

CONTRAT DE LICENCE UTILISATEUR FINAL - PARTENAIRE

Le présent document décrit les conditions de service de l'accès à la plateforme cloud de VusionGroup et ses services associés accordés au Client par VusionGroup SA ou l'une de ses Filiales directement ou par l'intermédiaire d'un Partenaire (ci-après dénommé le « **CLUF** »).

Notre plateforme cloud permet aux utilisateurs de surveiller et de gérer leurs appareils IoT, en vue d'augmenter l'efficacité et d'améliorer l'expérience client.

Notre plateforme cloud est accessible partout, à tout moment via une API ou une interface Internet, et en magasin avec une application mobile. Consultez votre représentant commercial pour explorer les différentes options en fonction de vos besoins.

1. Définitions

Les termes commençant par une majuscule, non définis ci-dessus, ont la signification qui leur est donnée dans la présente section.

« **API** » désigne l'interface de programmation d'application développée et fournie par VusionGroup pour permettre une interopérabilité entre le Logiciel et une ou plusieurs applications logicielles développées par ou pour le compte du Client, qui est exécutée sur des ordinateurs ou d'autres dispositifs électroniques.

« **Captana** » désigne les services spécifiques du logiciel Captana Cloud souscrits par le Client.

« **Cas de force majeure** » désigne un événement qui (i) échappe au contrôle d'une Partie, (ii) n'était pas prévisible au moment de la conclusion du présent CLUF et (iii) n'a pas pu être évité par des mesures appropriées. Un Cas de force majeure désigne une guerre, un incendie, une émeute, une inondation, un tremblement de terre, un typhon, une épidémie ou une autre catastrophe naturelle, un blocage, un embargo ou un acte d'autorité gouvernementale (par ex. interdiction ou restriction d'importation ou d'exportation) qui répond aux critères évoqués en (iii) ci-dessus et exclut les arrêts de travail. « **RGPD** » désigne le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, entré en vigueur le 25 mai 2018.

« **Client** » désigne toute personne physique ou morale qui a acquis un droit d'accès aux Services Cloud de VusionGroup et qui accepte d'être liée par le présent CLUF en ce qui concerne la fourniture de Services Cloud.

« **Documentation** » désigne toute documentation textuelle et/ou graphique, qu'elle soit sous format électronique ou imprimé, décrivant les caractéristiques, les fonctions et le fonctionnement des Services Cloud, qui sont conçus pour faciliter l'utilisation des Services Cloud fournis par VusionGroup au Client conformément aux conditions du présent CLUF.

« **Données Client** » désigne les informations entrées par le Client ou produites en sortie par le logiciel, suite à une requête ou à une exécution spécifique initiée par le Client et inclut toutes les données, informations, matériaux et entrées fournis par le Client à VusionGroup. Une fois enregistrées, les Données Client ne peuvent être modifiées ou rectifiées que par des

Utilisateurs autorisés spécifiques désignés par le Client et ces informations ou applications rectifiées ou modifiées resteront les Données Client. Les éléments de sortie générés par les Services Cloud de VusionGroup au Client font partie des Données Client et doivent être considérés comme des Informations confidentielles du Client.

« **Droits de propriété intellectuelle** » désigne tous les droits existants en vertu du droit des brevets, de la législation sur les droits d'auteur, de la législation relative aux secrets d'affaires et industriels, du droit des marques commerciales, sur la concurrence déloyale, du droit à la protection de la personnalité et de tous les autres droits patrimoniaux, ainsi que toutes les demandes, renouvellements, extensions et restaurations de ceux-ci, actuellement ou éventuellement en vigueur et ayant effet dans le monde entier.

« **EEG** » désigne une étiquette électronique de gondole.

« **Filiale** » désigne, lorsque ce terme est utilisé en référence à une personne morale spécifiée, toute autre personne morale qui, directement ou indirectement, par l'intermédiaire d'un ou plusieurs intermédiaires, contrôle, est contrôlée par ou est sous contrôle commun avec cette personne morale spécifiée, « **contrôle** » (y compris les termes « **contrôler** », « **contrôlé par** » et « **sous contrôle commun avec** ») désignant le pouvoir direct ou indirect d'orienter ou d'influer sur la gestion et les politiques d'une entité, du fait de la détention de plus de cinquante pour cent (50 %) du capital social ou de droits de vote.

« **Informations confidentielles** » désigne toute information et tout matériel qui ne sont pas généralement connus ou accessibles au public et qui sont fournis par une Partie ou liés à une Partie et qui peuvent être divulgués ou confiés par l'une ou l'autre Partie (la « **Partie divulgatrice** ») à l'autre Partie oralement ou par écrit, qui ont été identifiés comme confidentiels et/ou exclusifs ou qui devraient raisonnablement être traités comme confidentiels en raison de la nature des circonstances entourant la divulgation.

Cela inclut, notamment : les informations relatives aux produits, services ou technologies de la Partie divulgatrice ou de l'activité de la Partie divulgatrice (y compris, notamment, les logiciels, programmes informatiques, codes, API, algorithmes, schémas, savoir-faire en matière de données, processus,

développements, idées, inventions (brevetables ou non), droits d'auteur, tout autre droit de propriété et information (enregistrés ou non), noms et expertise des employés et consultants, et autres activités techniques, financières, plans de développement de produits, prévisions, méthodologies de tarification, stratégies et informations).

« **Mises à jour logicielles** » désigne un déploiement formel de version logicielle officielle (i) qui offre de nouvelles caractéristiques ou fonctionnalités et (ii) qui fournit des améliorations des fonctionnalités existantes, et offre une meilleure fiabilité et/ou des corrections d'erreurs trouvées dans la version actuelle des Services Cloud.

« **Offre Vusion Cloud** » désigne l'offre spécifique de Services Cloud Vusion Cloud souscrite par le Client.

« **Partenaire** » désigne toute personne physique ou morale en relation d'affaires avec VusionGroup SA ou ses Filiales ayant acquis le droit d'accorder au Client le droit d'utiliser les Services Cloud.

« **Plan de Support** » désigne les services de Support spécifiques proposés par VusionGroup décrits dans l'Annexe A.

« **Services Cloud** » désigne les logiciels et les API développés par VusionGroup, les processus exclusifs, toutes données tierces, la documentation et résultats fournis par VusionGroup pour fournir une solution basée sur le cloud.

