

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA PLATEFORME IN THE MEMORY

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « **CGU** ») ont pour objet de définir les conditions de service pour l'accès du Client à la plateforme et à ses services associés accordés par In the Memory SAS (« ci-après le « **Prestataire** ») ou l'une de ses Filiales.

Notre plateforme permet d'accompagner nos clients dans la prise de décision sur leurs problématiques liées au *category management*, au marketing client et produits, et aux achats, et ainsi augmenter leurs ventes et leurs profits via la mesure et le pilotage de leur activité et des recommandations opérationnelles.

Notre plateforme est accessible partout, à tout moment via une interface Internet. Consultez votre représentant commercial pour explorer les différentes options en fonction de vos besoins.

### Article 1 : Définitions

Les termes commençant par une majuscule, non définis autrement ci-dessus, ont la signification qui leur est donnée ou qui est citée dans le présent article.

**Anomalie** : désigne tout défaut de conception et/ou de conformité de la Solution et/ou tout incident affectant l'un quelconque des Services fournis au titre du Contrat, tel que dysfonctionnement, bogue, erreur, faille de sécurité, panne, insuffisance ou régression des performances au regard des Spécifications, se manifestant par des difficultés de fonctionnement de la Solution et/ou d'accès à la Solution et/ou aux Données et/ou des erreurs dans le traitement et/ou la restitution des Données traitées ou des résultats produits, en termes de fiabilité, d'intégrité, de cohérence et/ou d'exhaustivité. Une Anomalie peut être de trois niveaux.

**Anomalie Bloquante** : désigne toute Anomalie interrompant ou altérant le fonctionnement de tout ou partie des fonctions essentielles de la Solution, ou affectant la fiabilité, l'intégrité, la cohérence et/ou l'exhaustivité des Données et des résultats traités et/ou produits.

**Anomalie Majeure** : désigne toute Anomalie qui rend non opérationnelle une fonctionnalité non critique de la Solution mais dont l'indisponibilité pénalise fortement l'usage de la Solution ou qui affecte la fiabilité des données ou des résultats produits mais pour laquelle une solution de contournement, peut être aisément mise en œuvre.

**Anomalie Mineure** : désigne toutes autres Anomalies.

**Cas de force majeure** : conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code Civil, désigne tout évènement imprévisible extérieur au Prestataire et indépendant de sa volonté. Un évènement est réputé imprévisible s'il ne pouvait pas être prévu par une personne diligente ou si le Prestataire ne l'a pas prévu simplement en raison d'une négligence légère.

**Client** : toute personne physique ou morale ayant une relation commerciale avec le Prestataire fondée sur les présentes CGV.

**Commercialisation aux Fournisseurs** : désigne la commercialisation de la Solution (abonnements et études ad hoc) et l'accompagnement des Fournisseurs, dans l'utilisation des Livrables réalisés par le Prestataire pour les Fournisseurs.

**Contrat** : la relation juridique entre le Prestataire et le Client, fondée sur les présentes CGU, relative à la vente par le Prestataire des Services au Client.

**Développements** : désignent tout programme ou ensemble de programmes informatiques développé pour les besoins du Client, au titre des présentes CGU ou d'un Contrat. Sauf accord contraire des Parties, les Développements seront intégrés à la Plateforme mise en œuvre par le Prestataire pour fournir les Services en application des présentes CGU ou du Contrat.

**Documentation** : désigne toute documentation textuelle et/ou graphique, qu'elle soit sous format électronique ou imprimé, décrivant les caractéristiques, les fonctions et le fonctionnement de la Plateforme, qui sont conçus pour faciliter l'utilisation des Services fournis par le Prestataire au Client conformément aux conditions des présentes CGU.

**Données Client** : désigne l'ensemble des informations créées, acquises, agrégées ou archivées par ou pour le Client dont les données sont traitées en application des présentes CGU, y compris les données à caractère personnel, objet de traitements.

**Filière** : signifie, vis à vis de chaque Partie, toute société qui Contrôle ladite Partie directement ou indirectement, toute société qui est directement ou indirectement Contrôlée par ladite Partie et toute société qui se trouve sous le Contrôle direct ou indirect d'une société qui, directement ou indirectement Contrôle ladite Partie, étant précisé que le terme "Contrôle", et ses dérivés, ont le sens qui leur est donné à l'article L. 233-3 et L. 430-1 III du Code de commerce français.

