modifier, traduire, adapter le Service ou toute partie de celui-ci, ou d'en créer des œuvres dérivées ;
- de procéder à la rétro-ingénierie, à la décompilation ou au désassemblage du Service, ou de tenter d'en découvrir le code source, les algorithmes ou la structure de base de données, sauf dans la mesure où la loi applicable l'autorise expressément nonobstant la présente restriction ;
- de vendre, revendre, louer, céder en sous-licence, distribuer ou mettre le Service à la disposition de tiers de quelque manière que ce soit, ou de l'utiliser pour fournir un service à des tiers ;
- de partager des identifiants de connexion entre plusieurs personnes ou de créer des comptes par des moyens automatisés ;
- de supprimer ou de modifier toute mention de propriété, marque ou étiquette figurant dans le Service ;
- d'utiliser le Service pour concevoir un produit concurrent, ou d'y accéder afin d'en publier une évaluation comparative sans notre accord écrit.

3.4 **Usage prévu.** Le Client doit utiliser Maduuka **exclusivement conformément à sa destination** : enregistrer et gérer ses propres opérations commerciales licites — ventes et point de vente, stocks, achats, clients et fournisseurs, finance et comptabilité, RH et paie, ainsi que les modules sectoriels inclus dans son forfait — au moyen des écrans, applications, fonctionnalités et interfaces documentées fournis par Chwezi Core Systems, et conformément aux présentes Conditions. Tout autre usage est interdit. Sans que cette liste soit limitative, le Client s'interdit : a) d'utiliser le Service à une fin pour laquelle il n'est pas conçu, par exemple comme espace de stockage de fichiers, pour exploiter un service de transfert d'argent, de prêt ou de paiement, ou pour traiter des registres pour le compte d'autres entreprises ; b) d'accéder au Service par des interfaces non documentées, des scripts, des robots ou des outils automatisés non fournis par Chwezi Core Systems ; c) de contourner ou de tenter de contourner les limites des forfaits, les restrictions de licence ou les contrôles de sécurité ; ou d) de soumettre le Service à des tests de charge, de résistance ou d'analyse. Tout usage non conforme à la destination du Service se fait aux seuls risques du Client, et Chwezi Core Systems n'est responsable d'aucun résultat, perte ou responsabilité qui en découle.

4. Comptes et utilisateurs

EN BREF Vous décidez qui peut se connecter à votre compte et vous êtes responsable de tout ce qui y est fait.

4.1 Le Client doit fournir des informations d'inscription et de facturation exactes et les tenir à jour.

4.2 Le Client détermine qui sont ses Utilisateurs autorisés, leurs rôles et autorisations, ainsi que la fin de leur accès. Chaque Utilisateur autorisé doit disposer d'un identifiant personnel.

4.3 Le Client est responsable de toute activité effectuée au moyen de son compte et des identifiants de ses Utilisateurs autorisés, qu'il l'ait autorisée ou non.

4.4 Le Client doit préserver la confidentialité des identifiants et ne jamais communiquer un mot de passe à quiconque — **pas même au personnel de Maduuka ou de Chwezi Core Systems**, qui ne le demandera jamais. Le Client doit utiliser les fonctions de sécurité proposées par le Service (notamment des mots de passe robustes et l'authentification à deux facteurs lorsqu'elle est disponible) et nous informer sans délai à l'adresse info@chwezicore.com de tout accès non autorisé suspecté.

5. Abonnements, essai, frais et paiement

EN BREF Vous bénéficiez d'un essai gratuit de 30 jours, puis vous payez votre forfait d'avance. Les frais couvrent le logiciel et son fonctionnement — pas la mise en route ni la formation.

5.1 **Essai.** Les nouveaux comptes bénéficient d'un Essai gratuit de 30 jours. À la fin de l'Essai, sauf souscription à un forfait payant, le compte passe au forfait gratuit, les Données du Client sont conservées et les limites du forfait gratuit s'appliquent.

5.2 **Frais.** Les frais d'abonnement, les limites des forfaits et les périodes de facturation sont ceux affichés dans le Service ou sur la page des tarifs Maduuka au moment de l'achat. Les frais sont payables d'avance pour chaque période de facturation, dans la devise indiquée et par les moyens de paiement que nous acceptons. Les frais s'entendent hors taxes ; les taxes applicables sont à la charge du Client.

5.3 **Ce que couvrent les frais d'abonnement.** Les frais d'abonnement couvrent le coût de la mise à disposition de Maduuka au Client et du maintien de la sécurité, de l'intégrité et de l'accessibilité des Données du Client, à savoir : a) le développement continu du logiciel ; b) les mises à jour et nouvelles versions que Chwezi Core Systems choisit de rendre disponibles pour l'ensemble des clients ; c) la maintenance du logiciel et la correction des anomalies ; d) l'hébergement, les sauvegardes et l'infrastructure ; et e) l'assistance technique décrite à l'article 7.3. Les frais d'abonnement **ne couvrent pas** la mise en route, la migration des données, la formation du personnel, le développement sur mesure ni aucun autre Service professionnel, qui sont facturés séparément conformément à l'article 6.