« **Utilisateur autorisé** » désigne tout magasin et tout employé individuel d'un tel magasin du Client qui accède aux Services Cloud ou les utilise uniquement pour le compte et au bénéfice du Client dans le cadre de l'exploitation de l'activité du Client.

2. Champ d'application

VusionGroup est tenue de fournir au Client les Services Cloud et le Plan de Support.

3. Abonnement

Sous réserve des conditions et modalités énoncées dans le présent CLUF, et uniquement pendant sa Durée, VusionGroup accorde par les présentes au Client un droit non exclusif, non cessible :

(i) d'accéder aux caractéristiques et fonctionnalités des Services Cloud, uniquement par l'intermédiaire des Utilisateurs autorisés et uniquement comme prévu dans le présent CLUF ;

(ii) de bénéficier d'un Plan de Support ;

(iii) de charger les Données du Client dans les Services Cloud conformément aux recommandations de VusionGroup ; et

(iv) d'utiliser et de faire un nombre raisonnable de copies de la Documentation uniquement pour l'usage interne du Client dans le cadre de l'accès et de l'utilisation des Services Cloud.

4. Durée

Le CLUF prend effet à la Date d'entrée en vigueur et reste en vigueur jusqu'au 31 décembre de la même année (la « **Durée initiale** »), sauf accord contraire entre les Parties.

La « Date d'entrée en vigueur » désigne et est réputée être deux (2) semaines après une demande d'ouverture par le Client.

Le présent CLUF sera automatiquement renouvelé pour des périodes supplémentaires d'un an (chacune une « **Durée de renouvellement** » et, collectivement avec la Durée initiale, la « **Durée** »), sauf en cas de notification de résiliation signifiée par écrit par une Partie au moins trois (3) mois avant le début de la Durée de renouvellement concernée ou conformément à la Section 4 (« **Durée** »).

En cas de résiliation du contrat avant l'expiration de la Durée initiale, VusionGroup est en droit de facturer tous les frais qui auraient été dus jusqu'à l'expiration de la Durée initiale ou de la Durée de renouvellement.

Toute disposition du présent CLUF expressément ou implicitement destinée à être effective ou à continuer à être effective à la résiliation ou à l'expiration du présent CLUF, y compris les Sections 1, 9, 12, 15, 16 ou 21, survit à la résiliation du présent CLUF ainsi qu'à toutes les conditions qui, par leur nature, survivent à une telle résiliation.

5. Obligations du Client

VusionGroup ne peut accorder l'accès qu'aux magasins pour lesquels le Client a souscrit un accès.

Le Client reconnaît et accepte en outre qu'il sera responsable de tous les actes et omissions des Utilisateurs autorisés, ainsi que de tout acte ou omission d'un Utilisateur autorisé qui, s'il était entrepris par le Client, constituerait une violation du présent CLUF. Le Client doit informer tous les Utilisateurs autorisés des dispositions du présent CLUF applicables à l'utilisation des Services Cloud par ces Utilisateurs autorisés et fera en sorte que les Utilisateurs autorisés respectent ces dispositions.

Le Client veillera à ce qu'ils respectent tous les prérequis techniques nécessaires pour permettre l'ouverture des instances cloud pour les Services Cloud et utiliser correctement les API.

Si le Client apprend qu'un tiers non autorisé a eu connaissance d'un mot de passe, il en informe aVusionGroup sans délai et modifiera immédiatement le mot de passe.

Le Client est seul responsable de la connexion aux Services Cloud, y compris la connexion Internet, de l'acquisition, de l'entretien et de la sécurisation de ses connexions réseau et de ses liens de télécommunications depuis ses systèmes vers les centres de données de VusionGroup, et de tous les problèmes, conditions, retards, défaillances de livraison et toute autre perte ou dommage découlant de ou relatifs aux connexions ou liens de télécommunications du Client ou causés par

Internet. Pour permettre à VusionGroup d'exécuter des Services de Support, le Client doit fournir à VusionGroup tout l'équipement nécessaire, configuré et opérationnel, pour la réparation à distance des appareils IoT (par exemple, un accès VPN ou tout autre moyen qui permettra à VusionGroup de prendre le contrôle à distance).

6. Moyens d'accès aux services

VusionGroup ne peut ouvrir l'accès aux Services Cloud qu'après la signature du CLUF par le Client. À la Date d'entrée en vigueur ou dès que cela est raisonnablement possible après la Date d'entrée en vigueur, VusionGroup fournit au Client les informations et les liens ou connexions réseau nécessaires pour lui permettre d'accéder aux Services Cloud.

Afin de préserver l'intégrité de la Solution et l'accessibilité des fonctionnalités récemment développées pour le Client, toutes les Mises à jour logicielles (y compris les mises à jour logicielles IoT) sont définies à la seule discrétion de VusionGroup.

VusionGroup ne fournit pas l'équipement pour accéder aux Services Cloud.

7. Services et disponibilité

7.1 Services

VusionGroup fournit une assistance en ce qui concerne les Services Cloud, conformément au Plan de Support souscrit. VusionGroup respecte les standards du marché en matière de sécurité lors de la fourniture des Services Cloud, notamment le chiffrement des Données Client, la protection par mots de passe, la protection par pare-feu, les tests de pénétration, les audits de sécurité externes, etc.

Le Client accepte que VusionGroup ne contrôle pas le transfert de données, y compris, notamment, les Données Client, via des installations de télécommunications, y compris Internet. VusionGroup ne garantit pas le fonctionnement sécurisé des Services Cloud ni que ces technologies de sécurité seront capables d'empêcher les perturbations des Services Cloud par des tiers.

Le Client est responsable de la saisie des Données Client dans les Services Cloud et le Client est responsable de la maintenance des Données qu'il fournit. Par la présente, le Client déclare et garantit à VusionGroup que les Données Client sont exemptes de tout virus, cheval de Troie et éléments comparables susceptibles de nuire aux systèmes ou logiciels utilisés par VusionGroup ou ses sous-traitants pour fournir les Services Cloud.

7.2 Conditions de Disponibilité de Vusion Cloud

La « **Disponibilité** » ne s'applique uniquement aux Services Cloud et est calculée comme correspondant au pourcentage de temps où :

- les données des produits ont été reçues par le Logiciel ;
- l'association du produit et de l'appareil IoT a été reçue et traitée par le Logiciel ; et
- l'interface graphique est accessible via Internet.

