

Conditions générales de services - iRaiser

1 Préambule

iRaiser est une société par actions simplifiée au capital social de 19.840 euros, dont le siège social est situé 279 route de Clisson – 44230 Saint-Sébastien-sur-Loire, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes sous le numéro 539 250 571, numéro de TVA intracommunautaire FR81 539 250 571, numéro SIRET 539 250 571 00038, adresse email : contact@iraiser.eu (ci-après « la société »).

iRaiser exerce principalement une activité d'éditeur de logiciels. Elle propose des solutions accessibles en mode SaaS (*Software as a Service*) ou PaaS (*Platform as a Service*) dédiées aux organisations du secteur non-marchand qui font appel à la générosité publique (associations caritatives ou politiques, fondations, écoles, universités, musées,...), ainsi que des prestations techniques associées à ces solutions. Ces services sont fournis par iRaiser à ses clients en marque blanche. Dans ce cadre, il est précisé à titre liminaire qu'iRaiser est un éditeur de services logiciels et ne propose pas de prestations d'accompagnement et de conseil notamment en marketing ou en communication.

2 Définitions

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties, au singulier ou au pluriel, la signification suivante :

- « client » : désigne toute personne morale qui souhaite bénéficier des services proposés par la société et qui contracte avec cette dernière sur la base d'un bon de commande à cette fin ;
- « contrat » : désigne, par ordre de priorité décroissante, le bon de commande ainsi que les présentes conditions générales, en ce incluant les annexes. En cas de contradiction entre les documents constituant le contrat, il est expressément convenu entre les parties que les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront pour les obligations se trouvant en conflit d'interprétation. Le fait qu'une disposition figurant dans un document de rang inférieur ne soit pas expressément mentionnée dans un document de rang supérieur ne signifie pas que celle-ci soit en contradiction avec le document de rang supérieur. Il est expressément convenu que le contrat constitue l'intégralité des engagements qui existent entre les parties. Il annule et remplace tout engagement ou accord, oral ou écrit, antérieur entre les parties et relatif à l'objet dudit contrat. Aucune autre condition générale d'une des parties ne pourra s'intégrer au présent contrat ;
- « bon de commande » : désigne le document détaillant les caractéristiques des services proposés par la société dont le client souhaite bénéficier ainsi que les conditions tarifaires associées ;
- « documentation » : désigne la documentation de toute nature se rapportant aux services, notamment aux conditions d'utilisation desdits services, à la description des fonctionnalités et, de façon générale, se rapportant aux informations techniques ou autres nécessaires ou utiles à leur utilisation, en particulier la documentation disponible sur le site internet de la société (notamment à l'adresse <http://support.iraiser.eu/>) ou encore au sein de la plateforme de back-office mise à disposition du client, ou toute autre documentation communiquée par tout moyen par la société au client (par exemple de type manuel utilisateur, mode d'emploi, instructions d'utilisation,...) ;
- « données » : désigne l'ensemble des informations (incluant des données à caractère personnel) de toutes natures collectées, communiquées, saisies, renseignées,

transmises, traitées ou utilisées par le client dans le cadre des services, sous l'entière responsabilité du client, hébergées dans le cadre desdits services ;

