

Symaps.io

CONTRAT D'ACCÈS A LA PLATEFORME SYMAPS.IO

CONDITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1. DÉFINITIONS	3
ARTICLE 2. OBJET	4
ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS	4
ARTICLE 4. DATE D'EFFET ET DURÉE	5
ARTICLE 5. DESCRIPTION DES SERVICES APPLICATIFS	5
SOLUTIONS APPLICATIVES	5
RÉSEAU	5
ACCÈS AUX SOLUTIONS	5
ARTICLE 6. QUALITÉ DES APPLICATIFS	6
ARTICLE 7. LICENCE	7
ARTICLE 8. MAINTENANCE	7
ARTICLE 9. ASSISTANCE TECHNIQUE	8
ARTICLE 10. FORMATION	8
ARTICLE 11. TRAITEMENT DES DONNÉES	8
DONNÉES PERSONNELLES	8
EXPLOITATION DES DONNÉES	8
SÉCURITÉ DES DONNÉES	9
ARTICLE 12. CONDITIONS FINANCIÈRES	11
PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT	12
DÉFAUT DE PAIEMENT	12
ARTICLE 13. PROPRIÉTÉ	12
ARTICLE 14. GARANTIE D'ÉVICTION	13
ARTICLE 15. RESPONSABILITÉ – FORCE MAJEURE	13
ARTICLE 16. ASSURANCES	14
ARTICLE 17. RÉILIATION	14
ARTICLE 18. RÉVERSIBILITÉ	14
ARTICLE 19. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL	14
ARTICLE 20. CONFIDENTIALITÉ	14
ARTICLE 21. PUBLICITÉ	15
ARTICLE 22. UTILISATION RAISONNABLE	15
USAGE RAISONNABLE	15

CONSÉQUENCE DE MAUVAISE UTILISATION	16
UTILISATION INTERDITE	16
ARTICLE 23. DIVERS	17
ANNEXE 1 – CHARTE QUALITÉ	18
DISPONIBILITÉ	18
SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ	18
INTÉGRITÉ	18
PERFORMANCE	18

Entre-les soussignés :

Le Client [**conditions spécifiques – Le Client**], d'une part

Ci-après dénommé "le Prestataire",

Et

Le Prestataire [**conditions spécifiques - Le Prestataire**], d'autre part

Ci-après dénommé le « Client »,

Individuellement dénommés une « Partie » et conjointement dénommés les « Parties »

Il a été préalablement exposé et convenu - les [**conditions spécifiques**].

Ceci convenu, il a été par ailleurs convenu ce qui suit :

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Solutions désigne les fonctions opérationnelles listées dans les [**conditions spécifiques – Solutions**] du contrat et mises à disposition du Client dans le cadre des Services Applicatifs objets du contrat ;

Données désignent les informations, publications listées dans les [**conditions spécifiques – Données**] et, de manière générale, les données de la base de données Client dont l'utilisation est l'objet du présent contrat, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs ;

Identifiants désignent tant l'identifiant propre de l'utilisateur ("login") que le mot de passe de connexion ("password"), communiqués après inscription au service ;

Internet désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde ;

Intranet désigne le réseau informatique propre à une entreprise ou une organisation, utilisant les protocoles TCP/IP et, plus généralement, les technologies de l'Internet et pouvant être relié au réseau Internet ;

Logiciel désigne tout logiciel fourni par le Prestataire au Client et en particulier les Solutions associées.

Service Applicatif désigne le service proposé en mode SaaS par le Prestataire, permettant l'utilisation des Solutions par le Client

Utilisateur désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès aux Services applicatifs sur son ordinateur en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client.

Loi Applicable désigne la loi définie dans les [**conditions spécifiques – Loi applicable**]

Informations personnelles désignent toute information ou ensemble d'informations relatives à une personne qui identifie cette personne ou qui pourrait raisonnablement identifier cette personne, quel

que soit le support sur lequel ces informations sont affichées, y compris, sans s'y limiter, les informations personnelles sensibles.

Informations personnelles sensibles désignent toutes les informations personnelles relatives à une personne dont la divulgation ou l'utilisation non autorisée pourrait raisonnablement entraîner ou entraîner un risque potentiel accru pour cette personne, y compris, sans s'y limiter, le numéro de sécurité sociale, le numéro de passeport, le numéro de permis de conduire d'une personne ou identifiant similaire, ou numéro de carte de crédit ou de débit.