5.4 **Retard de paiement.** Si les frais ne sont pas réglés à l'échéance : a) pendant les 7 premiers jours, le compte continue de fonctionner normalement et nous envoyons des rappels (délai de grâce) ; b) à l'issue du délai de grâce, le compte passe en lecture seule pendant 30 jours, période pendant laquelle les Utilisateurs autorisés peuvent se connecter, consulter et exporter les Données du Client, mais ne peuvent pas enregistrer de nouvelles transactions ; et c) si les frais restent impayés à la fin de la période de lecture seule, nous pouvons résilier le compte conformément à l'article 17. Le paiement intégral à tout moment avant la suppression des Données du Client rétablit l'accès complet.

5.5 **Modification des prix.** Nous pouvons modifier nos tarifs moyennant un préavis d'au moins 30 jours par e-mail ou dans le Service. La modification prend effet au début de la période de facturation suivante du Client et jamais au cours d'une période déjà payée. Les clients en facturation annuelle conservent leur tarif jusqu'au renouvellement.

5.6 **Absence de remboursement.** Sauf dans le cas prévu à l'article 17.6, les frais ne sont pas remboursables. En particulier, aucun remboursement, avoir ou remise n'est accordé au motif que : a) le Client a demandé une fonctionnalité qui n'existe pas ou n'a pas encore été développée ; b) le Service ne correspond pas aux méthodes de travail du Client — l'Essai existe précisément pour en juger avant de payer ; c) le Client n'a pas utilisé le Service ou en a utilisé moins que ne le permet son forfait ; d) le Client résilie en cours de période payée ; e) d'un élément relevant de la responsabilité du Client au titre de l'article 8 ou d'un Événement exclu ; ou f) le Client n'a pas acheté de mise en route ni de formation.

5.7 **Demandes de fonctionnalités et de modifications.** Vos suggestions sont les bienvenues, et Chwezi Core Systems peut ajouter ou modifier des fonctionnalités pour y répondre. Toutefois, Chwezi Core Systems **n'est légalement tenue de mettre en œuvre aucune demande de fonctionnalité, demande de modification ou liste de souhaits** émanant d'un Client ou d'un utilisateur, que cette demande ait été discutée, prise en compte ou acceptée pour examen. Les décisions relatives aux nouvelles fonctionnalités — ce qui est développé, à quel moment et l'opportunité même de le faire — appartiennent à Chwezi Core Systems seule. Cela n'affecte pas nos obligations au titre de l'article 7.1 pour les fonctionnalités déjà incluses dans le forfait du Client.

6. Mise en route, formation et Services professionnels

EN BREF Maduuka est conçu pour que vous puissiez le configurer vous-même. Si vous souhaitez que notre équipe vous accompagne ou forme votre personnel, il s'agit d'un service payant distinct.

6.1 Le Service est conçu pour que le Client puisse le configurer et commencer à l'utiliser sans assistance, grâce à des écrans guidés, des modèles sectoriels et l'import de catalogue.

6.2 La mise en route, la migration des données, la formation du personnel, le développement sur mesure et les autres Services professionnels ne sont inclus dans aucun Abonnement. Lorsque le Client les souhaite, ils sont fournis en supplément, sur la base d'un devis ou d'un contrat écrit distinct précisant leur périmètre, leurs tarifs et leur calendrier.

6.3 Sauf disposition contraire de ce contrat distinct, les présentes Conditions (y compris la limitation de responsabilité de l'article 15) s'appliquent également aux Services professionnels.

7. Responsabilités de Chwezi Core Systems

> **EN BREF** Nous sommes responsables de cinq choses : la sauvegarde de vos données, leur confidentialité, la sécurité de la plateforme, la disponibilité du système et le bon fonctionnement des fonctionnalités de votre forfait. Rien de plus.

7.1 Chwezi Core Systems est responsable exclusivement des éléments suivants, qu'elle exécute avec une compétence et un soin raisonnables :

- **Sauvegarde des données :** effectuer des sauvegardes régulières des Données du Client, maintenir la capacité de les restaurer à partir de ces sauvegardes, et ne pas perdre ni altérer les Données du Client par sa propre faute.
- **Confidentialité et vie privée :** garder strictement confidentielles et privées toutes les Données du Client et les autres informations du Client ; ne les traiter que pour fournir le Service et sur les instructions du Client ; ne jamais les vendre, les louer ni les commercialiser, ni les utiliser à des fins publicitaires ou pour les propres besoins de Chwezi Core Systems ; en limiter l'accès aux personnes qui en ont besoin et soumettre chacune d'elles à une obligation de confidentialité ; et ne les communiquer que si la loi ou une décision de justice l'exige, conformément à l'article 10.
- **Sécurité de la plateforme :** sécuriser les serveurs, l'application et l'infrastructure qu'elle contrôle, notamment par la séparation des données de chaque client, le chiffrement, les mises à jour de sécurité, le contrôle des accès de son propre personnel et la notification au Client de toute violation de données personnelles affectant les Données du Client, comme l'exige la loi.
- **Disponibilité du système :** maintenir le Service en fonctionnement et accessible conformément à l'article 12, corriger les anomalies du Service qui lui sont imputables et informer à l'avance des opérations de maintenance planifiées.
- **Bon fonctionnement des fonctionnalités :** corriger les bogues et anomalies du Service dans un délai raisonnable selon leur gravité ; maintenir et améliorer les performances du Service ; et veiller à ce que chaque fonctionnalité incluse dans le forfait du Client — y compris toute fonctionnalité que nous mettons à sa disposition lors d'une mise à jour — fonctionne conformément à sa description et puisse être pleinement utilisée par le Client.