La Disponibilité est garantie pour être égale ou supérieure aux niveaux décrits dans le tableau ci-dessous. La Disponibilité est calculée par mois calendaire comme suit :

$$\frac{\text{Total} - \text{interruptions non exclues} - \text{interruptions exclues}}{\text{Total} - \text{interruptions exclues}} \geq 99 \%*$$

*Le client peut bénéficier d'un engagement de Disponibilité supérieur en souscrivant à une offre de Plan de Support.

Où :

- « **Total** » désigne le nombre total de minutes au cours du mois calendaire considéré-

« **Interruptions non exclues** » désigne le nombre de minutes d'interruptions non planifiées

- « **Interruptions exclues** » désigne les « **Interruptions convenues** » prévues à des fins de maintenance ou de mise à niveau, à conditions que, pour les nouvelles versions ou les mises à niveau majeures, VusionGroup avise au préalable le Client que les Services Cloud seront indisponibles. Toutes les maintenances planifiées sont notifiées sur notre status page. La disponibilité est mesurée en excluant la panne du matériel (par ex. écran cassé), des pannes mécaniques (par ex. batterie non branchée) ou de connectivité (par ex. appareil hors ligne).

Pour tout mois calendaire incomplet au cours duquel le Client a souscrit aux Services Cloud, la Disponibilité sera calculée sur la base du mois calendaire complet, et pas uniquement de la partie au cours de laquelle le Client a souscrit.

7.3 Conditions de Disponibilité et niveaux de service de Captana

La Disponibilité de la solution Captana est garantie pour atteindre au moins 99 % en moyenne sur un mois calendaire. Toutes les Interruptions Convenues sont notifiées sur la status page Captana.

En plus de l'engagement de Disponibilité de Captana, les Services Cloud Captana seront fournis conformément aux niveaux de service suivants :

- Nombre maximal d'images analysées par appareil par jour et par magasin : 12 images ;
- Durée de stockage des données dans le cloud par magasin : 12 mois.

8. Restrictions d'utilisation

8.1 Restrictions générales

Le Client ne doit pas :

- (i) copier ou dupliquer les Services Cloud ;

(ii) décompiler, désassembler, analyser par ingénierie inverse ou tenter d'une autre manière d'obtenir ou de dériver le code source à partir duquel tout composant du Logiciel et des API des Services Cloud est compilé ou interprété, et le Client reconnaît que rien dans le présent CLUF ne saurait être interprété comme accordant au Client un quelconque droit d'obtenir ou d'utiliser ledit code source ;

(iii) distribuer ou transférer de toute autre manière que ce soit les Services Cloud à un tiers ou intégrer les Services Cloud dans tout logiciel, produit ou technologie ;

(iv) modifier les Services Cloud ou la Documentation, ou créer un produit dérivé de l'un quelconque des éléments ci-dessus, sauf avec l'accord écrit préalable de VusionGroup ;

(v) céder, concéder en sous-licence, vendre, revendre, louer ou autrement transférer ou transmettre, ou mettre en gage à titre de garantie ou autrement grever, tout ou partie de ses droits en vertu de la Section 3 « Abonnement » ; ou

(vi) télécharger et/ou utiliser des données, polices de caractère, images ou typographie sans avoir préalablement signé, si nécessaire, le contrat de licence d'utilisateur final approprié. Dans le cas où le Client souhaite ajouter une police de caractère et une typographie non standard aux Services Cloud, il acquiert les droits nécessaires pour utiliser lesdites polices et typographies ;

(vii) effectuer tout test de sécurité de quelque nature que ce soit sans le consentement préalable de VusionGroup, y compris les tests d'intrusion et des tentatives d'atteinte à la sécurité ;

(viii) utiliser tout Services Cloud en violation de toutes les lois et réglementations applicables (y compris, notamment, les lois applicables en matière de confidentialité et de propriété intellectuelle) ;

(ix) utiliser les Services Cloud de quelque manière ou à quelque fin qui enfreint, détourne ou ne respecte pas, de quelque manière que ce soit, tout droit de propriété intellectuelle ou autre droit de toute personne.

8.2 Limites d'utilisation de Vusion Cloud

Chaque offre Vusion Cloud présente des quotas d'utilisation tels que décrits dans la Documentation de l'offre Vusion Cloud. Le Client est tenu de s'assurer que son utilisation des Services Cloud corresponde aux quotas applicables à l'offre Vusion Cloud souscrite. Le non-respect de ces quotas par le Client autorise VusionGroup à limiter la fourniture des Services Cloud et l'engagement de Disponibilité de VusionGroup ne s'appliquera pas tant que le Client n'est pas en conformité ou n'a pas obtenu une augmentation des quotas applicables.

8.3 Restrictions relatives à l'Usage raisonnable de Captana

Tout contenu ou comportement qui, à la seule discrétion de VusionGroup, enfreindrait la Politique d'Usage

raisonnable de Captana (telle que définie ci-dessous) de quelque manière que ce soit, est susceptible d'entraîner une limitation ou une suspension de la solution Captana et de tout autre service fourni en vertu du présent CLUF ou la suppression du compte utilisateur avec préavis.

L'engagement de Disponibilité de Captana ne s'applique pas en cas de non-respect par le Client de la présente Politique d'Usage Raisonnable. VusionGroup a fixé des limites à ne pas dépasser (la « **Politique d'Usage Raisonnable** ») :

- Appels API de données/mois/magasin : 5 000 appels
- Appels API analytiques/ mois / magasin : 500 appels

9. Propriété et droits réservés de VusionGroup

Nonobstant toute autre disposition du CLUF, VusionGroup se réserve par la présente le droit d'utiliser et d'accorder à des tiers le droit d'utiliser les Services Cloud, la Documentation et tout autre matériel ou solution fournis par VusionGroup en vertu du présent CLUF à quelque fin que ce soit. Le Client reconnaît qu'aucune licence implicite n'est accordée en vertu du présent CLUF. Entre VusionGroup et le Client, VusionGroup conserve tous les droits, titres et intérêts sur les Services Cloud, la Documentation et tout autre matériel ou solutions fournis par VusionGroup dans le cadre du présent CLUF, y compris toutes les copies de ceux-ci sous quelque forme ou support que ce soit, qu'ils soient connus maintenant ou existants ou développés par la suite, et en incluant en outre toutes les méthodologies de tarification, les modèles, les programmes, les outils analytiques, les algorithmes, les outils logiciels, les API et leurs dérivés, leurs droits d'auteur, leurs brevets, secrets commerciaux, marques commerciales ou noms commerciaux contenus dans les présentes. Sauf dans la mesure où cela est accordé par les présentes, le Client n'acquiert aucun droit sur ce qui précède.