ARTICLE 2. OBJET

Le contrat a pour objet de définir les termes et conditions applicables aux Service commandé par le Client.

Le Prestataire consent au Client, qui accepte :

- Un droit d'accès aux serveurs du Prestataire dans les conditions définies ci-après et dans les **[conditions spécifiques]** ;
- Un droit d'utilisation finale des Solutions par le nombre d'utilisateurs uniques spécifié dans les **[conditions spécifiques - Utilisateurs]** ;
- Un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des données, de maintenance des Services applicatifs, d'assistance technique.

Il est expressément convenu que le présent Contrat n'empporte aucun engagement d'exclusivité pour l'une quelconque des Parties.

ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat, incluant les **[conditions spécifiques]**, les conditions générales (présent document) ainsi que les documents intitulés « Annexes » constitue l'intégralité des engagements existant entre les Parties. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du Contrat.

Le Contrat est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- Les conditions spécifiques **[conditions spécifiques]**
- Le présent document
- Les annexes au présent document

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

Les annexes au présent document qui font partie intégrante du Contrat sont les suivantes :

- Annexe 1 : Charte qualité

Il est formellement convenu entre les Parties que toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au Contrat, quelles que puissent en être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du Contrat, ni être susceptible de créer un droit quelconque.

ARTICLE 4. DATE D'EFFET ET DURÉE

Le Contrat prendra effet à compter de la date d'effet spécifiée dans les **[conditions spécifiques – Date d'effet]**.

La durée de l'abonnement à la plateforme Symaps.io est fixée dans les **[conditions spécifiques – Période d'engagement]** comme la période d'engagement à compter de son entrée en vigueur (la « *Période initiale* »), conformément au calendrier suivant

- Le Prestataire fournira l'accès à la plateforme au plus tard 1 jour après la date d'entrée en vigueur du contrat définie par les **[conditions spécifiques – Date d'effet]**.
- L'abonnement peut être résilié par le Client à tout moment selon les **[conditions spécifiques - Conditions de Résiliation]**

Si le Client ne résilie pas son abonnement, le Contrat sera automatiquement renouvelé pour une période supplémentaire égale à la **[conditions spécifiques – Période d'engagement]** à la fin de la période d'engagement en cours et pour les périodes suivantes sur la même étendue et pour une durée indéterminée.

En cas de rupture du Contrat par une Partie, non remédiée dans les quinze (15) jours suivant l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception, l'autre Partie pourra résilier le contrat.

ARTICLE 5. DESCRIPTION DES SERVICES APPLICATIFS

SOLUTIONS APPLICATIVES

Le Prestataire met à disposition du Client les Solutions accessibles sur son serveur par le biais du réseau Internet.

Dans les conditions de l'article « Licence », le Prestataire consent au Client le droit d'utiliser de façon non-exclusive, les Solutions désignées dans les **[conditions spécifiques – Solutions]**

Le Prestataire assure l'hébergement des Données, la maintenance et la sécurité des Solutions.

Les prestations sont assurées conformément à la Charte Qualité figurant en Annexe 1.

RÉSEAU

Le Client choisit l'opérateur, fournisseur d'accès au réseau.

Le Prestataire ne peut être tenu pour responsable des interruptions de ligne du réseau.

ACCÈS AUX SOLUTIONS

Le Client utilisera seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment – à l'exception des périodes de maintenance –, à savoir :

- 24 heures sur 24,
- 7 jours sur 7,
- Y compris les dimanches et jours fériés,

La procédure d'accès définie par le Prestataire et annexée aux présentes, dans le cadre de la Charte Qualité, doit être rigoureusement respectée par le Client.

L'accès s'effectue :

- À partir des ordinateurs Clients
- À partir de tout ordinateur nomade
- Au moyen des Identifiants fournis au Client.

L'identification du Client lors de son accès aux Services applicatifs se fait au moyen :

- d'un identifiant attribué à chaque Utilisateur par le Prestataire,
- et d'un mot de passe communiqué au Client par le Prestataire.