**Identifiants** : désigne tant l'identifiant propre de l'Utilisateur Autorisé (« *login* ») que le mot de passe de connexion (« *password* ») lui permettant d'accéder et d'utiliser les Services.

**Informations Confidentielles** : désigne toutes les informations fournies par une Partie ou ses Affiliées (collectivement dénommées la « Partie Divulgatrice ») à l'autre Partie ou à ses Affiliées (la « Partie Réceptrice ») relatives notamment, sans que cette liste soit limitative, aux (a) données techniques et commerciales, savoir-faire, idées, efforts et résultats en matière de R&D, matériaux, spécifications de produits, exigences de production, méthodes ou technologies, plans, dessins, designs, modèles,



inventions, marques, secrets commerciaux, brevets, demande de brevet, droit d'auteur, ou tout autre droit de propriété intellectuelle ou industrielle, processus, stratégie, techniques de marketing ou de vente, publicité ou tout autre questions commerciales ou techniques, finances, algorithmes, logiciels, code ; (b) données financières, coûts, intérêts commerciaux, initiatives, objectifs, plans ou stratégie ; (c) contacts, clients, fournisseurs, prêteurs, souscripteurs, consultants, entrepreneurs, avocats, comptables ou employés.

**« Intelligence artificielle » ou « IA »**: désigne l'utilisation de technologies d'apprentissage automatique, de logiciels, d'automatisation et d'algorithmes pour effectuer des tâches, établir des règles ou faire des prédictions, sur la base d'ensembles de données et d'instructions existants.

**Livrable(s)**: désigne les résultats des Services fournis par le Prestataire comme convenu expressément par les Parties. Les Livrables n'intègrent pas la Plateforme et les logiciels du Prestataire (en ce compris leurs codes sources) soumis à leurs propres conditions d'utilisation.

**Maintenance**: désigne l'assistance aux Utilisateurs Autorisés ainsi que le service de maintenance de la Plateforme.

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

**Niveau(x) de Service** : désigne les niveaux de service applicables à la Plateforme et détaillés dans l'Article 6.3 des présentes.

**Plateforme**: désigne l'interface en cloud de la solution développée par le Prestataire, accessible à distance par les utilisateurs autorisés ainsi que ses évolutions, les éventuels Développements et Livrables associés (tels que paramétrages et interfaces).

**Propriété intellectuelle** : tous les idées, inventions, dessins ou modèles, méthodes, développements, procédures, innovations, améliorations, programmes (informatiques), logiciels, procédés, réflexions, systèmes, documentations, documents d'interprétation et similaires (y compris le savoir-faire associé) et tous les droits attachés aux brevets, aux marques de commerce, aux dessins industriels et aux modèles d'utilité, droits d'auteur, droits de protection des schémas de configuration de circuits intégrés et autres droits de propriété intellectuelle et industrielle de toute sorte protégés par la loi (nationaux et étrangers) et tous les enregistrements et notifications réalisés en lien avec ces droits.

**Services** : désigne le service en ligne de fourniture de données statistiques relatives aux produits vendus par le Client et aux comportements d'achat de ses clients pour ces produits.

**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.

**Utilisateurs autorisés**: désigne l'ensemble des personnes habilitées par le Client à utiliser la Plateforme. Lesdits Utilisateurs Autorisés peuvent être l'ensemble des personnes rattachées juridiquement au Client (notamment les salariés, les intérimaires, les stagiaires).

## Article 2 : Abonnement

Sous réserve des conditions contenues dans les présentes CGU, et uniquement pendant la Durée, le Prestataire accorde par les présentes au Client un droit non exclusif et non cessible :

- (i) d'accéder aux caractéristiques et fonctionnalités de la Plateforme, uniquement par l'intermédiaire des Utilisateurs autorisés et uniquement dans le cadre prévu au présentes CGU ;
- (ii) de charger les Données Client dans la Plateforme conformément aux recommandations du Prestataire ; et
- (iii) 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 et de la Plateforme.

## Article 3 : Durée

La durée des présentes CGU est définie dans le devis ou le Contrat (la « Durée initiale »).

En cas de résiliation du Contrat avant l'expiration de la durée indiquée dans le devis ou le Contrat, le Prestataire est en droit de facturer l'ensemble des frais qui auraient été dus jusqu'à l'expiration de ladite durée.