- « données à caractère personnel » : désigne les données qui répondent à la notion de données à caractère personnel telle que résultant des dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
- « contenu » : désigne les contenus de tous types et sous tous formats (textes, données et bases de données, images, graphismes, visuels, études, tableaux, sons, vidéos, etc. sans que cette liste soit limitative), créés et/ou publiés et/ou diffusés par le client ou dont la création, la publication ou la diffusion a été autorisée par ce dernier dans le cadre de l'utilisation des services (tels que par exemple des pages web de type bannières, landing pages, préhomes, formulaires de collecte de données ou encore des courriers électroniques,...) sous l'entière responsabilité du client, hébergés dans le cadre desdits services ;
- « identifiants de connexion » : identifiants et mots de passe du client permettant l'accès aux services et l'utilisation desdits services par ce dernier ;
- « services » : ensemble des applications informatiques et solutions logicielles mises à disposition des clients en mode SaaS ou en mode PaaS (ci-après les solutions) et des prestations associées (ci-après les prestations) proposées par la société, tels que présentées à l'article Présentation des services et à l'annexe Spécifications des services mais également dans la documentation, les caractéristiques des services dont le client souhaite bénéficier étant détaillées dans le bon de commande ;
- « partie » : désigne au singulier indistinctement la société ou le client, et au pluriel la société et le client ensemble ;
- « contact » : désigne toute personne physique dont les données peuvent être traitées dans le cadre de l'utilisation des services par le client. Il peut notamment s'agir d'internautes, de donateurs, de membres ou de prospects du client ;
- « mise en place » : désigne l'ensemble des opérations devant être accomplies par la société en vue de la livraison des services choisis par le client ;
- « livraison » : désigne la mise à disposition, par la société à l'attention du client, des services choisis par ce dernier, dans des conditions permettant une utilisation effective desdits services par le client conformément au bon de commande qu'il a signé.

3 Objet

Le contrat a pour objet de définir les modalités et conditions selon lesquelles la société met à disposition du client les services choisis par ce dernier tels que visés au bon de commande, et de décrire les droits et obligations des parties dans ce cadre.

4 Acceptation et opposabilité

Le client déclare et reconnaît avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre du contrat.

Le bénéfice des services nécessite, outre l'acceptation du bon de commande, la consultation, la compréhension et l'acceptation des présentes conditions générales par le client.

La signature du bon de commande par le client vaut acceptation et opposabilité à ce dernier du contrat dans son ensemble, en ce incluant les présentes conditions générales auxquels le bon de commande fait référence.

La société se réserve le droit d'adapter ou de modifier les présentes conditions générales à tout moment. La version des conditions générales opposable au client est la dernière acceptée par ce dernier. Elle prévaut sur toutes les versions papiers ou électroniques de date antérieure.

5 Entrée en vigueur - durée - clause résolutoire

5.1 Entrée en vigueur

Le contrat entre en vigueur à compter de la date de signature du bon de commande par le client.

5.2 Durée

Le contrat est conclu pour la durée initiale mentionnée dans le bon de commande. A l'issue de cette durée initiale incompressible, le contrat sera tacitement reconduit pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties respectant un préavis de 1 mois, notifiée par courrier recommandé avec demande d'accusé de réception.

5.3 Clause résolutoire

En cas de manquement par une partie à l'une quelconque de ses obligations telles que résultant du contrat, celui-ci sera résilié de plein droit après envoi par l'autre partie par courrier recommandé avec demande d'accusé de réception d'une lettre de mise en demeure restée infructueuse au terme d'un délai de 15 jours, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquelles cette dernière pourrait prétendre en vertu du présent contrat. La lettre de mise en demeure indiquera le ou les manquements constatés. La résiliation prendra effet à l'issue du délai précité de 15 jours, sans préjudice du droit pour la partie à l'initiative de la mise en demeure de réclamer l'indemnisation du préjudice subi du fait du ou des manquements de la partie défaillante.

6 Présentation des services

Les services proposés par la société sont composés de solutions et de prestations associées.

6.1 Présentation des solutions

La société propose, en mode SaaS ou PaaS, les solutions suivantes, pouvant être utilisées seules ou interfacées les unes avec les autres, accessibles par internet au moyen d'une url dédiée mentionnée au bon de commande :