Le Client utilisera les Identifiants qui lui auront été communiqués lors de chaque connexion aux Services applicatifs.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès des Solutions objets du Contrat aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande du Client ou à l'initiative du Prestataire sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Prestataire n'a accès aux Services applicatifs et aux Solutions. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Solutions. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client en informera le Prestataire sans délai et le confirmera par courrier recommandé.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants, le Client utilisera la procédure mise en place par le Prestataire lui permettant de réinitialiser ses identifiants.

ARTICLE 6. QUALITÉ DES APPLICATIFS

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Prestataire ne sera tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services applicatifs qui seraient liés exclusivement à des circonstances indépendantes de son fait. En outre, le Prestataire exécute ses prestations conformément à la Charte qualité (Annexe 1). Le Prestataire est tenu de prendre toutes mesures raisonnables et conformes aux standards professionnels de nature à assurer le bon fonctionnement des Services applicatifs.

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les applications concernées aux heures déterminées aux présentes. Le Prestataire garantit la mise en œuvre des Services applicatifs conformes à la Charte Qualité figurant en Annexe 1.

Les Services applicatifs peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs du Prestataire.

En cas d'interruption des Services applicatifs pour maintenance, le Prestataire s'engage à respecter la procédure des opérations décrite ci-après dans l'article 8 « Maintenance », afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité pour maintenance (Article 8) sur les activités du Client.

ARTICLE 7. LICENCE

Le Prestataire concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des Solutions, pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier.

Le Client ne peut utiliser les Services applicatifs et les Solutions que conformément à ses besoins et à leur documentation. En particulier, la licence relative aux Solutions n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services applicatifs conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. Le Client ne pourra en aucun cas mettre les Solutions à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

ARTICLE 8. MAINTENANCE

Le Prestataire prend en charge la maintenance corrective et évolutive des Solutions, la mise à jour et les évolutions fonctionnelles des Services applicatifs.

Une prestation de support par téléphone permettant de traiter les anomalies est disponible du lundi au vendredi inclus, de 10h à 18h. Les signalements d'anomalie doivent être confirmés par email au Prestataire sans délai. Le Prestataire procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction.

Le Prestataire s'engage à transmettre les documentations mises à jour des nouvelles versions des Solutions.

Les corrections et évolutions des Services applicatifs sont expressément soumises au Contrat.

Les interventions relatives à ce service peuvent rendre le service momentanément indisponible. Elles sont effectuées au plus une fois par semaine, uniquement hors jours et heures ouvrés. Le Prestataire garantit que:

- l'interruption éventuelle de service due à une opération de maintenance sera de courte durée (moins de 30min dans 95% des interruptions), et le service sera rétabli dans 100% des cas une heure avant la première heure du premier jour ouvré suivant la mise à jour
- les mises à niveau et nouvelles versions des Logiciels n'entraîneront aucune régression des Services applicatifs en termes de performances et de fonctionnalités.

Le Prestataire n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement;

- utilisation des Services applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation;
- modification non autorisée des Solutions par le Client ou par un tiers;
- manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat empêchant le Prestataire d'effectuer la maintenance;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services applicatifs; la liste des OS et navigateurs web étant maintenue [ici](#);
- utilisation de consommables incompatibles;
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Services applicatifs.

ARTICLE 9. ASSISTANCE TECHNIQUE

Il sera répondu au Client, du lundi au vendredi de 10h à 18h par email ou messagerie.

ARTICLE 10. FORMATION

A l'issue de la période de paramétrage et après livraison de l'accès à l'outil, le programme de formation décrit dans les **[conditions spécifiques – Formation]** est inclus.

Sur demande du Client, le Prestataire peut fournir, à des conditions pratiques et financières à définir d'un commun accord par avenant, des prestations de formation complémentaires.

ARTICLE 11. TRAITEMENT DES DONNÉES

DONNÉES PERSONNELLES

Si les Données transmises aux fins d'utilisation des Services applicatifs comportent des données à caractère personnel et/ou sensibles, le Client garantit au Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique & Libertés », et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles et/ou sensibles. A ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service applicatif.

EXPLOITATION DES DONNÉES

Le Client assume la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation des Services applicatifs.

Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit le Prestataire à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les Services applicatifs. Le Client demeure le seul propriétaire des Données constituant le contenu des Solutions.

SÉCURITÉ DES DONNÉES

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données.