L'original et toutes les copies des Services Cloud réalisées par le Client, y compris les traductions, compilations, copies partielles, modifications et mises à jour, sont la propriété de VusionGroup. Le Client ne retirera aucun avis de propriété, le cas échéant, des Services Cloud ou de toute autre Documentation.

Tous les Droits de propriété intellectuelle afférents aux Services Cloud ou aux solutions et matériels fournis au titre du présent CLUF restent la propriété exclusive de VusionGroup.

10. Données Client et droit d'utilisation

Pendant la Durée du CLUF, le Client accorde à VusionGroup un droit limité, non exclusif, non susceptible de sous-licence et non transférable d'utiliser, de copier, de stocker et d'afficher les Données Client uniquement dans la mesure nécessaire pour fournir les Services Cloud au Client, y compris à des

fins d'archivage, de sauvegarde, de duplication, d'assurance qualité, de statistiques et de redondance, sous réserve que cette utilisation soit conforme aux conditions générales du présent CLUF. VusionGroup ne peut pas utiliser les Données Client sans le consentement préalable du Client à d'autres fins, sauf si elles sont agrégées avec les données d'autres clients lorsque l'identification d'un client particulier ne peut pas être vérifiée et lorsque cela est effectué à des fins statistiques, d'amélioration du support, d'amélioration de la fiabilité et des performances et de contrôle de la qualité.

Le Client s'engage à ce que toutes les Données Client soient collectées, conservées et traitées conformément à toutes les lois, règles et réglementations applicables en matière de confidentialité et de protection des données, y compris le RGPD. Le Client est tenu de s'assurer qu'il dispose de tous les droits, licences et autorisations appropriés pour collecter, utiliser, traiter, stocker et traiter les Données Client.

11. Protection des Données Client

De la même manière qu'entre VusionGroup et le Client, les Données Client sont la propriété exclusive du Client. Outre ses obligations de confidentialité en vertu de la Section 15 (« Confidentialité »), VusionGroup n'utilisera pas, ne modifiera pas et ne divulguera pas les Données Client sans le consentement du Client à toute partie autre que ses Filiales ou au Client, ou lorsque la loi ou la réglementation l'exige.

VusionGroup déploiera des efforts commercialement raisonnables pour maintenir la sécurité et l'intégrité des Services Cloud et des Données Client et informera le Client de tout tiers qui a besoin d'accéder aux Données Client. Nonobstant ce qui précède, le Client s'engage à conserver ses propres sauvegardes de Données Client séparément et en dehors de toute sauvegarde ou conservation par VusionGroup et ne s'appuiera pas sur VusionGroup pour ces sauvegardes.

Les logs techniques sont conservés pendant 30 jours et seules les équipes de VusionGroup peuvent y accéder. Les données sus l'historique et les données d'utilisation (délais d'étiquetage, modifications des données produit associées, etc.) sont suivies et disponibles via API, avec, notamment, la possibilité d'exporter les données. Les données sur l'historique et l'utilisation sont conservées pendant 90 jours.

À la résiliation ou à l'expiration du présent CLUF pour quelque raison que ce soit, et sur demande écrite du Client, VusionGroup fournira au Client les Données Client dans un délai convenu d'un commun accord ou détruira lesdites données, à la préférence du Client. Nonobstant ce qui précède, VusionGroup ne peut conserver une copie des Données Client que dans la mesure nécessaire pour se conformer à la loi, à la réglementation ou en vertu de procédures de sauvegarde électronique automatique de bonne foi, sous réserve que cette copie soit soumise à une obligation de

confidentialité indéfinie conformément aux conditions générales énoncées dans les présentes jusqu'à ce qu'elle soit restituée ou détruite.

Pendant l'exécution du présent CLUF, VusionGroup peut traiter des données à caractère personnel en relation (a) avec des interlocuteurs travaillant pour le Client ou (b) avec des Utilisateurs autorisés. La base juridique et la finalité de ces activités de traitement sont l'intérêt légitime de VusionGroup à communiquer avec lesdites personnes de contact pendant l'exécution du présent CLUF. VusionGroup et le Client travailleront ensemble pour mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour répondre aux exigences des lois applicables en matière de protection des données afin de protéger les données à caractère personnel contre toute utilisation abusive. Dans la mesure où des données à caractère personnel appartenant au Client ou en possession du Client sont traitées par VusionGroup, VusionGroup respectera les lois pertinentes en matière de protection des données et de secret des données.

VusionGroup est autorisé à engager des sous-traitants pour le traitement des données à caractère personnel dans la mesure nécessaire pour remplir ses obligations contractuelles en vertu du présent CLUF. VusionGroup doit veiller à ce que ses sous-traitants respectent toutes les règles pertinentes en matière de protection des données. Si un tel sous-traitant est situé en dehors de l'UE, VusionGroup assurera un niveau de protection des données jugé adéquat en vertu des réglementations de l'UE en matière de protection des données. Le Client veillera à ce qu'aucune exigence légale du Client n'empêche aujourd'hui ou à l'avenir VusionGroup de remplir ses obligations contractuelles en vertu du présent CLUF conformément à la loi et à la réglementation applicables. Cela inclut, notamment, le fait de s'assurer que toutes les personnes concernées ont précédemment donné leur consentement à un éventuel traitement de données à caractère personnel et de fournir à ces personnes les informations requises concernant l'utilisation de leurs données à caractère personnel.

12. Confidentialité

Les Parties reconnaissent que, pendant l'exécution du présent CLUF, chaque Partie peut avoir accès à certaines Informations confidentielles de l'autre Partie. Chaque Partie convient :

(i) que tous les éléments des Informations confidentielles sont la propriété de la Partie divulgateuse et restent la propriété exclusive de la Partie divulgateuse ;

(ii) de n'utiliser les Informations confidentielles qu'aux fins décrites dans les présentes ;

(iii) de ne pas reproduire d'Informations confidentielles sauf avec l'autorisation écrite de l'autre Partie ;

(iv) de garder confidentielles et de protéger ces Informations confidentielles de toute diffusion comme s'il s'agissait de ses propres données ; et

(v) de restituer ou détruire (à l'exception des copies conservées conformément aux politiques de conservation des documents de *bonne foi*, telles qu'énoncées à la Section 11 (« Protection des Données du Client »)) toutes les Informations confidentielles qui sont en sa possession à la résiliation ou à l'expiration (selon le cas) du présent CLUF.