- un système de gestion de contenus (désigné « CMS ») permettant la création, la publication et la diffusion de contenus, notamment de pages web (bannières, landing pages, préhomes, formulaires de collecte de données,...) et de courriers électroniques, et l'administration de ces contenus. Le client a la charge de la création desdits contenus et de l'activation et du paramétrage des fonctionnalités souhaitées ;
- un outil de programmation et de gestion des campagnes marketing (dit de « marketing automation »). Le client a la charge de l'import des données nécessaires à la réalisation de la campagne mais également de la création des contenus, des scénarios, des événements déclencheurs, des actions en résultant, des canaux de communication,... et de l'activation et du paramétrage des fonctionnalités souhaitées ;
- une solution de gestion des contacts (désignée « xRM »). Il s'agit d'un outil totalement paramétrable par le client intégrant une base de données unifiée de l'ensemble de ses contacts et permettant au client de gérer ses relations avec ces derniers (coordonnées, historique de la relation, liens entre les contacts,...). Les données à importer dans la solution sont à la charge du client. Il en est de même de la définition et du choix des qualifications et attributs associés aux contacts (typologie, choix des canaux de communication,...), du paramétrage de la solution et des fonctionnalités souhaitées ainsi que de leur activation selon les besoins de ce dernier.

Ces solutions intègrent un certain nombre de fonctionnalités, et notamment :

- la possibilité de collecter des données (en particulier via des formulaires en ligne intégrés dans les pages web créées au moyen du CMS), ainsi que la restitution de ces données au client, notamment au sein d'une interface d'administration mais également au moyen d'une synchronisation des solutions avec les outils utilisés par le client pour la gestion de ses relations avec ses contacts ;
- la gestion et le traitement de paiements en ligne effectués par les contacts : traitement technique des transactions, versement des fonds collectés, prévention de la fraude,... ;
- la création d'espaces dédiés en ligne pour les contacts permettant à ces derniers la création et la mise à jour de leur profil ainsi que la consultation de l'historique de leur relation avec le client et de leurs opérations, ou encore le

paramétrage d'opérations futures, ponctuelles ou récurrentes ;

- des fonctionnalités de normalisation, de vérification et d'enrichissement des données collectées et/ou migrées dans les solutions, de mesure de la performance des campagnes marketing, ou encore de segmentation et de ciblage des contacts.

Les caractéristiques des solutions proposées par la société, et plus généralement des services, sont présentées à l'annexe Spécifications des services et dans la documentation, et détaillées dans le bon de commande pour ce qui concerne les services choisis par le client.

6.2 Présentation des prestations

La société propose, adossées aux solutions précitées, les prestations suivantes :

- l'hébergement des solutions, ainsi que des contenus et des données traitées dans le cadre de ces solutions. Cet hébergement est assuré par un prestataire de la société, ce que le client accepte expressément, en Union européenne, et dans la limite des volumétries définies dans le bon de commande ;
- la sauvegarde périodique et régulière de ces contenus et données, selon une fréquence et des modalités visées dans le bon de commande. A cet égard, il est précisé, ce que le client accepte expressément, que les sauvegardes sont réalisées uniquement aux fins de restauration des données et contenus en cas de besoin pour le bon fonctionnement des services, cette prestation de sauvegarde ne comprenant pas la remise de supports au client. Il appartient donc au client de procéder de manière régulière à la réalisation de ses propres sauvegardes s'agissant de ses contenus et données. En cas de survenance d'un incident, le client accepte par avance que la restauration et la reconstitution éventuelle des contenus et données provoque un ralentissement de l'utilisation des services pendant cette période de restauration et de reconstitution ;
- l'infogérance des services, entendue comme se limitant à l'administration et à la supervision techniques des services, 7 jours / 7 et 24 heures / 24 ;
- la mise à jour des services, cette prestation consistant en des opérations décidées unilatéralement par la société dans l'optique d'une continuité de fonctionnement desdits services ;
- la maintenance corrective, consistant en la correction de toute anomalie reproductible qui apparaîtrait dans l'utilisation des services. Dans une telle hypothèse, la société pourra proposer, dans l'attente d'une résolution définitive du dysfonctionnement, des moyens de contournement provisoires, ce que le client reconnaît et accepte. La société n'assurera pas ces prestations de maintenance corrective, ou elle y procédera en facturant au client selon un bon de commande complémentaire distinct les prestations à réaliser dans les cas suivants :
 - o refus du client de collaborer avec la société et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
 - o refus de la part du client d'accepter une mise à jour proposée par la société ;
 - o utilisation des services de manière non conforme à leur destination et aux règles de l'art ;
 - o non-respect des prérequis visés au bon de commande ou dans la documentation ;
 - o intervention du client ou d'un tiers sur les services, notamment modification des services, changement de tout ou partie de la configuration des services, implantations d'applications incompatibles avec les applications informatiques intervenant dans le fonctionnement des services, export ou migration des services vers un autre système ou environnement informatique ;
 - o défaillance des réseaux de communications électroniques ;
 - o anomalie générée directement ou indirectement par des matériels (en ce incluant les