7.2 Tout élément non mentionné à l'article 7.1 ne relève pas de la responsabilité de Chwezi Core Systems, y compris l'ensemble des éléments énumérés à l'article 8.

7.3 **Assistance technique.** Nous fournissons une assistance technique pour les anomalies, erreurs, problèmes de connexion et questions précises sur le fonctionnement d'une fonctionnalité, par e-mail à support@maduuka.com et par téléphone au +256 784 464178, du lundi au samedi, de 8 h 00 à 18 h 00, heure d'Afrique de l'Est, hors jours fériés en Ouganda. L'assistance technique ne comprend ni la formation structurée du personnel du Client, ni la configuration de son compte, de ses produits ou de ses processus à sa place ; ces prestations sont des Services professionnels.

7.4 Nos pratiques en matière de sécurité et de protection des données sont décrites plus en détail dans la Politique de sécurité de l'information de Chwezi Core Systems et dans la Politique de protection des données et de la vie privée de Chwezi Core Systems, que nous pouvons mettre à jour périodiquement.

8. Responsabilités du Client

> **EN BREF** Votre personnel, vos appareils, votre connexion internet, vos données et votre conformité légale relèvent de votre responsabilité.

8.1 Le Client est responsable des éléments suivants, pour lesquels Chwezi Core Systems n'assume aucune responsabilité :

- **La gestion de ses utilisateurs.** L'ajout et la suppression des Utilisateurs autorisés, l'attribution des rôles et autorisations, le changement des mots de passe et l'activation de l'authentification à deux facteurs. *Par exemple, si un employé quitte l'entreprise et que le Client ne désactive pas son identifiant, et que cet ancien employé se connecte ensuite pour supprimer des enregistrements, voler du stock, commettre une fraude ou tout autre acte illicite, la responsabilité en incombe au Client et non à Chwezi Core Systems.*
- **L'activité réalisée au moyen de son compte,** autorisée ou non, lorsqu'elle résulte de ses propres identifiants, appareils, employés ou mandataires.
- **Connexion internet et alimentation électrique.** Une connexion internet et une alimentation électrique adéquates et en état de marche. L'application web nécessite une connexion internet. L'application Android a des fonctions qui marchent hors ligne, mais le travail hors ligne n'est enregistré dans le Service qu'une fois l'appareil reconnecté, et le Client doit reconnecter chaque appareil régulièrement.
- **Appareils pris en charge.** L'accès au Service depuis a) un ordinateur équipé d'un système d'exploitation pris en charge et à jour — Microsoft Windows, Linux ou Apple macOS — avec une version récente d'un navigateur web moderne ; ou b) un smartphone ou une tablette Android sur lequel est installée **l'application officielle Maduuka téléchargée sur Google Play** (play.google.com/store/apps/details?id=com.chwezicore.maduuka). Les copies de l'application obtenues par toute autre source ne sont pas prises en charge et sont utilisées aux seuls risques du Client.
- **Sécurité des appareils et du réseau.** La protection de chaque ordinateur, téléphone et réseau utilisé pour accéder au Service, notamment au moyen d'un antivirus et d'un anti-logiciel malveillant à jour, d'une protection contre les enregistreurs de frappe et les logiciels espions, de pare-feu et d'autres mesures contre les intrusions dans le réseau du Client, des mises à jour de sécurité du système d'exploitation et du verrouillage des écrans. Chwezi Core Systems n'est responsable d'aucune perte causée par des virus, logiciels malveillants, enregistreurs de frappe ou intrusions sur les appareils ou réseaux du Client.
- **Mots de passe.** Ne jamais communiquer un mot de passe à quiconque, y compris au personnel de Maduuka ou de Chwezi Core Systems, qui ne le demandera jamais. Toute perte résultant d'un mot de passe divulgué, partagé ou faible relève de la responsabilité du Client.
- **Autres équipements :** les imprimantes, lecteurs et autres équipements que le Client utilise avec le Service.
- **Les appareils perdus, volés ou partagés,** et la révocation rapide de leurs accès.
- **L'exactitude des Données du Client** et toute décision commerciale prise sur leur fondement, notamment les prix, les inventaires, le crédit accordé aux clients, les montants de paie et les rapports.