Toute disposition des présentes CGU qui est expressément ou implicitement destinée à entrer en vigueur ou à continuer de produire effet à la date ou après la résiliation ou l'expiration des présentes CGU, y compris notamment les articles 1, 7, 11, 14, 15 et 21, survivra à la résiliation ou à l'expiration des présentes CGU, ainsi que toute autre disposition qui, de par sa nature, doit survivre à une telle résiliation.

## Article 4 : Obligations du Client

Le Client s'engage à collaborer loyalement et activement avec le Prestataire et en particulier à lui fournir ou lui faciliter la consultation de tous les éléments ou documents qui lui seront nécessaires, tels que définis entre les Parties, pour l'exécution des Services et/ou à le mettre en contact avec les membres du personnel du Client ou de ses prestataires, compétents sur le sujet. En particulier, le Client s'engage à :



- (i) Mettre à disposition les données transactionnelles des clients non-fidélité et fidélité du périmètre défini suivant les modalités convenues entre les Parties. Les Parties s'engagent à s'informer mutuellement des éventuels problèmes liés aux Données Client et à rechercher en bonne intelligence une résolution rapide aux problèmes rencontrés ;
- (ii) Communiquer les informations nécessaires devant permettre l'administration par le Prestataire des accès aux Utilisateurs autorisés.

Le Client reconnaît et accepte qu'il sera responsable de tous les actes et omissions des Utilisateurs autorisés, notamment tout acte ou omission d'un Utilisateur autorisé qui, s'il était entrepris par le Client, constituerait une violation des présentes CGU. Le Client informera tous les Utilisateurs autorisés des dispositions des présentes CGU applicables à l'utilisation des Services par ces Utilisateurs autorisés et fera en sorte que les Utilisateurs autorisés respectent ces dispositions. Si le Client apprend qu'un tiers non autorisé a eu connaissance d'un mot de passe, il en informera le prestataire sans délai et modifiera immédiatement le mot de passe. Le Client est seul responsable de la connexion à la Plateforme, y compris de 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 du Prestataire, et de tous les problèmes, conditions, retards, et toute autre perte ou dommage découlant de ou relatifs aux connexions ou liens de télécommunications du Client ou causés par Internet.

#### **Article 5 : Moyens d'accès aux Services**

Le Prestataire ne peut ouvrir l'accès aux Services et à la Plateforme qu'après la signature des CGU par le Client. Dès que raisonnablement possible après la Date d'entrée en vigueur, le Prestataire fournira au Client les informations et les liens ou connexions réseau nécessaires pour permettre au Client d'accéder à la Plateforme.

Afin de préserver l'intégrité de la Plateforme et l'accessibilité des fonctionnalités récemment développées, toutes les Mises à jour logicielles seront établies à l'entièvre discréction du Prestataire.

Le Prestataire ne fournit pas l'équipement pour accéder aux Services.

#### **Article 6 : Mise à disposition de la Plateforme et fourniture des Services**

##### **6.1 Fourniture des Services**

Le Prestataire s'engage à réaliser les paramétrages et interfaces nécessaires et à mettre la Plateforme à la disposition du Client et des Utilisateurs autorisés dans

le respect des CGU, à maintenir la Plateforme accessible et à fournir les Services pendant toute la durée des présentes CGU ou du Contrat auprès des Utilisateurs autorisés et conformément aux Niveaux de Service.

Le Prestataire fera de ses meilleurs efforts pour fournir les Services conformément aux délais communiqués au Client. Ces délais sont donnés à titre indicatif et le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'un retard éventuel dans la fourniture des Services.

Le Prestataire respecte les standards de sécurité en vigueur sur le marché pour la fourniture des Services, tels que les tests d'intrusion, les audits de sécurité externes, etc.

Le Prestataire fournira l'intégralité des prestations inhérentes à l'exploitation d'une solution en mode SaaS tels que les paramétrages, interfaces, l'hébergement de la Solution et la sauvegarde des Données Client, le support, le maintien en conditions opérationnelles (comprenant la maintenance préventive, corrective et évolutive de la Plateforme incluant la compatibilité ascendante et descendante entre les différentes versions de la Plateforme et ses paramétrages ainsi que l'adaptation aux dispositions législatives ou réglementaires applicables, et des serveurs hébergeant la Plateforme) et le maintien des mesures de sécurité suffisantes.

Le Prestataire mettra à disposition du Client la Documentation ainsi que ses mises à jour.