Sous réserve de l'Article « Responsabilité », le Prestataire s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données contenues dans les Solutions. Le Prestataire mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations frauduleuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

Les données du Client relatives aux opérations du Client collectées et traitées par le Prestataire pour le compte du Client (ci-après les « Données du Client ») sont les suivantes :

1. Fichiers « My Locations » téléchargés par le Client au sein de la plateforme Symaps
2. Fichiers « My KPI » téléchargés par le Client au sein de la plateforme Symaps
3. Fichiers « My Customers » téléchargés par le Client au sein de la plateforme Symaps

Dans le cadre de l'exécution des prestations prévues au Contrat, le Prestataire peut, pendant toute la durée du Contrat et jusqu'à l'expiration des durées définies par le Client, avoir accès aux Données du Client dans le cadre décrit ci-dessous.

Dans ce cadre, le Prestataire agit en qualité de sous-traitant du Client ; il reconnaît ne disposer d'aucun droit sur les Données du Client qu'il traite pour le compte du Client.

Tant que le Prestataire a accès aux Données du Client susmentionnées, il s'engage à respecter la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi que le Règlement UE sur la protection des données n° 2016/679 du 27 avril 2016 (la « Réglementation Données Personnelles »).

Le Prestataire s'engage également à se conformer aux instructions écrites du Client s'agissant de l'utilisation qui peut être faite des Données du Client. Le Prestataire s'interdit donc en particulier de réaliser tout Traitement utilisant les Données, qui ne serait pas expressément demandé par le Client dans le cadre d'une instruction documentée.

Le Prestataire informera immédiatement le Client si, selon lui, une de ses instructions est susceptible de constituer une violation de la Réglementation Données Personnelles.

En outre, si le Prestataire est tenu de procéder à un traitement de Données du Client en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit de l'un des pays européens auquel il est soumis, il doit informer le Client de cette obligation juridique avant la réalisation du traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

Le Prestataire reconnaît être pleinement informé de l'importance cruciale pour le Client de la protection des Données du Client que le Prestataire traitera dans le cadre du présent Contrat. Le Prestataire déclare être en mesure d'assurer la protection des Données du Client, dans le cadre d'une obligation de résultat.

Le Prestataire s'engage en particulier à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel et plus généralement par toute personne traitant des Données du Client pour son compte :

1. mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées, précises, détaillées et documentées pour protéger les Données du Client contre tout risque de destruction, perte, altération, divulgation ou accès non autorisé aux Données du Client, mais également pour en assurer la disponibilité et l'intégrité ;

2. intégrer la protection de la vie privée et des Données du Client dans la conception et tout au long de la fourniture des prestations objet du présent Contrat ;

3. à porter tout le soin nécessaire à la conservation des Données du Client dont elle a la garde pendant leur durée de conservation telle que définie par le Client, ainsi qu'à prendre toutes les mesures de sécurité et d'étanchéité les concernant. A l'expiration de la durée de conservation définie par le Client, les Données du Client concernées seront effacées des systèmes du Prestataire. Cette suppression devra être effectuée de manière définitive et irrémédiable, afin notamment d'éviter toute possibilité de rétablir les Données du Client supprimées.

4. respecter les obligations de confidentialité suivantes :

(i) ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations comportant des Données du Client ou des Données du Client elles-mêmes, à l'exception de celles strictement nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation, objet du Contrat ;

(ii) ne pas utiliser les documents et Données du Client à des fins autres que celles spécifiées au Contrat ;

(iii) ne pas divulguer ces documents ou Données du Client à des tiers, y compris au sein du groupe de sociétés auquel il appartient ;

(iv) à l'issue des durées définies, mais également à la fin du Contrat, au choix discrétionnaire du Client, procéder à la destruction de tous fichiers comportant des Données du Client ou restituer intégralement tout support comportant de telles Données du Client et à n'en conserver aucune copie ou original ; justifier à première demande du Client du respect de cette obligation ;

5. en cas de faille de sécurité, avérée ou potentielle, de nature à affecter la sécurité des Données du Client :

(i) en notifier par écrit l'existence au Client, immédiatement et au plus tard 24 heures après sa survenance ;

(ii) procéder aux investigations permettant de fournir par écrit, au fur et à mesure de leur réalisation, au Client toute information utile sur la nature et l'étendue des Données éventuellement déjà touchées et les mesures correctrices prises ;