- **Sa propre conformité légale et réglementaire,** notamment ses obligations fiscales (TVA, EFRIS), sociales (PAYE, NSSF, droit du travail), les réglementations relatives à la pharmacie et aux médicaments, les licences hôtelières et alimentaires, ainsi que ses obligations de protection des données envers les personnes dont il saisit les données. Maduuka est un outil. Il ne remplace ni un comptable, ni un conseiller fiscal, ni un avocat, ni un pharmacien. Chwezi Core Systems n'est pas responsable des obligations fiscales du Client ni de ses utilisateurs (voir l'article 11.3).
- **Le fondement juridique** sur lequel il collecte et traite les données personnelles qu'il saisit dans le Service.
- **La conservation de ses propres copies** des registres qu'il est légalement tenu de conserver, au moyen des fonctions d'export du Service.
- **Les services tiers** qu'il choisit d'utiliser avec Maduuka, comme indiqué à l'article 11.



Installer l'application Android officielle Maduuka

Scannez le code ou ouvrez Google Play et installez **Maduuka**, publiée par Chwezi Core Systems. Seule l'application de Google Play est prise en charge.

9. Usage acceptable et atteintes au logiciel

EN BREF Utilisez Maduuka uniquement pour une activité licite — jamais pour les stupéfiants, la pornographie ou toute activité illégale là où vous exercez. Toute tentative de piratage, de copie ou de manipulation entraîne une exclusion définitive et des poursuites.

9.1 **Aucune activité illégale.** Le Client ne doit pas utiliser le Service pour exploiter, enregistrer, gérer ou dissimuler une activité ou une entreprise illégale en Ouganda ou dans tout pays où il exerce, notamment, sans que cette liste soit limitative : le commerce de stupéfiants, de drogues illicites ou de substances réglementées sans la licence exigée par la loi ; la pornographie ou toute forme d'exploitation sexuelle ; la traite des êtres humains ; les armes ou munitions illégales ; les marchandises contrefaites, de contrebande ou volées ; les produits illégaux issus de la faune sauvage ; les jeux d'argent illégaux ; le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme ou la fraude ; ou la fraude fiscale. Le Client ne doit pas non plus utiliser le Service pour enfreindre la loi, stocker ou transmettre des contenus illicites, contrefaisants ou nuisibles, envoyer des messages non sollicités, téléverser des logiciels malveillants, perturber le Service ou son utilisation par d'autres clients, ou tenter d'accéder aux données d'un autre client. Chwezi Core Systems peut suspendre et résilier immédiatement, sans remboursement, tout compte dont elle a des motifs raisonnables de penser qu'il est utilisé en violation du présent article, et signaler les faits aux autorités compétentes.

9.2 **Atteintes au logiciel.** Toute tentative du Client, de ses Utilisateurs autorisés ou de toute personne agissant pour son compte de pirater le Service ou son logiciel, d'y accéder sans autorisation, d'y rechercher des vulnérabilités, d'en pratiquer la rétro-ingénierie, de le décompiler, de le copier, de le revendre ou de le manipuler entraîne la **résiliation immédiate et définitive de tout accès à l'ensemble des services de Chwezi Core Systems**, sans préavis et sans remboursement. Dans ce cas, le Client n'a **plus aucun accès au Service, aux Données du Client ni aux sauvegardes**, et la période d'export prévue à l'article 17.4 ne s'applique pas. Chwezi Core Systems conserve les données et journaux pertinents à titre de preuve, **signale les faits à la police ougandaise (Uganda Police Force) en vue de poursuites au titre du Computer Misuse Act, 2011** et engage des actions civiles, notamment en dommages-intérêts et en injonction, devant les tribunaux de la République de l'Ouganda. Dans un tel cas, Chwezi Core Systems ne communique les Données du Client que si la loi ou une décision de justice l'exige.

9.3 Les chercheurs en sécurité qui découvrent de bonne foi une vulnérabilité doivent la signaler à info@chwezicore.com sans accéder à des données, les modifier ou les conserver. Un signalement responsable effectué conformément au présent article ne constitue pas une atteinte au logiciel.

10. Données du Client et confidentialité

EN BREF Vos données vous appartiennent. Nous les traitons pour votre compte afin de fournir le Service, conformément à nos politiques de confidentialité.

10.1 Entre les parties, le Client est propriétaire des Données du Client. Le Client accorde à Chwezi Core Systems une licence non exclusive d'hébergement, de copie, de traitement et d'affichage des Données du Client, limitée à ce qui est nécessaire pour fournir, sécuriser et assister le Service et à ce qu'exige la loi.

10.2 Pour les données personnelles contenues dans les Données du Client, le Client est le responsable du traitement et Chwezi Core Systems agit en qualité de sous-traitant, traitant ces données sur les instructions du Client et conformément au Data Protection and Privacy Act, 2019 (loi ougandaise sur la protection des données et de la vie privée).

10.3 Notre traitement des données personnelles est décrit dans la Politique de confidentialité du logiciel Maduuka, la Politique de protection des données et de la vie privée de Chwezi Core Systems et la Politique de sécurité de l'information de Chwezi Core Systems. Ces documents font partie intégrante des présentes Conditions.