- équipements d'accès) ou logiciels autres que ceux faisant l'objet du contrat ;
- l'assistance technique associée à l'utilisation des solutions, à savoir :
 - o un accès au support téléphonique accessible au +33 (0)1.84.17.84.93 du lundi au mercredi de 10h à 13h et de 14 à 17h et le jeudi de 14h à 17h, et une assistance par email à l'adresse help@iraiser.eu, ayant uniquement pour fonction d'assister le client dans l'utilisation et le fonctionnement des services. A cet égard, il est précisé que les hypothèses d'exclusions visées supra s'agissant des opérations de maintenance et de mise à jour sont également applicables s'agissant de l'assistance technique, toute intervention à ce titre étant donc exclue dans lesdites hypothèses ;
 - o une aide en ligne accessible à l'url <http://support.iraiser.eu> ;
 - o des formations gratuites (en groupe, pour un nombre de collaborateurs du client illimité (dans la limite d'un maximum de 5 collaborateurs par session), une fois par semaine, au siège de la société).

Il est précisé que cette assistance technique est strictement réservée au client, et plus particulièrement aux seuls membres du personnel du client ayant suivi les formations dispensées par la société. La société se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande d'assistance qui lui serait adressée par une personne n'ayant pas suivi les formations précitées ou par un tiers quelconque au présent contrat.

Les caractéristiques des prestations adossées aux solutions et proposées par la société, et plus généralement des services, sont présentées à l'annexe Spécifications des services et dans la documentation, et détaillées dans le bon de commande pour ce qui concerne les services choisis par le client.

Les engagements de la société au titre du contrat ne peuvent en aucun cas s'étendre à l'environnement informatique dans lequel sont installés les services, notamment aux systèmes d'exploitation du client, à ses logiciels tiers, etc. Cet environnement est donc exclu de toute intervention de la société, ce que le client reconnaît et accepte expressément, ce dernier faisant son affaire de souscrire par ailleurs les conventions adéquates pouvant permettre la résolution d'anomalies provenant de son système et de son environnement informatiques.

7 Utilisation des services

7.1 Choix et adéquation des services

Le client choisit seul les services dont il souhaite bénéficier.

Le client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des caractéristiques des services choisis par ses soins, notamment au regard des détails s'y rapportant tels que figurant à l'article Présentation des services, à l'annexe Spécifications des services et dans la documentation de manière générale.

Il reconnaît avoir sollicité et obtenu toutes les informations souhaitées, notamment quant aux caractéristiques aussi bien quantitatives que qualitatives des services proposés par la société, lui permettant d'apprécier l'adéquation desdits services à ses besoins et de passer sa commande en parfaite connaissance de cause.

Le client est seul responsable du choix des services et de leur adéquation à ses besoins, ainsi que de leur paramétrage à cette fin de telle sorte que la responsabilité de la société ne peut pas être recherchée à cet égard.

7.2 Mise en place des services

La société s'engage à procéder à la mise en place des services conformément au bon de commande, selon le calendrier et la date de livraison prévu dans ce bon de commande et sous réserve du respect par le client des prérequis visés audit bon de commande et dans la documentation s'agissant des services choisis.