Le Client reconnaît et accepte que les Services, ou une partie de ceux-ci, peuvent avoir été ou sont fournis, créés ou améliorés à l'aide de technologies d'Intelligence Artificielle. Le Prestataire garantit que l'utilisation de ces technologies est encadrée par des lignes directrices internes et que toute décision critique générée ou assistée par une technologie d'Intelligence Artificielle fait l'objet d'une validation finale par des experts humains.

Le Client reconnaît que le Prestataire ne contrôle pas le transfert des données, y compris, sans s'y limiter, les Données Client, via les réseaux de télécommunications, y compris Internet. Le Prestataire ne garantit pas le fonctionnement sécurisé des Services ni que les technologies de sécurité mises en œuvre permettront d'empêcher toute interruption ou intrusion par des tiers dans lesdits Services.

Il appartient au Client de saisir les Données Client sur la Plateforme et d'en assurer la maintenance. Le Client déclare et garantit au Prestataire que les Données Client sont exemptes de tout virus, cheval de Troie ou autre élément similaire susceptible de nuire aux systèmes ou logiciels utilisés par le Prestataire ou ses sous-traitants pour la fourniture des Services.

##### **6.2 Niveaux de Service**

Afin de permettre au Client et/ou aux Utilisateurs autorisés de contrôler les Niveaux de Service, le Prestataire s'engage à mettre à la disposition du Client et des Utilisateurs autorisés les outils de mesure et de suivi nécessaires ainsi que les résultats des mesures



de Niveaux de Service, de façon périodique, selon les modalités convenues entre les Parties.

Le Prestataire met à disposition du Client une assistance technique et métier accessible du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00 (heure de Paris), hors jours fériés français (ci-après les « Heures de Services »).

La Plateforme est accessible 24h/24h et 7j/7j, hors périodes de maintenance planifiée. La disponibilité de la Plateforme est définie comme la possibilité d'accéder à la Plateforme, de pouvoir lancer les rapports, et que ces derniers sont délivrés avec succès.

Le Prestataire s'engage à une disponibilité minimale de 99,5% pendant les Heures de Service, hors périodes de maintenance.

Les périodes de maintenance seront programmées entre 18h et 9h les jours ouvrées, et notifiées au Client avec un préavis minimum de sept (7) jours calendaires, sauf cas exceptionnel.

La Plateforme est optimisée pour les versions stables et à jour des principaux navigateurs web Google Chrome, Mozilla et Microsoft Edge.

En cas d'Anomalie notifiée aux équipes du Prestataire assurant le service support ou diagnostiquée par le Prestataire à l'occasion de l'exécution des présentes CGU:

- (i) Pour les Anomalies Bloquantes : le Prestataire s'engage à fournir une solution de contournement ou livrer une nouvelle version de la Plateforme permettant de résoudre l'Anomalie Bloquante le jour ouvré suivant son signalement aux équipes du Prestataire assurant le service support pendant les Heures de Service. Le Prestataire devra alors installer la nouvelle version de la Plateforme et la tester afin de confirmer le retour à un état normal de fonctionnement. En tout état de cause, en cas d'Anomalie Bloquante, le retour à un état normal de bon fonctionnement ne devra pas excéder cinq (5) jours ouvrés.
- (ii) Pour les Anomalies Majeures : le Prestataire devra apporter une solution au plus tard dans les deux (2) jours ouvrés de leur signalement aux équipes du Prestataire assurant le service support pendant les Heures de Service via la livraison d'une nouvelle version de la Plateforme ou fourniture d'une solution de contournement. Le Prestataire devra alors installer la nouvelle version de la Plateforme et la tester afin de confirmer le retour à un état normal de fonctionnement. En tout état de cause, en cas d'Anomalie Majeure, le retour à un état normal de bon fonctionnement ne devra pas excéder dix (10) jours ouvrés.
- (iii) Pour les Anomalies Mineures : le Prestataire devra apporter une solution au Client au plus tard dans les quatre (4) jours ouvrés de leur signalement aux équipes du Prestataire

assurant le service support pendant les Heures de Service via la livraison d'une nouvelle version de la Plateforme ou fourniture d'une solution de contournement.