Nonobstant ce qui précède, les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux Informations confidentielles qui :

(i) sont accessibles au public ou sont dans le domaine public au moment de leur divulgation, deviennent accessibles au public ou entrent dans le domaine public sans faute du destinataire ;

(ii) sont communiquées de manière légitime au destinataire par des personnes qui ne sont pas tenues par des obligations de confidentialité à cet égard ;

(iii) sont déjà en la possession du destinataire, au moment de leur divulgation, et libres de toute obligation de confidentialité y afférente ;

(iv) sont développées indépendamment par le destinataire ; ou

(v) sont divulguées avec l'accord écrite préalable de la Partie non divulgatrice.

Nonobstant ce qui précède, chaque Partie peut divulguer des Informations confidentielles dans la mesure où cela est publiera aucune information ou analyse de performance (y compris, notamment, les indicateurs de référence) à partir de toute source relative aux Services Cloud et au Plan de Support sans l'autorisation écrite préalable de VusionGroup.

13. Sous-traitants

En aucun cas, VusionGroup ne saurait être tenue responsable de toute action entreprise par le sous-traitant du Client.

VusionGroup se réserve le droit de faire appel à un sous-traitant à sa seule discrétion, sans avis ou consentement préalable du Client.

14. Garanties et exonération de responsabilité

VusionGroup décline expressément toute garantie, expresse ou implicite, légale, écrite ou orale, y compris, notamment, les garanties de qualité marchande et d'adéquation à un usage particulier.

VusionGroup ne garantit pas que les Services Cloud ou tout autre information, ressource et/ou toute autre donnée fournis en vertu du présent CLUF répondront aux exigences ou contraintes du Client ou sont complets, exacts ou exempts d'erreurs. Les erreurs ou bugs des Services Cloud dont le niveau de gravité n'entrave pas sensiblement l'utilisation des Services Cloud par le Client sont pris en compte dans la feuille de route de VusionGroup.

Le Client reconnaît que l'utilisation des Services Cloud peut avoir un impact sur la durée de vie de la batterie de ses appareils IoT.

Le Client reconnaît que l'utilisation des Services Cloud utilise la bande passante du réseau du Client.

VusionGroup n'assume aucune responsabilité de quelque nature que ce soit :

(i) pour les défauts ou autres défaillances des Services Cloud causés par le Client, ses agents, employés, tout autre fabricant ou tout tiers en dehors de la sphère et du contrôle de VusionGroup ;

(ii) causés par des erreurs d'application du Client de quelque nature que ce soit ou d'autres formes de mauvaise manipulation des Services Cloud et qui auraient pu être évités par une utilisation correcte et prudente ;

(iii) résultant (a) d'une modification des composants, interfaces ou paramètres du système d'exploitation par le Client, (b) de l'utilisation de moyens d'organisation ou de supports de données inappropriés ;

(iv) causés par des virus ou l'exposition des Services Cloud à des circonstances telles que des accidents, des coupures de courant des points d'accès, etc., causés par des facteurs externes non contrôlés par VusionGroup ;

(v) causés par des erreurs de transmission vers des supports de données ou sur Internet ;

(vi) causés par une panne ou des problèmes de réseau ;

(vii) par des modifications de la configuration du réseau (ex : port NTP, etc.)

(viii) par la configuration des points d'accès tiers ;

(ix) causés par des opérations d'inspection et/ou de maintenance inappropriées menées par le Client ou des tiers en ce qui concerne les Services Cloud ;

(x) résultant de l'utilisation par le Client de Services Cloud qui ne sont pas conformes aux recommandations et spécifications de VusionGroup ;

(xi) causés par l'ajout par le Client d'une nouvelle configuration logicielle ou matérielle non compatible avec les Services Cloud (par exemple, points d'accès, appareils tiers, appareils mobiles, etc.).

(xii) causés par la désinstallation, l'écrasement, l'altération ou la modification par le Client de la configuration logicielle et matérielle nécessaire au bon fonctionnement des Services Cloud.

Le Client est seul responsable de toute information financière délivrée ou de toute décision professionnelle prise sur la base de l'utilisation des Services Cloud.

15. Indemnisation

VusionGroup s'engage à indemniser, assurer la défense et dégager le Client de toute responsabilité en cas de pertes, responsabilités, coûts (y compris les honoraires raisonnables d'avocat) ou dommages résultant de toute réclamation d'un tiers selon laquelle les Services Cloud

et/ou le Plan de Support portent atteinte (ou détournement), le cas échéant, aux brevets de ce tiers émis à la Date d'entrée en vigueur, ou aux droits d'auteur, aux marques ou aux droits de secret commercial reconnus en vertu des lois applicables de toute juridiction, sous réserve que le Client notifie VusionGroup par écrit dans les dix (10) jours calendaires de la réclamation, coopère avec VusionGroup et permette à VusionGroup de contrôler la défense et le règlement de cette réclamation, sous réserve que VusionGroup ne règle aucune réclamation d'un tiers à l'encontre du Client, sauf si ce règlement libère complètement et définitivement le Client de toute responsabilité à l'égard de cette réclamation ou sauf si le Client consent à ce règlement et, sous réserve, en outre, que le Client ait le droit, à sa discrétion et à ses seuls frais, de participer à la défense de cette réclamation par un avocat de son choix et à ses frais.

Si une telle réclamation est formulée ou menace de l'être, VusionGroup permettra, à sa seule discrétion, au Client de continuer à utiliser les Services Cloud et le Plan de Support, ou de modifier ou remplacer tout matériel contrefaisant pour le rendre non contrefaisant. Si VusionGroup détermine qu'aucune de ces alternatives n'est raisonnablement disponible, le Client doit, sur demande écrite de VusionGroup, cesser d'utiliser et, le cas échéant, restituer le matériel faisant l'objet de la réclamation pour violation.