10.4 Le Client peut exporter les Données du Client à tout moment lorsque son compte est actif ou en lecture seule, ainsi que pendant la période d'export suivant la résiliation prévue à l'article 17.4, sous réserve de l'article 9.2.

10.5 Nous pouvons utiliser des données anonymisées et agrégées, qui ne permettent d'identifier ni le Client ni aucune personne, pour exploiter, sécuriser et améliorer le Service.

10.6 **Nos engagements de confidentialité et de protection de la vie privée.** Chwezi Core Systems est liée par ses propres politiques approuvées, qui s'appliquent à Maduuka et à l'ensemble des Données du Client. La Politique de protection des données et de la vie privée de Chwezi Core Systems (CCS-POL-DPP-02) énonce : « Nous ne vendons pas de données à caractère personnel et nous ne les utilisons pas à des fins de publicité pour le compte de tiers. » Elle impose à Chwezi, lorsqu'elle traite des données pour le compte d'un client, de « traiter les données uniquement sur instruction documentée du client », de « ne pas utiliser les données du client pour ses propres finalités, y compris le marketing ou l'analyse de produits permettant d'identifier des personnes » et de « soumettre à une obligation de confidentialité toute personne ayant accès aux données ». La Politique de sécurité de l'information de Chwezi Core Systems (CCS-POL-ISP-01) établit les règles que Chwezi applique « pour protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations que nous détenons, des systèmes que nous concevons et hébergeons, et des environnements clients dans lesquels nous intervenons ». Ces mesures comprennent notamment « l'accès selon le principe du besoin d'en connaître, l'authentification multifacteur pour l'accès administratif, le chiffrement en transit et au repos, des sauvegardes quotidiennes chiffrées, la journalisation et la surveillance, des tests d'intrusion annuels des produits hébergés, des accords de confidentialité signés par le personnel et une formation annuelle ».

11. Services tiers et systèmes fiscaux

EN BREF Le mobile money, les SMS, les banques, les imprimantes et les systèmes fiscaux sont exploités par des tiers, et nous ne sommes pas responsables de leurs défaillances. Maduuka n'est pas préconnecté à EFRIS ni à aucun autre système fiscal : vous devez nous en demander l'intégration, et vos obligations fiscales restent les vôtres.

11.1 Le Service peut fonctionner avec des services fournis par des tiers, tels que les réseaux de mobile money, les banques, les services de SMS et de messagerie, les prestataires d'envoi d'e-mails, les imprimantes de reçus, les boutiques d'applications et les systèmes des administrations fiscales tels qu'EFRIS.

11.2 Ces services sont fournis selon les conditions propres à chaque tiers. Chwezi Core Systems ne les contrôle pas et n'est pas responsable de leur disponibilité, de leur exactitude, de leurs frais ou de leurs défaillances, ni des pertes qu'ils causent.

11.3 **Systèmes fiscaux électroniques tels qu'EFRIS.** Maduuka n'est **pas** préconnecté à l'Electronic Fiscal Receipting and Invoicing Solution (EFRIS) de l'Uganda Revenue Authority, ni à aucun autre système électronique de fiscalité, de reçus fiscaux ou de facturation électronique, dans quelque pays que ce soit. L'intégration avec un tel système est un **service distinct que le Client doit demander** en contactant Chwezi Core Systems. Les frais éventuels sont chiffrés avant le début des travaux, et le Client doit fournir ses propres immatriculations, identifiants et autorisations délivrés par l'administration fiscale. Tant qu'une intégration n'a pas été demandée, configurée et confirmée par écrit par Chwezi Core Systems, le Service ne transmet aucune donnée à une administration fiscale. Qu'une intégration soit en place ou non, le Client demeure seul responsable de l'ensemble de ses obligations fiscales, notamment l'immatriculation, l'émission des reçus fiscaux, les déclarations, les paiements et l'exactitude des informations transmises. Chwezi Core Systems n'est responsable d'aucun impôt, pénalité, intérêt ou redressement mis à la charge du Client, ni de la disponibilité d'un système de l'administration fiscale.

12. Disponibilité, maintenance et évolution du Service

> **EN BREF** Nous visons une disponibilité de 99,5 % par mois, mais il s'agit d'un objectif et non d'une garantie. Les coupures décidées par un gouvernement, les pannes d'électricité et de réseau échappent à notre contrôle.

12.1 Le Service est conçu pour être accessible en permanence, sous réserve du présent article. Chwezi Core Systems **vise** une disponibilité du Service de 99,5 % du temps au cours de chaque mois civil, hors maintenance planifiée et Événements exclus. Il s'agit d'un objectif et non d'une garantie. Le fait de ne pas l'atteindre ne constitue pas un manquement aux présentes Conditions et n'ouvre droit à aucun remboursement, avoir ou indemnisation.

12.2 Nous informons au moins 48 heures à l'avance de toute maintenance planifiée susceptible d'interrompre le Service et, dans la mesure du possible, nous la réalisons en dehors des heures ouvrables. Une maintenance urgente nécessaire à la sécurité ou à l'intégrité du Service peut être effectuée sans préavis.