### **6.3 Droit d'accès et d'utilisation de la Plateforme**

Le Prestataire concède au Client et aux Utilisateurs autorisés à titre non-exclusif, en France et pour la durée des présentes CGV, le droit d'accéder et d'utiliser la Plateforme via les identifiants, en contrepartie du prix des Services et dans la limite du nombre d'Utilisateurs autorisés tel que défini par le devis accepté par les Parties. Le droit d'utilisation s'entend :

- (i) du droit de représenter, afficher, exécuter à distance tout ou partie des fonctionnalités de la Plateforme conformément à sa destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques ;
- (ii) du droit d'interfacer la Plateforme avec toutes applications tierces des systèmes d'information du Client. Tout interfaçage devra faire l'objet d'un accord exprès et préalable du Prestataire ;
- (iii) du droit d'intégrer en tout ou partie les éléments logiciels composant la Plateforme dans la mesure où cela est nécessaire à l'utilisation des Services.

La licence couvre également toutes les nouvelles versions, améliorations, mises à jour, adaptations et traductions de la Plateforme fournies par le Prestataire au titre des Services.

### **6.4 Evolution de la Plateforme**

Le Prestataire proposera au Client des Développements de la Plateforme pour répondre aux besoins du Client.

Chaque évolution proposée par le Prestataire fera l'objet d'un devis que le Client pourra ou non accepter selon son libre choix.

Le Client pourra également solliciter auprès du Prestataire, pendant la durée du Contrat, la réalisation de Services tels la réalisation de Développements. A réception de la demande du Client, le Prestataire répondra en communiquant un Devis. Ce devis sera ensuite soumis au Client pour validation.

Les prestations ne seront engagées que lorsque les Parties auront signé le devis (ou tout autre document accepté par les Parties), précisant les conditions de réalisation de ce service. Une fois celui-ci réalisé et recetté par le Client, le Livrable correspondant intégrera la Plateforme et les Services fournis au titre des présentes CGU ou du Contrat.

### **Article 7 : Propriété intellectuelle**

Chacune des Parties conserve la titularité exclusive des droits de Propriété intellectuelle et la propriété du savoir-faire et des méthodologies et outils lui appartenant avant l'entrée en vigueur des CGU, ainsi



que des améliorations, compléments qu'elle pourrait leur apporter au cours de l'exécution des CGU. Chacune des Parties pourra donc à ce titre réutiliser librement l'ensemble des propriétés antérieures lui appartenant et s'engage à garder confidentielle les propriétés antérieures des autres Parties.

L'ensemble des droits de Propriété intellectuelle existant sur la Plateforme, la Documentation et les Développements sont et demeurent la propriété du Prestataire.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits de Propriété Intellectuelle du Prestataire. Les éléments développés par le Prestataire et notamment, sans s'y limiter, sa méthodologie, ses outils, son code source, ses analyses, ses modèles de restitution, ses contributions, tableaux de bord (*dashboards*), interfaces utilisateur (UI/UX), ainsi que toute autre innovation développée indépendamment des Services fournis au Client, demeurent la propriété exclusive du Prestataire. Toute utilisation, reproduction, modification, ou diffusion de ces éléments par le Client est strictement interdite sans l'accord préalable et écrit du Prestataire. À ce titre, le Client s'interdit formellement :

- (i) de reproduire, modifier, revendre ou divulguer tout ou partie de ces éléments ;
- (ii) de les céder, transmettre ou mettre à disposition de tiers, directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit ;
- (iii) de les utiliser à des fins autres que celles prévues dans le cadre des présentes CGU ou du Contrat ;
- (iv) de les exploiter en vue de concevoir, développer ou améliorer, de manière directe ou indirecte, une solution interne, un outil ou une méthodologie inspirée du savoir-faire du Prestataire.

Toute tentative de rétro-ingénierie, de reproduction ou d'adaptation de tout ou partie des éléments précités, en vue d'un usage concurrentiel ou interne, sera considérée comme une violation caractérisée des droits de Propriété intellectuelle du Prestataire, ouvrant droit à réparation intégrale du préjudice subi. Le Client ou tout Utilisateur autorisé peut envoyer ou transmettre au Prestataire, par courrier, e-mail, téléphone ou tout autre moyen, des communications ou documents suggérant ou recommandant des modifications des Services ou de la Plateforme, y compris, sans limitation, de nouvelles fonctionnalités ou améliorations s'y rapportant, ainsi que tout commentaire, question, suggestion, idée, demande d'amélioration ou autre (ensemble désignés comme les « Retours »). Le Client accorde par les présentes au Prestataire un droit perpétuel, irrévocable, libre de redevances et intégralement acquitté d'utiliser et d'exploiter de toute manière, à quelque fin que ce soit, tout Retour, notamment dans le but d'améliorer et de faire évoluer les Services ou la Plateforme, étant précisé que le Prestataire n'a aucune obligation d'utiliser lesdits Retours.