Le présent article 18 (« Indemnisation ») ne s'applique pas si la violation présumée résulte, en tout ou en partie, de :

- (i) modification par le Client des Services Cloud et/ou du Logiciel ou de tout Matériel VusionGroup ;
- (ii) combinaison, exploitation ou utilisation des Services Cloud avec d'autres logiciels, matériels ou technologies non fournis par VusionGroup ;
- (iii) Données Client.

16. Limitation de responsabilité

DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI APPLICABLE, VUSIONGROUP NE PEUT EN AUCUN CAS ÊTRE TENU RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE INDIRECT, CONSÉCUTIF, SPÉCIAL OU ACCESSOIRE, Y COMPRIS, NOTAMMENT, LES DOMMAGES POUR PERTE DE BÉNÉFICES COMMERCIAUX, INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, DÉFAILLANCE OU DYSFONCTION DE TOUT SYSTÈME INFORMATIQUE OU AUTRE SYSTÈME ÉLECTRIQUE OU AUTRE PERTE PÉCUNIAIRE, DÉCOULANT DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT OU LIÉE AUX SERVICES CLOUD OU AU PRÉSENT CLUF, MÊME SI VUSIONGROUP A ÉTÉ INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

LES LIMITATIONS QUI PRÉCÈDENT N'EXCLUENT PAS ET NE LIMITENT PAS LA RESPONSABILITÉ DE L'UNE OU L'AUTRE

PARTIE À L'ÉGARD DES OBLIGATIONS D'INDEMNITÉ, DU NON-RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ, DE FAUSSE DÉCLARATION FRAUDULEUSE, DE DOMMAGES RÉSULTANT DE NÉGLIGENCE GRAVE OU DE FAUTE INTENTIONNELLE DE LA PARTIE OU DE SES COLLABORATEURS, SOUS-TRAITANTS OU AGENTS, OU POUR TOUTE AUTRE RESPONSABILITÉ, QUI NE PEUT ÊTRE EXCLUE OU LIMITÉE PAR LA LOI.

PENDANT LA DURÉE INITIALE ET TOUTE DURÉE DE RENOUVELLEMENT SUIVANTE, LA RESPONSABILITÉ CUMULÉE DE VUSIONGROUP ENVERS LE CLIENT POUR TOUTES LES RÉCLAMATIONS DÉCOULANT DU PRÉSENT CLUF OU EN RELATION AVEC CELUI-CI, NE DÉPASSERA PAS LE MONTANT DE TOUS LES FRAIS PAYÉS À VUSIONGROUP PAR LE CLIENT EN VERTU DU PRÉSENT CLUF POUR LE MAGASIN CONCERNÉ PENDANT LA PÉRIODE DE DOUZE (12) MOIS PRÉCÉDANT L'ACTION, L'OMISSION OU L'ÉVÉNEMENT AYANT DONNÉ LIEU À LADITE RESPONSABILITÉ. SI LE DOMMAGE SURVIENT AU COURS DES DOUZE PREMIERS MOIS SUIVANT LA DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR, LES PARTIES ÉVALUERONT LES FRAIS MOYENS MENSUELS POUR OBTENIR LE MONTANT DE FRAIS MOYEN ANNUEL (C.-À-D. FRAIS MOYENS MENSUELS * MULTIPLIÉS PAR DOUZE (12) = FRAIS MOYENS ANNUELS). CE MONTANT DE FRAIS MOYENS ANNUELS CONSTITUE LA LIMITE DE RESPONSABILITÉ DE VUSIONGROUP.

IL EST ENTENDU ET CONVENU ENTRE LES PARTIES QUE VUSIONGROUP NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE ENVERS LE CLIENT OU UN TIERS DE TOUTE RÉCLAMATION DÉCOULANT DES MÊMES FAITS PLUSIEURS FOIS (C.-À-D. SI LE PARTENAIRE A SOULEVÉ UNE RÉCLAMATION DIRECTEMENT AUPRÈS DE VUSIONGROUP, LE CLIENT NE DOIT PAS FORMULER UNE RÉCLAMATION POUR LES MÊMES FAITS). SI VUSIONGROUP EST TENUE RESPONSABLE D'UNE RÉCLAMATION, LE CLIENT EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT ET DE LA RÉSOLUTION DE TOUTE RÉCLAMATION ULTÉRIEURE DÉCOULANT DES MÊMES FAITS AVANT DE DEMANDER TOUTE AUTRE RESPONSABILITÉ À VUSIONGROUP.

17. Résiliation pour manquement contractuel

Chaque Parties peut résilier le présent CLUF immédiatement sur notification écrite si l'autre Partie commet un manquement significatif au présent CLUF et ne remédie pas à ce manquement dans les trente (30) jours suivant la réception par l'autre Partie d'une

notification écrite précisant la nature du manquement de manière raisonnablement détaillée.

18. Résiliation par VusionGroup

VusionGroup est en droit de résilier automatiquement le présent CLUF, sans aucune responsabilité ou indemnité de quelque nature que ce soit envers le Client, en adressant une notification écrite au Client, si l'un des événements suivants se produit :

(i) le Client s'engage dans toute action qui dévalorise le nom, les logos, les marques commerciales de VusionGroup ou de l'une de ses Filiales ;

(ii) le Client ne respecte pas une obligation importante du CLUF (sections considérées comme des dispositions substantielles : 3, 4, 7, 8,1, 9) ;

(iii) le Client intente ou menace d'intenter une quelconque plainte pour violation brevet à l'encontre de VusionGroup ou de l'une de ses Filiales (y compris toute demande reconventionnelle) pour faire appliquer tout brevet que le Client allègue avoir été contrefait par les Services Cloud de VusionGroup.

19. Conséquences de la résiliation

À compter de la date de résiliation du CLUF, l'accès et le droit d'utiliser les Services Cloud et le Plan de Support seront immédiatement suspendus sans préavis. Le Client s'engage à payer immédiatement les factures en attente à VusionGroup.

20. Résiliation pour Cas de force majeure

Si un Cas de force majeure persiste entre les Parties au-delà d'une période de trente (30) jours calendaires consécutifs, la Partie non affectée peut résilier automatiquement le présent CLUF (« de plein droit »), en tout ou en partie, sans aucune responsabilité ou indemnité envers l'autre Partie, sauf disposition contraire expresse dans le présent CLUF, en donnant un avis écrit de résiliation, avec effet immédiat, à l'autre Partie en raison du Cas de force majeure. Aucune autre formalité que celles énoncées dans cette Section n'est requise aux fins de toute résiliation en vertu des présentes.