12.3 Nous pouvons améliorer, modifier ou supprimer des fonctionnalités du Service. Nous ne supprimons aucune fonctionnalité incluse dans le forfait du Client au cours d'une période de facturation déjà payée, sauf si cette suppression est requise d'urgence pour des raisons de sécurité ou juridiques. Nous informons au moins 30 jours à l'avance de la suppression d'une fonctionnalité importante. L'amélioration ou la modification d'une fonctionnalité, ou sa suppression conformément au présent article, n'ouvre droit à aucun remboursement.

12.4 **Événements exclus.** Chwezi Core Systems n'est pas responsable des interruptions, retards ou défaillances causés par l'un des événements suivants (chacun, un « Événement exclu ») :

- une coupure, un ralentissement, un blocage ou une restriction de l'accès à internet ordonné ou mis en œuvre par un gouvernement, une autorité de régulation ou un opérateur de télécommunications, en Ouganda ou dans tout autre pays où le Client exerce ses activités ;
- une défaillance de la connexion internet, de l'alimentation électrique, des appareils ou des équipements du Client ;
- une panne des réseaux de télécommunications, des fournisseurs d'accès à internet, des réseaux de mobile money, des services de SMS ou de messagerie, des banques, des boutiques d'applications ou des systèmes des administrations fiscales ;
- une défaillance de l'hébergeur, du centre de données ou d'autres prestataires tiers échappant à notre contrôle raisonnable ;
- tout événement visé à l'article 21.1 (force majeure) ;
- un manquement du Client aux présentes Conditions, ou la suspension de son compte en application des présentes Conditions.

12.5 Pendant un Événement exclu, la période d'Abonnement continue de courir. Le Client n'a droit à aucun remboursement, avoir ou prolongation de son Abonnement du fait d'un Événement exclu.

13. Propriété intellectuelle et suggestions

> **EN BREF** Le logiciel et la marque Maduuka nous appartiennent. Vos données vous appartiennent.

13.1 Le Service, le logiciel Maduuka, son code source, sa conception, sa documentation, le nom, les logos et les marques Maduuka, ainsi que l'ensemble des droits de propriété intellectuelle qui s'y rattachent, appartiennent à Chwezi Core Systems ou à ses concédants.

13.2 Si le Client ou ses Utilisateurs autorisés nous font part de suggestions ou de commentaires, nous pouvons les utiliser librement et sans aucune obligation envers le Client.

14. Garanties et exclusions

> **EN BREF** Nous nous engageons à assumer les responsabilités de l'article 7 avec un soin raisonnable. Pour le reste, Maduuka est fourni en l'état.

14.1 Chwezi Core Systems garantit qu'elle exécutera les responsabilités prévues à l'article 7 avec une compétence et un soin raisonnables, et que le Service fonctionnera pour l'essentiel conformément à sa description sur le site Maduuka et dans le Service au moment de l'utilisation.

14.2 L'application web nécessite une connexion internet. L'application Android a des fonctions qui marchent hors ligne, décrites sur maduuka.com/fr/application-caisse-hors-ligne. Le travail enregistré hors ligne est conservé sur l'appareil et ne fait partie du Service qu'une fois l'appareil reconnecté et le travail accepté par le serveur. Le serveur vérifie chaque élément et attribue les numéros officiels des documents ; il peut soumettre un élément à l'examen du Client, par exemple lorsque le stock est épuisé. La connexion hors ligne, les prix et les données fiscales présents sur un appareil restent valables pendant une durée limitée, après laquelle l'appareil doit se reconnecter. Chwezi Core Systems n'est pas responsable du travail perdu parce qu'un appareil est perdu, endommagé, réinitialisé ou que les données de l'application sont effacées avant sa reconnexion ; les autres fonctions, notamment les paiements autres qu'au comptant ou à crédit, les validations, les remboursements et les rapports, nécessitent une connexion.

14.3 Sous réserve de l'article 14.1 et dans toute la mesure permise par la loi, le Service est fourni « en l'état » et « selon disponibilité ». Nous ne garantissons pas que le Service sera ininterrompu ou exempt d'erreurs, qu'il répondra à toutes les exigences du Client, ni que les rapports et calculs produits à partir des Données du Client satisferont à une quelconque exigence légale, fiscale ou réglementaire. Toutes les autres garanties, conditions et stipulations, expresses ou implicites, sont exclues.

15. Limitation de responsabilité

> **EN BREF** Si notre responsabilité est engagée, le montant maximal que nous paierons correspond à ce que vous nous avez versé au cours des 12 mois précédant la réclamation. Nous ne sommes pas responsables des pertes de bénéfices ni des pertes indirectes.

15.1 La responsabilité totale de Chwezi Core Systems envers le Client, pour l'ensemble des réclamations découlant des présentes Conditions ou du Service ou s'y rapportant, qu'elle soit contractuelle, délictuelle (y compris pour négligence), fondée sur la violation d'une obligation légale ou autre, est limitée au montant total des frais

effectivement payés par le Client à Chwezi Core Systems au cours des 12 mois précédant immédiatement le fait générateur de la réclamation. Si le Client n'a payé aucun frais, cette responsabilité est limitée à 100 000 UGX.