#### **Article 8 : Protection des Données Personnelles et Données Client**

Dans les relations entre le Prestataire et le Client, les Données Client ou les bases de données du Client sont la propriété exclusive du Client.

Outre ses obligations de confidentialité en vertu de l'article 11 (« Confidentialité »), le Prestataire n'utilisera, ne modifiera ni ne divulguera 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.

Le Prestataire déploiera des efforts commercialement raisonnables pour maintenir la sécurité et l'intégrité des Services 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 des Données Client séparément et en dehors de toute sauvegarde ou conservation par le Prestataire et ne s'appuiera pas sur le Prestataire pour ces sauvegardes.

Le Client chiffrera les Données Client qui seront transmises au Prestataire en vue de leur intégration dans la Plateforme et sera responsable de la sécurisation du traitement et de la confidentialité de ses Données Client. Il se fait ainsi for de prévenir toute violation des données à caractère personnel. En particulier, tous les flux entrants ou sortants seront encryptées selon l'état de l'art en vigueur du cryptage. À la résiliation ou à l'expiration des présentes CGU, pour quelque raison que ce soit, et sur demande écrite du Client, le Prestataire 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, le Prestataire 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 conformément aux conditions générales énoncées dans les présentes jusqu'à ce qu'elle soit restituée ou détruite.

Pendant l'exécution du présent contrat, le Prestataire 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 du Prestataire à communiquer avec lesdites personnes de contact pendant l'exécution des présentes CGU. Le Prestataire 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 le Prestataire, le Prestataire respectera les lois

pertinentes en matière de protection des données et de secret des données.

Le Prestataire 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 des présentes CGU. Le Prestataire 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, le Prestataire 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 le Prestataire de remplir ses obligations contractuelles en vertu des présentes CGU 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.

#### Article 9 : Tarifs

En contrepartie des droits d'accès accordés, le Client paiera au Prestataire, certains montants, selon le barème tarifaire convenu entre les Parties. Ces montants comprennent l'abonnement aux Services et l'accès à la Plateforme.

Les tarifs applicables pourront être révisés de plein droit chaque année à la date anniversaire de l'entrée en vigueur des présentes CGU, selon la variation de l'indice Syntec. Si tel est le cas, le Client sera alors en droit de résilier les présentes CGU conformément à l'article 3 (« Durée »).

Le Client sera tenu de payer toutes les taxes relatives à l'abonnement aux Services et l'accès à la Plateforme.

#### Article 10 : Facturation et modalités de paiement

Les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours à compter de leur date d'émission, sur la base d'une facture écrite émise par le Prestataire, et conformément à l'échéancier détaillé dans le devis. Le paiement s'effectue en euros par virement bancaire. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Tout retard ou défaut de paiement entraînera de plein droit :

- (i) Le droit pour le Prestataire de suspendre l'exécution des Services en cours ainsi que l'accès à la Plateforme ;
- (ii) L'exigibilité immédiate de toute somme restant due ;
- (iii) Le paiement de pénalités de retard équivalent 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur conformément à la législation applicable à

compter de la date d'échéance jusqu'à la réception du règlement intégral par le Prestataire, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires ;

- (iv) Le droit pour le Prestataire d'obtenir du Client, au minimum, une somme forfaitaire de 40 € par facture en retard, à titre d'indemnité pour frais de recouvrement.

En cas de retard de paiement récurrent, le Prestataire se réserve également le droit d'imposer pour les prochaines commandes un règlement à la commande.

Tous les montants dus seront réglés en intégralité par le Client sans déduction ou retenue et le Client ne revendiquera aucune compensation ou demande reconventionnelle contre le Prestataire pour justifier la retenue de tout ou partie d'un paiement au titre de tout Contrat.

Aucun manquement du Prestataire à demander un paiement ou à exiger une performance ne sera considéré comme une renonciation par le Prestataire aux obligations du Client en vertu des présentes ou comme une renonciation au droit du Prestataire de résilier les présentes CGU.

#### Article 11 : Confidentialité

Les Parties reconnaissent qu'au cours de l'exécution des présentes CGU, chaque Partie peut avoir accès à certaines Informations confidentielles de l'autre Partie.