(iii) mettre immédiatement en place les mesures correctrices pour empêcher qu'une telle faille puisse se reproduire et réparer les conséquences dommageables ;

6. afin de permettre au Client de s'assurer du respect de ses obligations au titre de la Réglementation Données du Client :

(i) effectuer au moins une fois par an, au plus tard à la date anniversaire du Contrat, un audit de ses systèmes d'information et remettre au Client un rapport écrit de cet audit ;

(ii) permettre au Client d'organiser tout audit de ses systèmes d'information et de ses procédures, sous réserve d'en avoir été informé avec un préavis d'au moins 48 heures ;

7. si le Client a connaissance du non-respect par le Prestataire des obligations découlant du présent article 12, sans préjudice du droit pour le Client de mettre un terme anticipé au Contrat pour manquement du Prestataire à ses obligations, mettre en œuvre toute mesure correctrice requise dans les délais et conditions fixées par le Client, et ce sans surcoût pour cette dernière.

Le Prestataire s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire au Client afin de lui permettre de respecter toutes ses obligations en vertu de la Réglementation Données Personnelles, notamment

pour lui permettre de réaliser les analyses et autres consultations requises ou encore pour permettre aux Personnes d'exercer leurs droits sur leurs Données. Il s'engage également à coopérer avec l'autorité de contrôle compétente, après concertation avec le Client.

Le Prestataire tiendra à disposition du Client et lui communiquera à première demande toutes les preuves du respect de ses obligations en vertu de la Loi Vie Privée, et en particulier, au plus tard à compter de l'entrée en application de cette obligation, une copie du registre de toutes les catégories d'activités de Traitement effectuées pour le compte du Client.

Le Prestataire s'engage à soumettre son personnel à un devoir de confidentialité et à en assurer le respect, au besoin au moyen de sanctions disciplinaires.

Le Prestataire s'engage par ailleurs à ne pas confier l'exécution de tout ou partie des prestations prévues au Contrat à un tiers, y compris s'il appartient au groupe de sociétés dont il fait partie, ni de procéder à une cession de ses droits et/ou obligations impliquant une transmission ou un accès aux Données du Client à un tiers, sans l'accord préalable et écrit du Client. Le Prestataire sera alors tenu de s'assurer par contrat que de tels tiers présentent des garanties de sécurité et sont soumis à des obligations au moins aussi contraignantes que celles qui sont applicables en vertu du Contrat et notamment du présent article « SÉCURITÉ DES DONNÉES ».

En tout état de cause, le Prestataire reste responsable envers le Client de tout manquement commis par tout Sous-Traitant auquel il aurait confié l'exécution de tout ou partie des prestations prévues au Contrat.

Aucun transfert en dehors de l'Union européenne ne saurait être autorisé par le Client à défaut de mise en place des garanties de conformité et de sécurité appropriées.

Nonobstant toute clause contraire, il est expressément convenu qu'en cas de manquement à l'une des obligations prévues au présent article :

- Le Client pourra, 72 heures après mise en demeure notifiée par tout moyen au Prestataire, ou immédiatement en cas de manquement non réparable, résilier le Contrat de plein droit ;
- le Prestataire ne pourra pas prétendre au bénéfice de toute clause du Contrat pouvant avoir pour objet ou pour effet d'exclure ou de limiter sa responsabilité.

En cas de réclamation d'un client final liée à l'exercice de ses droits (accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition...) et portée à la connaissance du Prestataire, ce dernier s'engage à en aviser le Client sans délai et à lui transmettre tous les éléments nécessaires au traitement de la réclamation (restitution du contenu d'une conversation téléphonique, courrier, courrier électronique...). Le Client se chargera d'apporter la réponse appropriée au Client concerné ; et / ou Au terme du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à :

- restituer au Client les Données du Client ;
- détruire immédiatement et irrémédiablement les copies des Données du Client qu'elle aurait en sa possession, sous quelque forme que ce soit, sans pouvoir ne plus en faire aucun usage ; et
- transmettre sans délai au Client une attestation de destruction certifiant le bon respect du présent article et détaillant les mesures techniques mises en œuvre à cette fin.