15.2 Chwezi Core Systems n'est pas responsable : a) des pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, de ventes, d'activité, de contrats ou de clientèle ; b) des pertes d'économies escomptées ; c) du coût de ressaisie ou de reconstitution des données, sauf dans la mesure où il résulte d'un manquement de notre part à l'article 7.1 ; d) des pertes résultant des actes ou omissions du Client, de ses Utilisateurs autorisés, de ses anciens employés ou de ses mandataires ; ou e) des pertes indirectes, spéciales ou consécutives, même si nous avons été informés de leur éventualité.

15.3 Chwezi Core Systems n'est pas responsable des pertes résultant d'un élément relevant de la responsabilité du Client au titre de l'article 8, d'un usage du Service non conforme à sa destination au sens de l'article 3.4, de services tiers visés à l'article 11 ou d'un Événement exclu.

15.4 Aucune disposition des présentes Conditions ne limite ni n'exclut la responsabilité en cas de fraude ou de déclaration frauduleuse, ni toute autre responsabilité qui ne peut être légalement limitée ou exclue.

16. Garanties d'indemnisation

> **EN BREF** Chaque partie protège l'autre contre les réclamations causées par son propre fait.

16.1 Le Client indemnise Chwezi Core Systems de toutes réclamations, pertes, amendes et frais juridiques raisonnables résultant : des Données du Client ; des actes ou omissions du Client, de ses Utilisateurs autorisés, de ses anciens employés ou de ses mandataires ; de toute violation par le Client d'une loi ou d'un règlement ; ou de tout manquement du Client aux articles 3 ou 9, y compris tout usage du Service non conforme à sa destination.

16.2 Chwezi Core Systems indemnise le Client de toute réclamation d'un tiers alléguant que le logiciel Maduuka, utilisé conformément aux présentes Conditions, porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle de ce tiers, à condition que le Client nous en informe sans délai, nous laisse diriger la défense et la transaction, et nous apporte une assistance raisonnable. En cas de réclamation, nous pouvons modifier le Service afin qu'il ne soit plus contrefaisant, obtenir le droit pour le Client de continuer à l'utiliser, ou mettre fin à la partie concernée du Service et rembourser les frais payés d'avance pour la période non utilisée.

17. Suspension et résiliation

> **EN BREF** Vous pouvez résilier à tout moment. Les comptes impayés ou utilisés abusivement peuvent être suspendus puis fermés. Après la fermeture, vous disposez de 30 jours pour exporter vos données avant leur suppression.

17.1 **Résiliation par le Client.** Le Client peut résilier à tout moment depuis les paramètres de son compte. La résiliation prend effet à la fin de la période de facturation en cours déjà payée. Aucun remboursement partiel n'est accordé pour le reste de cette période.

17.2 **Résiliation pour défaut de paiement.** Nous pouvons résilier un compte qui reste impayé à la fin de la période de lecture seule prévue à l'article 5.4.

17.3 **Suspension et résiliation pour manquement.** Nous pouvons suspendre immédiatement l'accès du Client, et résilier les présentes Conditions, en cas de manquement grave du Client, notamment en cas de fraude, d'utilisation abusive ou illicite du Service, ou de manquement aux articles 3 ou 9. L'article 9.2 s'applique aux atteintes au logiciel.

17.4 **Période d'export et suppression.** Après la résiliation, sauf dans le cas prévu à l'article 9.2 ou lorsque la loi ou une enquête s'y oppose, le Client dispose de 30 jours pour exporter les Données du Client. À l'issue de cette période, les Données du Client sont définitivement supprimées du Service, puis des sauvegardes selon notre cycle de sauvegarde, sauf obligation légale de conservation.

17.5 **Effets de la résiliation.** À la résiliation, la licence prévue à l'article 3 prend fin et les frais dus restent exigibles. Les articles 8, 9.2, 10, 13, 15, 16, 17, 18, 19 et 21 continuent de s'appliquer.

17.6 **Arrêt de Maduuka.** Si Chwezi Core Systems décide de cesser totalement l'exploitation de Maduuka, elle en informe le Client au moins 90 jours à l'avance, lui permet d'exporter l'ensemble des Données du Client et lui rembourse les frais payés d'avance pour la partie non utilisée de sa période de facturation.

18. Confidentialité

> **EN BREF** Chaque partie préserve la confidentialité des informations de l'autre.

18.1 Chaque partie garde confidentielles, et n'utilise qu'aux fins des présentes Conditions, les informations non publiques de l'autre partie reçues dans le cadre du Service, y compris les Données du Client et les informations non publiques relatives au Service. Cette obligation ne s'applique pas aux informations qui sont ou deviennent publiques sans faute de la partie qui les reçoit, qui lui étaient déjà légitimement connues, ou dont la divulgation est exigée par la loi ou par une décision d'un tribunal ou d'une autorité de régulation.

19. Litiges, droit applicable et langue

> **EN BREF** Le droit ougandais s'applique. Nous cherchons d'abord à régler les litiges à l'amiable ; à défaut, les tribunaux de l'Ouganda tranchent.