Chaque Partie convient :

- (i) que tous les éléments d'Informations confidentielles sont la propriété de la Partie divulgateuse et resteront 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 autorisation écrite de l'autre Partie ;
- (iv) de garder confidentielles et de protéger ces Informations Confidentielles de toute diffusion comme si elles étaient les siennes ; et
- (v) de restituer ou détruire (à l'exception des copies conservées par le biais de politiques de conservation des documents de *bonne foi*, comme indiqué à l'article 8 (« Protection des données du Client »)) toutes les Informations Confidentielles qui sont en sa possession à la résiliation ou à l'expiration (selon le cas) des présentes CGU.

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

- (i) sont accessibles au public ou sont dans le domaine public au moment de leur divulgation ou deviennent accessibles au public ou tombent 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, libres de toute obligation de confidentialité y afférente ;
- (iv) sont développées indépendamment par le destinataire ; ou
- (v) sont divulguées avec l'accord écrit préalable de la Partie non divulgateuse.

Nonobstant ce qui précède, chaque Partie peut divulguer des Informations confidentielles dans la mesure où cela est requis pour respecter l'ordonnance d'un tribunal ou d'un autre organisme gouvernemental, ou si cela est autrement nécessaire pour respecter la législation en vigueur.

Sauf autorisation expresse dans les présentes CGU, le Client ne publiera aucune information ou analyse de performances (y compris, notamment, les indicateurs de référence) à partir de toute source relative aux Services et à la Plateforme sans l'autorisation écrite préalable du Prestataire.

#### **Article 12 : Sous-traitants**

En aucun cas le Prestataire ne saurait être tenu responsable des actions entreprises par le sous-traitant du Client.

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

#### **Article 13 : Garanties et exonération de responsabilité**

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

Le Prestataire ne garantit pas que la Plateforme, les Services, les Livrables, ou toute autre information, ressource et/ou toute autre donnée fournis en vertu des présentes CGU répondront aux exigences ou contraintes du Client ou sont complets, exacts ou exempts d'erreurs.

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

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

- (i) pour les défauts ou autres défaillances des Services causés par le Client, ses agents, employés, tout autre fabricant ou tout tiers en dehors de la sphère et du contrôle du Prestataire;
- (ii) causés par des erreurs d'application du Client de quelque nature que ce soit ou d'autres formes de mauvaise manipulation des Services

- 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 à des circonstances telles que des accidents, des coupures de courant des points d'accès, etc., causés par des facteurs externes non contrôlés par le Prestataire ;
- (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) causés par des opérations d'inspection et/ou de maintenance inappropriées menées par le Client ou des tiers en ce qui concerne les Services ;
- (viii) résultant de l'utilisation par le Client des Services qui ne sont pas conformes aux recommandations et spécifications du Prestataire;
- (ix) causés par l'ajout par le Client d'une nouvelle configuration logicielle ou matérielle non compatible avec les Services (par exemple, appareils tiers, appareils mobiles, etc.).
- (x) 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.

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

#### **Article 14 : Indemnisation**

Le Prestataire 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 et/ou la Plateforme portent atteinte (ou détournent), 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 le Prestataire par écrit dans les dix (10) jours calendaires de la réclamation, coopère avec le Prestataire et permette au Prestataire de contrôler la défense et le règlement de cette réclamation, sous réserve que le Prestataire 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, le Prestataire permettra, à sa seule discrétion, au Client de continuer à utiliser les Services et la Plateforme, ou de modifier ou remplacer tout matériel contrefaisant pour le rendre non contrefaisant. Si le Prestataire détermine qu'aucune de ces alternatives n'est raisonnablement disponible, le Client doit, sur demande écrite du Prestataire, cesser d'utiliser et, le cas échéant, restituer le matériel faisant l'objet de la réclamation pour violation.

Le présent article 14 (« Indemnisation ») ne s'applique pas si la violation présumée résulte, en tout ou en partie, de :

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

#### **Article 15 : Limitation de responsabilité**

DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI APPLICABLE, LE PRESTATAIRE 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, À LA PLATEFORME OU AUX PRÉSENTES CGU, MÊME SI LE PRESTATAIRE 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 DU PRESTATAIRE ENVERS LE CLIENT POUR TOUTES LES RÉCLAMATIONS DÉCOULANT DES PRÉSENTES CGU OU EN RELATION AVEC CELLES-CI, NE DÉPASSERA PAS LE MONTANT DE TOUS LES FRAIS PAYÉS AU PRESTATAIRE PAR LE CLIENT EN VERTU DES

PRESENTES 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 DU PRESTATAIRE.