21. Droit applicable et juridiction compétente

Le présent CLUF est régi par le droit français, abstraction faite des règles ou principes applicables

concernant les conflits de lois, la juridiction ou la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Aux fins de toutes réclamations introduites en vertu du présent CLUF, chacune des Parties se soumet irrévocablement à la compétence exclusive des tribunaux situés à Paris, FRANCE.

22. Généralités

Le Client reconnaît que VusionGroup sera en droit de solliciter une injonction, si nécessaire, pour arrêter ou empêcher une violation des obligations du Client en vertu des présentes. Si VusionGroup a gain de cause dans une procédure ou un procès intenté par l'une ou l'autre des Parties dans le cadre du présent CLUF, VusionGroup sera en droit de percevoir ses frais, dépenses liées à l'appel d'experts à la barre et les honoraires raisonnables d'avocat, y compris les frais et les honoraires en cas d'appel.

La renonciation à un manquement ou à un droit en vertu des présentes doit se faire par écrit et ne constituera pas une renonciation à toute autre manquement ou droit ultérieur. Si une disposition des présentes est jugée contraire à la loi par un tribunal d'une juridiction compétente, cette disposition sera modifiée et interprétée de manière à atteindre au mieux les objectifs de la disposition d'origine dans toute la mesure autorisée par la loi, et les autres dispositions des présentes resteront pleinement en vigueur.

Le Client ne peut pas céder le présent CLUF sans obtenir le consentement écrit préalable ou contemporain de VusionGroup et toute tentative ou présomption de cession par le Client sera nulle et non avenue. Le présent CLUF constitue l'intégralité de l'accord, de l'entente et des déclarations, expresses ou implicites, des Parties en ce qui concerne les sujets décrits dans les présentes, et remplace toutes les communications, contrats, lettres d'intention, déclarations, garanties, négociations, ententes et propositions écrites et orales antérieures en ce qui concerne ces sujets. Le présent CLUF ne peut être modifié sans l'accord écrit mutuel des Parties.

ANNEXE A – PLANS DE SUPPORT

La liste des caractéristiques n'est pas exhaustive et peut faire l'objet de modifications.
Veuillez toujours vous adresser à vos représentants commerciaux pour plus de détails.

1. Définitions

Disponibilité	Se reporter à la définition à la Section 7.2 « Conditions de Disponibilité de Vusion Cloud »
Heures ouvrables	De 9 h 00 à 17 h 00 CET, CST, TWT en semaine (week-end et jours fériés exclus).
Portail Client	le portail Internet VusionGroup permettant au Client d'accéder à l'Auto-assistance en ligne, aux Documentations, de soumettre et de suivre les demandes de Support technique.
Incident	événement qui ne fait pas partie de la norme de fonctionnement de la Solution VUSION Cloud et qui entraîne ou est susceptible d'entraîner une interruption ou une diminution de la qualité du service.
Niveau de gravité	Indique l'impact relatif d'un Incident.
Assistance proactive	service effectué par VusionGroup pour identifier et résoudre les problèmes du Client sans la supervision de ce dernier. Ce Service n'est disponible que dans le Plan de Support Premium.
Délai de réponse	délai pris par VusionGroup pour répondre initialement à un « Incident » et communiquer un numéro de suivi d'Incident au Client
Délai de résolution	délai prévu par VusionGroup pour fournir une solution de contournement ou une solution permanente.
Accord de niveau de service (SLA)	Engagement de VusionGroup à réaliser les services selon les objectifs définis.
Solution cloud CAPTANA	Produits de VusionGroup mentionnés dans le présent CLUF (Services Cloud Captana pertinents)
Solution VUSION Cloud	Produits de VusionGroup mentionnés dans le présent CLUF (Services Cloud Vusion Cloud concernés).
Plan de Support	Ensemble de services proposés par VusionGroup décrits dans la présente Annexe A

2. Description du Plan de Support Vusion Cloud

2.1. Disponibilités de Vusion Cloud

- **Engagement de Disponibilité inclus** : 99 %
- **Support cloud** : engagement de disponibilité 99,5 %
- **Support Cloud 24/7** : engagement de disponibilité 99,9 %

2.2. SLA/Niveaux de gravité

Les SLA sont définis en fonction du Plan de Support choisi et du niveau de gravité. VusionGroup prendra toutes les mesures nécessaires pour rétablir le plus rapidement possible les opérations de service régulier des composants concernés.

Les niveaux de gravité définis ci-dessous sont exclusivement qualifiés par l'équipe de service de VusionGroup.

Niveau de gravité	Évaluation de la gravité	Critères VUSION Cloud
Gravité 1	Panne du système	Les fonctions essentielles de votre Solution Vusion Cloud ne sont pas disponibles
Gravité 2	Système perturbé	Les fonctions non critiques de votre Solution Vusion Cloud se comportent de manière anormale.
Gravité 3	Conseils généraux	Vous avez la possibilité de demander des conseils généraux concernant une fonctionnalité de la Solution Vusion Cloud.

2.3. Support standard inclus par défaut

Les Services Cloud incluent, pour tous les clients, un Plan de Support de base accessible par e-mail ou via le Portail client pendant les jours ouvrables standard (de 9 h 00 à 17 h 00 CET, CST, TWT hors week-ends et jours fériés et 24/7 pour la Gravité 1). Les Services de Support sont fournis uniquement en anglais.

- Délai de réponse :
 - **Gravité 1** : < 2 heures (24 h/24 7 j/7)
 - **Gravité 2** : < 8 heures (du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h)
 - **Gravité 3** : < 1 jour (du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h)
- Délai de résolution :
 - **Gravité 1** : 8 heures (24 h/24 7 j/7)

2.4. Support cloud

Le Plan de Support est disponible pour VUSION Cloud toute la semaine de 7 h 00 à 19 h 00 CET, CST, TWT et 24/7 pour la Gravité 1, par téléphone, par e-mail ou via le Portail client. Ce service est disponible moyennant des frais basés sur les accords de niveau de service ci-dessous :

- Temps de réponse :
 - **Gravité 1** : < 1 heure (24/7)
 - **Gravité 2** : < 4 heures (lundi à dimanche, de 7h à 19h)
 - **Gravité 3** : < 8 heures (lundi à dimanche, de 7h à 19h)
- Délai de résolution :
 - **Gravité 1** : 4 heures (24/7)

Pendant les heures ouvrables, les Services de Support sont fournis en anglais, en français, en italien, en allemand, en espagnol et en chinois et en anglais uniquement en dehors des heures ouvrables.