19.1 Les présentes Conditions, ainsi que tout litige ou toute réclamation en découlant ou s'y rapportant ou se rapportant au Service, sont régis par le droit de la République de l'Ouganda, quel que soit le pays où se trouve le Client.

19.2 La partie qui soulève un litige doit d'abord en informer l'autre par écrit. Les parties négocient ensuite de bonne foi pendant 30 jours pour le résoudre. Les notifications adressées à Chwezi Core Systems doivent être envoyées à info@chwezicore.com.

19.3 À défaut de résolution dans un délai de 30 jours, les tribunaux de la République de l'Ouganda sont seuls compétents.

19.4 Aucune disposition du présent article n'empêche Chwezi Core Systems de saisir à tout moment une juridiction en vue d'obtenir une injonction urgente ou toute autre mesure provisoire, notamment pour faire cesser une copie, une utilisation ou une revente non autorisée du Service.

19.5 Les présentes Conditions sont publiées en anglais et en français. En cas de contradiction ou de divergence entre les versions, la version anglaise prévaut.

20. Modification des présentes Conditions

> **EN BREF** Nous vous informerons 30 jours à l'avance de toute modification importante. Si vous continuez à utiliser Maduuka ensuite, vous l'acceptez.

20.1 Nous pouvons modifier les présentes Conditions. Pour toute modification importante, nous informons le Client au moins 30 jours avant son entrée en vigueur, par e-mail ou dans le Service. Les corrections et clarifications qui ne réduisent pas les droits du Client prennent effet dès leur publication.

20.2 Si le Client continue d'utiliser le Service après l'entrée en vigueur d'une modification, il accepte les Conditions modifiées. Le Client qui n'accepte pas une modification importante peut résilier avant son entrée en vigueur.

20.3 Chaque version des présentes Conditions porte un numéro de version et une date d'entrée en vigueur. Les versions antérieures sont disponibles sur demande.

21. Dispositions générales

> **EN BREF** Dispositions juridiques courantes, y compris les événements échappant au contrôle des parties.

21.1 **Force majeure.** Aucune partie n'est responsable d'un manquement ou d'un retard causé par des événements échappant à son contrôle raisonnable, notamment une mesure prise par un gouvernement ou une autorité de régulation (y compris une coupure ou une restriction de l'accès à internet), une défaillance des services internet, électriques ou de télécommunications, une catastrophe naturelle, un incendie, une inondation, une épidémie ou une pandémie, une guerre, un acte de terrorisme, des troubles civils, une grève ou la défaillance de l'hébergeur ou d'autres prestataires tiers. Le présent article ne dispense pas le Client de son obligation de payer les frais.

21.2 **Cession.** Le Client ne peut céder ses droits ou obligations au titre des présentes Conditions sans notre accord écrit. Nous pouvons céder les nôtres à une société affiliée ou à un successeur de l'activité Maduuka, après en avoir informé le Client.

21.3 **Intégralité de l'accord.** Les présentes Conditions, les documents auxquels elles renvoient et tout contrat distinct relatif aux Services professionnels constituent l'intégralité de l'accord entre les parties concernant le Service et remplacent toutes déclarations et ententes antérieures à ce sujet.

21.4 **Divisibilité.** Si une disposition des présentes Conditions est jugée nulle ou inapplicable, elle s'applique dans toute la mesure permise et les autres dispositions conservent leur plein effet.

21.5 **Absence de renonciation.** Le fait de ne pas exercer un droit, ou de l'exercer tardivement, ne vaut pas renonciation à ce droit.

21.6 **Notifications.** Nous pouvons adresser des notifications au Client par e-mail à l'adresse enregistrée du compte ou par un avis dans le Service. Le Client adresse ses notifications à Chwezi Core Systems par e-mail à info@chwezicore.com, ou par écrit à Chwezi Core Systems Limited, Salaama Road, Munyonyo, Kampala, Ouganda.

21.7 **Relation entre les parties.** Les parties sont des contractants indépendants. Aucune disposition des présentes Conditions ne crée de société, de mandat ou de relation de travail entre elles.

22. Contact

EN BREF Comment joindre Chwezi Core Systems au sujet des présentes Conditions.

- **Société :** Chwezi Core Systems Limited (numéro d'immatriculation 80034847127066)
- **Adresse :** Salaama Road, Munyonyo, Kampala, Ouganda
- **E-mail :** info@chwezicore.com
- **Téléphone :** +256 784 464178
- **Assistance technique :** support@maduuka.com

Acceptation et preuve

Le Client accepte les présentes Conditions par voie électronique lors de la création de son compte Maduuka. Chwezi Core Systems conserve un enregistrement de chaque acceptation (compte, date et heure, version des Conditions acceptée), qui fait foi entre les parties.

Chwezi Core Systems Limited · N° d'immatriculation 80034847127066 · Salaama Road, Munyonyo, Kampala, Ouganda

Ce document est également publié sur https://maduuka.com/fr/conditions-utilisation-logiciel/