Le Prestataire s'engage à respecter la « Charte de Qualité » figurant en Annexe 1.

ARTICLE 12. CONDITIONS FINANCIÈRES

PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

En contrepartie des prestations prévues au contrat et pour la durée initiale prévue à l'article 4, le Client paiera au Prestataire une somme définie dans les **[conditions spécifiques – Redevances HT sur la période d'engagement]** et alignée avec la durée d'engagement **[conditions spécifiques – Durée d'engagement]**.

Les modalités de paiement sont exposées dans les **[conditions spécifiques – Modalité de paiement]**.

Les redevances des Services sont indiquées – sauf mention contraire - en euros et s'entendent hors taxe et hors frais. L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client.

Les factures sont payables sous 30 jours après l'émission de chaque facture, qui sera émise par voie électronique, par chèque ou par virement.

DÉFAUT DE PAIEMENT

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une facture à son échéance entraîne de plein droit :

- l'application d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal, sans mise en demeure préalable et à compter du premier jour de retard ;
- les frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire) ;
- la suspension immédiate des Services ;
- la résiliation de plein droit du Contrat sous 15 jours après l'envoi par le Prestataire d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse.

ARTICLE 13. PROPRIÉTÉ

Le Prestataire est et reste propriétaire de toutes les Données utilisées par le Client, à l'exclusion de toute donnée fournie par le Client, via les Services applicatifs dans le cadre du Contrat.

Si le Client fournit des données supplémentaires appartenant au Client aux Services applicatifs dans le cadre du Contrat, le Client est et reste propriétaire de ces Données fournies par le Client.

Le Prestataire est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Services applicatifs et des Solutions mis à disposition du Client, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur les Solutions.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Logiciels, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

ARTICLE 14. GARANTIE D'ÉVICTION

Le Prestataire déclare et garantit :

- que les Solutions qu'il a développées sont originales au sens du Code français de la propriété intellectuelle,
- qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat,
- que les Solutions ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

ARTICLE 15. RESPONSABILITÉ – FORCE MAJEURE

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

En outre, et en cas de faute prouvée par le Client, le Prestataire ne sera tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Services. En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité du Prestataire sera déterminé conformément au droit commun.

Le Prestataire ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un tiers ayant accédé aux Services applicatifs au moyen des Identifiants remis au Client.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure.

Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations dans le cadre du Contrat, si un tel manquement résulte d'une décision gouvernementale ou d'un événement de force majeure selon les conditions définies par le Code civil ou la jurisprudence.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation. La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

ARTICLE 16. ASSURANCES

Le Prestataire a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Il s'engage à donner tout justificatif au Client, si celui-ci lui en fait la demande expresse.

ARTICLE 17. RÉSILIATION

En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie 30 jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception. La lettre d'avis indiquera le(s) manquements(s) trouvé(s).

En cas de résiliation, le Client cessera d'utiliser tout code d'accès aux Solutions et Services applicatifs.

Les avantages de réversibilité seront mis en œuvre conformément à l'article 18.

ARTICLE 18. RÉVERSIBILITÉ

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à détruire gratuitement, à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de 30 jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données lui appartenant.

Le Client collaborera activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération des Données.

Le Prestataire fera en sorte que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire.

ARTICLE 19. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les 4 mois qui suivront sa cessation.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à 4 fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

ARTICLE 20. CONFIDENTIALITÉ

Chacune des Parties s'oblige à (i) tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui (i) seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, (ii) seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, (iii) seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, (iv) seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (v) devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de 5 ans après le terme du Contrat.

Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

ARTICLE 21. PUBLICITÉ

Au titre du Contrat, pendant toute sa durée, et pour les stricts besoins de son exécution, le Client accorde au Prestataire l'autorisation de reproduire et représenter les marques, logos, nom commercial et plus généralement tout signe distinctif associés au Client et/ou à ses Site.

Cette licence d'utilisation est strictement limitée à l'objet du Contrat et ne confère au Prestataire aucun droit sur l'un quelconque de ces éléments en dehors des autorisations visées au Contrat.

Chaque Partie s'engage à n'utiliser les marques, logos, noms commerciaux et plus généralement tout signe distinctif de l'autre Partie - sur lesquels aucun droit ne lui a été transféré - que dans la mesure où une telle reproduction est nécessaire pour l'exécution du Contrat et dans le respect de la charte graphique de la Partie concernée.