2.5. Support cloud 24/7

Le Plan de Support cloud 24/7 est disponible **7 jours par semaine, 24 heures par jour** pour VUSION Cloud par téléphone, par e-mail ou via le Portail client. Ce service est disponible moyennant des frais basés sur les accords de niveau de service ci-dessous :

- Délai de réponse :
 - **Gravité 1** : < 1 heure

- **Gravité 2** : < 1 heure
- **Gravité 3** : < 8 heures

- Délai de résolution :
 - **Gravité 1** : 1 heure

Pendant les heures d'ouverture, les Services de Support sont fournis en anglais, en français, en italien, en allemand, en espagnol et en chinois et en anglais uniquement en dehors des heures d'ouverture.

- Assistance proactive 24 h/24 7 j/7

2.5.1. Support proactif

Le Support proactif est uniquement inclus dans le Plan de Support cloud 24/7.

Notre équipe de Support analyse en temps réel les alertes automatiques fournies par le module de supervision intégré aux Services Cloud afin de résoudre ou de faire remonter immédiatement l'Incident à l'entité responsable concernée, une fois avertie par l'équipe de Support.

L'étendue des alertes dépend de la configuration du magasin et certains niveaux de surveillance doivent être configurés au préalable. L'Assistance proactive permet à VusionGroup de surveiller les alertes automatiques qui peuvent être déclenchées, notamment, par les événements suivants:

- Point(s) d'accès hors ligne ;
- Échec des transmissions ;
- Dépassement du délai préalablement défini depuis la dernière initialisation des EEG ;
- Dépassement du délai préalablement défini depuis la dernière intégration de fichier ;
- Fichier de back-office vide ;
- Fichier de back-office illisible ; et
- Erreurs dans le fichier de back-office.

Cette Assistance proactive est fournie 24 h/24, 7 jours par semaine.

3. Description de l'assistance CAPTANA Cloud

Les services sont disponibles dans les langues suivantes : allemand, anglais.

Niveau de gravité	Évaluation de la gravité	Critères Captana Cloud	Temps de réponse	Délai de résolution
Gravité 1	Impact critique	Une utilisation productive des Services cloud Captana n'est pas possible ou est très limitée, ou les principales caractéristiques de performances ne sont pas remplies	2 heures ouvrables	8 heures ouvrables
Gravité 2	Impact majeur	La fonctionnalité de base est assurée, mais un sous-module est toutefois affecté par un défaut important qui empêche ou limite significativement le fonctionnement de ce module.		2 jours ouvrables
Gravité 3	Faible impact	Tous les autres défauts.		2 jours ouvrables

4. Services exclus des Plans de Support

Les prestations suivantes sont expressément exclues des Plans de Support :

- Entretien sur site pour tout produit et interventions sur site.

- Réparations matérielles.

Les prestations spécifiques demandées par le Client et non incluses dans les Plans de Support feront l'objet d'un devis spécifique.

5. Contacts du Plan de Support

Pour obtenir l'assistance et le support définis ci-dessus dans le cadre du Plan de Support souscrit, les Utilisateurs autorisés du Client peuvent contacter nos équipes d'assistance via le Portail client (<https://portal.my.vusion.com/>), par téléphone ou par e-mail.

Les numéros de contact et l'adresse e-mail pour obtenir de l'aide dans différentes langues sont communiqués lors de la souscription du Plan de Support.

6. Procédure du Plan de Support

6.1. Prérequis

Pour permettre à VusionGroup d'exécuter des Services de Support, le Client doit fournir à VusionGroup tout l'équipement nécessaire, configuré et opérationnel, pour la réparation à distance des appareils IoT (par exemple, un accès VPN ou tout autre moyen par lequel VusionGroup peut prendre le contrôle à distance).

Avant l'envoi d'une notification d'Incident, le Client doit s'assurer que les éléments nécessaires au fonctionnement normal de la Solution (p. ex : alimentation électrique, réseau informatique) qui ne sont pas couverts par la présente Annexe A sont opérationnels dans le(s) magasin(s) concerné(s). Dans le cas contraire, VusionGroup ne sera pas en mesure de fournir le Plan de Support dans les délais fixés dans la présente Annexe A.

L'utilisation du Plan de Support nécessite la présence et la disponibilité du Client afin d'effectuer les demandes requises.

6.2. Procédure de demande de ticket et interaction

6.2.1. Déclaration d'Incident

La déclaration d'un Incident par le Client doit se faire par les accès mis à disposition. Le Client doit s'attendre à effectuer des manipulations simples et/ou à fournir des informations pertinentes telles que :

- Indiquer la proportion approximative et l'emplacement des EEG/caméras impactées ;
- Spécifier la fréquence de l'Incident (systématique ou non) ;
- Redémarrer l'équipement ; et
- Essayer d'effectuer une mise à jour sur une ou plusieurs EEG/caméras.

Les informations susmentionnées peuvent être requises pour que VusionGroup puisse traiter correctement la demande. En cas d'informations incomplètes ou erronées, VusionGroup se réserve le droit de prolonger le délai de résolution de l'Incident.

6.2.2. Accusé de réception de l'Incident et ouverture du ticket d'assistance (appelé « Dossier (Case) »)

Dans le temps de réponse convenu, VusionGroup effectue la procédure d'ouverture de ticket d'Incident remonté dans laquelle VusionGroup :

- Accuse réception de l'Incident ;
- Délivre un numéro de Cas ;
- Confirme que l'Incident sera traité.

6.3. Fin de la maintenance

VusionGroup est réputée avoir exécuté ses prestations selon l'une des modalités suivantes :

- À la fin de l'analyse, si VusionGroup détecte que l'Incident ne relève pas du champ d'application du Plan de Support ;
- Après livraison de la solution de contournement et de la procédure d'installation correspondante ;
- Après livraison de la solution corrective et restauration du fonctionnement.

Dans tous les cas, la fin de l'intervention sera notifiée par e-mail.