#### **Article 16 : Résiliation pour manquement contractuel**

Chaque Partie peut résilier les présentes CGU immédiatement sur notification écrite si l'autre Partie commet un manquement significatif aux présentes CGU 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.

#### **Article 17 : Résiliation par le Prestataire**

Le Prestataire est en droit de résilier automatiquement les présentes CGU, 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 du Prestataire ou de l'une de ses Filiales ;
- (ii) le Client ne respecte pas une obligation importante des CGU (Sections considérées comme des dispositions importantes : 2, 3, 6, 7, 9, 10) ;
- (iii) le Client intente ou menace d'intenter une quelconque plainte pour violation de brevet à l'encontre du Prestataire ou de l'une de ses Filiales (y compris toute demande entre défendeurs ou demande reconventionnelle) pour faire appliquer tout brevet que le Client allègue avoir été contrefait par les Services du Prestataire ;

#### **Article 18 : Conséquence de la résiliation**

En cas de cessation des présentes CGU, pour quelque cause que ce soit à savoir dénonciation ou résiliation pour faute et ce quels qu'en soit la cause et l'auteur :

- i. le Prestataire remettra au Client l'ensemble des documents ou éléments dont les Informations Confidentielles, quels qu'ils soient, qui lui auront été remis par le Client, ceci dans les délais convenus entre les Parties;



- ii. Concernant les Données Client, celles-ci devront être remises par le Prestataire au Client et, sur un support lisible et exploitable, et dans le respect du calendrier convenu et, dans un délai compatible avec les opérations de reprise des Services par le Client ou son nouveau prestataire.

A compter de la date de résiliation des CGU, l'accès et le droit d'utiliser la Plateforme et les Services seront immédiatement suspendus sans préavis. Le Client s'engage à payer immédiatement les factures en attente au Prestataire.

#### **Article 19 : 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 les présentes CGU (« de plein droit »), en tout ou en partie, sans aucune responsabilité ou indemnité de quelque nature que ce soit envers l'autre Partie, sauf disposition contraire expresse dans les présentes CGU, 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 la présente Section ne sera requise aux fins de toute résiliation en vertu des présentes.

#### **Article 20 : Dispositions diverses**

Le Client reconnaît que le Prestataire sera en droit de solliciter une injonction, si nécessaire, pour arrêter ou empêcher un manquement aux obligations du Client en vertu des présentes. Si le Prestataire a gain de cause dans une procédure ou un procès intenté par l'une ou l'autre Partie dans le cadre des présentes CGU, le Prestataire 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.

Le Client ne peut céder des présentes CGU sans obtenir le consentement écrit préalable ou du Prestataire et toute tentative ou présomption de cession par le Client sera nulle et non avenue.

Les présentes CGU constituent 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, accords, lettres d'intention, déclarations, garanties, négociations, ententes et propositions écrites et orales antérieures, en ce qui concerne ces sujets. Les présentes CGU ne peuvent être amendées ou modifiées sans l'accord écrit mutuel des Parties.

Si une clause ou une disposition des présentes CGU ou d'un Contrat est non valide, illégale ou inexécutoire, ce caractère non valide, illégal ou inexécutoire n'aura pas d'incidence sur les autres clauses ou dispositions des présentes CGU ou dudit Contrat et n'invalidera pas ou ne rendra pas inexécutoires les autres clauses ou dispositions. La disposition invalide ou inexécutoire sera réputée remplacée de plein droit par une disposition qui se rapproche le plus possible de l'effet économique de la disposition non valide/inexécutoire initiale.

Le fait de ne pas exercer ou d'exercer tardivement tout droit, recours, pouvoir ou privilège découlant des présentes CGU ou d'un Contrat ne constitue pas une renonciation à celui-ci et ne saurait être interprété comme tel. L'exercice ponctuel ou partiel de tout droit, recours, pouvoir ou privilège n'empêche pas un autre exercice de ce droit, recours, pouvoir ou privilège ou son exercice ultérieur ou l'exercice de tout autre droit, recours, pouvoir ou privilège.

#### **Article 21 : Droit applicable et juridiction compétente**

Les présentes CGU et tous les Contrats signés entre les Parties seront soumis au droit français. A défaut de résolution amiable, tout différend persistant entre les Parties découlant ou lié aux présentes CGU et/ou à tout Contrat sera tranché uniquement par le tribunal compétent dont dépend le siège social du Prestataire.