Pendant toute la durée du présent Contrat et après son expiration, chaque Partie s'interdit toute revendication sur les marques de l'autre Partie et évitera de susciter toute confusion avec l'ensemble de ces marques.

Le Prestataire pourra demander au Client, selon une fréquence ne pouvant excéder une fois par année, de partager un témoignage de son utilisation de l'outil du Prestataire et de la valeur ajoutée qu'il y trouve dans ses opérations. Ce témoignage pourra être publié sur le site internet du Prestataire.

ARTICLE 22. UTILISATION RAISONNABLE

USAGE RAISONNABLE

Pour une expérience harmonieuse de la Solution, il est impératif que les Clients et Utilisateurs adhèrent à une utilisation raisonnable de la Solution et du Logiciel, ceci pour prévenir des interruptions, pertes, corruption, dommages ou autres erreurs.

L'utilisation de la Solution doit être limitée à un nombre raisonnable de requêtes simultanées, ainsi qu'à une période d'attente appropriée pour l'achèvement de ces requêtes avant de commencer

d'autres requêtes . Le Prestataire peut spécifier de temps à autre un nombre limite spécifique de requêtes, auxquelles les clients et les utilisateurs seront tenus de se conformer.

Dans le cas où les Clients et les utilisateurs reçoivent des rapports d'erreur ou des codes d'erreur liés à l'utilisation de la Solution, les Clients et les utilisateurs doivent immédiatement en informer le Prestataire et réduire l'utilisation de la Solution en conséquence.

CONSÉQUENCE DE MAUVAISE UTILISATION

Sans préjudice de tout autre droit dont le Prestataire pourrait disposer, en cas de non-respect de l'utilisation raisonnable énoncée ci-dessus, ou de tout autre non-respect des termes du présent document :

- Le Client est responsable et doit indemniser le Prestataire de services contre tous les coûts, pertes, responsabilités, dommages, réclamations et dépenses ou encourus par le Prestataire de services ou tout membre du groupe Prestataire, découlant directement ou indirectement liés à l'utilisation du Client, y compris, mais sans s'y limiter, les coûts, pertes, responsabilités, dommages, réclamations et dépenses liés aux dommages ou à la corruption de données ; et
- Le Prestataire est en droit (sans préavis) de suspendre, modifier, restreindre ou autrement limiter l'utilisation de la Solution par le Client.

Le Prestataire se réserve également le droit d'examiner en temps réel l'utilisation de la Solution par le Client, notamment pour vérifier le respect de la présente politique.

En particulier, le prestataire se réserve le droit de répercuter les coûts net occasionnés par un usage des fonctions de geocoding qui dépasse l'utilisation raisonnable et standard du Logiciel.

UTILISATION INTERDITE

Le Client ne peut utiliser notre Solution qu'à des fins licites. Le Client ne peut utiliser la Solution :

- D'une manière qui enfreint toute loi ou réglementation locale, nationale ou internationale applicable.
- D'une manière illégale ou frauduleuse ou ayant un but ou un effet illégal ou frauduleux.
- Pour transmettre ou rechercher l'envoi de tout matériel publicitaire ou promotionnel non sollicité ou non autorisé ou toute autre forme de sollicitation similaire (spam).
- Pour transmettre sciemment des données, envoyer ou télécharger tout matériel contenant des virus, des chevaux de Troie, des vers, des bombes à retardement, des enregistreurs de frappe, des logiciels espions, des logiciels publicitaires ou tout autre programme nuisible ou code informatique similaire conçu pour nuire au fonctionnement de tout logiciel informatique ou Matériel.

Le Client s'engage également à :

- Ne pas reproduire, dupliquer, copier ou revendre toute partie de la Solution, y compris les données ;
- sauf dans la mesure permise par la loi, ne pas décompiler, désosser, désassembler ou autrement dériver le code source de toute partie de la Solution ;
- Ne pas accéder sans autorisation, interférer, endommager ou perturber : toute partie de la Solution ; tout équipement ou réseau sur lequel la Solution fonctionne ou est stockée ; ou tout logiciel utilisé dans la fourniture de la Solution.

ARTICLE 23. DIVERS

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

Le Contrat est soumis à loi définie dans les **[conditions spécifiques – Loi applicable]**, à l'exclusion de toute autre législation.

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux indiqués en tête des présentes. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du Contrat, les Parties conviennent de se réunir dans les 30 jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux Parties.

Si au terme d'un délai de quinze jours à l'issue de cette réunion, les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis, à l'initiative de l'une d'elles, au Tribunal de Commerce de Paris.

ANNEXE 1 – CHARTE QUALITÉ

Le Prestataire s'engage à respecter la Charte Qualité et notamment les points suivants qui sont le gage de la qualité de sa prestation, à savoir :

DISPONIBILITÉ

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les Solutions concernées aux heures déterminées dans le Contrat, avec une disponibilité d'au moins 99.5%.

SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire s'emploie à sécuriser l'accès et l'utilisation des Solutions, en tenant compte des protocoles, conformément aux usages en la matière.

Le Prestataire a mis en place des contrôles efficaces de protection contre l'accès physique et électronique non autorisé aux systèmes d'exploitation et aux applications du Prestataire, ainsi qu'aux renseignements confidentiels des Clients afin de procurer une assurance raisonnable que l'accès aux systèmes et aux Données des Clients est limité aux personnes autorisées et que les renseignements confidentiels des Clients sont protégés contre toute utilisation non conforme à leur usage.

INTÉGRITÉ

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que les applications mises à dispositions des Clients traitent les Données qui lui sont confiées sans risques d'omission, altération, déformation ou toutes autres formes d'anomalie susceptibles de nuire à l'intégrité des résultats issus de ces applications et que les traitements sont en conformité avec la réglementation légale qui leur sont applicables, et que les Données et traitements sont accessibles pour les contrôles et audits extérieurs qui pourraient être diligentés.

L'intégrité du traitement s'étend à toute composante du système et à toutes les phases du traitement (entrée de données, transmission, traitement, stockage et sortie des données). Ces contrôles consistent en des contrôles de cohérence des traitements, la détection et la gestion des anomalies ainsi que l'information des Utilisateurs relativement à tout risque de non-conformité associée.

PERFORMANCE

Le Prestataire assure un temps de réponse de 5 secondes entre son serveur et tout Utilisateur situé dans la [conditions spécifiques – Zone géographique]. Le temps de réponse s'entend de la moyenne mensuelle des temps de réponse moyens journaliers pour l'ouverture de la page d'accueil de l'application.

ASSISTANCE TECHNIQUE

Le Prestataire définit les priorités et les temps de réponse suivants pour résoudre les problèmes signalés par le Client pendant les Heures d'ouverture principales :

- **Priorité critique** - tout problème qui empêche les clients d'utiliser les fonctionnalités de base du système pertinentes pour les processus du client. Par exemple, toute action qui entraîne un message d'erreur système systématique ou une perte de données, et rend les principales

fonctionnalités de la plateforme complètement inutilisables (Explore, Finder, Survey, My Location, My Customers).

Temps de réponse : dans un délai d'un jour ouvrable après avoir signalé le problème

- **Faible priorité** - tout problème qui empêche le client d'utiliser des sous-fonctionnalités ou des fonctionnalités partielles du système. Par exemple, l'incapacité des utilisateurs à modifier ou réinitialiser leur mot de passe ou à mettre à jour les informations de leur profil serait considérée un problème de faible priorité . Une autre qualification d'un problème de faible priorité est tout problème qui peut être résolu par une solution de contournement temporaire jusqu'à ce qu'un correctif permanent soit appliqué. Délai de réponse : dans les 5 jours ouvrables suivant le signalement du problème.

Dans le cas peu probable d'un problème prioritaire critique durant plus de 24 heures, le client peut demander un crédit pour cette journée. Le montant du crédit journalier est calculé en divisant le paiement total pour l'année par 365. La demande de crédit journalier doit être soumise par e-mail en indiquant la ou les dates auxquelles le système n'a pas été disponible pendant plus de 24 heures. Les clients doivent signaler tout problème et attendre 24 heures pour une résolution avant de demander un crédit. Dans le cas où un problème de faible priorité n'est pas résolu pendant plus de 24 heures, les clients peuvent demander un crédit quotidien pour chaque période de 24 heures jusqu'à ce que le problème soit résolu.