7.3 Conformité des services

Le client s'engage à tester les services objets du contrat avant toute utilisation effective, et à émettre toute demande, réserve ou réclamation dans un délai de 14 jours à compter de la date de

livraison desdits services. L'utilisation des services et l'absence de demande, réserve ou réclamation par le client auprès de la société dans le délai précité valent recette définitive de la mise en place des services et confirmation de la conformité desdits services au bon de commande au moment de la livraison.

7.4 Fonctionnement des services

Le fonctionnement et l'utilisation des services sont subordonnés au respect des prérequis visés au bon de commande et dans la documentation (en particulier dans la documentation accessible à l'adresse <https://support.iraiser.eu/>).

Ces prérequis sont notamment relatifs aux informations devant être communiquées par le client à la société pour la mise en place des services, ou encore à la configuration nécessaire, tant chez le client que chez les contacts, pour pouvoir bénéficier des services. Compte tenu entre autres des évolutions technologiques, ces prérequis peuvent évoluer et sont régulièrement mis à jour au regard notamment des standards techniques et fonctionnels en vigueur conformément à l'état de l'art. La société informera par tout moyen le client de ces mises à jour. Il appartient toutefois également au client, qui l'accepte, de consulter régulièrement la documentation afin d'être informé de ces éventuelles modifications.

7.5 Evolutions des services

La société se réserve la possibilité de faire évoluer les services proposés en vue d'une amélioration de ceux-ci, sans coût complémentaire pour le client. D'une manière générale, la société se réserve le droit de prendre et mettre en œuvre toute décision technique visant à l'amélioration des services.

Toute évolution des services demandée par le client fera l'objet d'une facturation par la société à ce dernier sur la base d'un bon de commande complémentaire.

7.6 Accès aux services

Les services sont mis à disposition du client qui dispose seul du droit d'y accéder et de les utiliser, via un accès à une plateforme de back-office proposée par la société et faisant office d'interface d'administration.

A cette fin, la société fournit au client des identifiants de connexion. L'accès à la plateforme de back-office, et donc aux services, au moyen de ces identifiants de connexion se fait sous la seule responsabilité du client. L'utilisation des identifiants de connexion communiqués au client vaut imputabilité des opérations effectuées au moyen de ces identifiants. Ces identifiants sont confidentiels, uniques et personnels. Le client est seul responsable de leur utilisation.

Les identifiants de connexion peuvent être changés à tout moment à l'initiative du client, ou à l'initiative de la société sous réserve d'en informer préalablement le client.

Le client s'engage à apporter tous les efforts et les soins nécessaires en vue de garder secret les identifiants de connexion qui lui ont été remis. En cas de perte ou de vol de son mot de passe, ou dans le cas où il aurait connaissance d'un accès non autorisé aux services, le client en informera la société sans délai par courrier électronique à l'adresse help@iraiser.eu et suivra les instructions qui lui seront communiquées par cette dernière.

Par ailleurs, le client fait son affaire personnelle de l'accès technique à internet lui permettant d'accéder aux services, et notamment de souscrire les abonnements de communications électroniques nécessaires, les coûts d'accès à internet étant à la charge exclusive du client.

7.7 Disponibilité des services - clause pénale

Par principe, les services sont accessibles à compter de la date de livraison visée au bon de commande, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

A cet égard, la société est soumise à une obligation de moyens : elle s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la performance, la continuité et la qualité des services qu'elle propose.

Toutefois, s'agissant de services accessibles via le réseau internet en mode SaaS ou PaaS, le client reconnaît expressément :

- être averti des aléas techniques inhérents à l'internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter, que notamment les fluctuations de la bande passante et les aléas du fournisseur d'accès à internet du client, des contacts et de l'hébergeur sont des éléments pouvant altérer ou empêcher l'accès aux services ;

- que pour des besoins de maintenance, les services peuvent être momentanément interrompus.

Par ailleurs, le client reconnaît qu'il lui incombe d'utiliser les services de bonne foi et de ne pas porter atteinte à leur bon fonctionnement. Notamment le client s'engage à respecter les seuils de volumétrie indiqués au bon de commande et à avertir la société, via les moyens d'assistance mis à la disposition du client dans le cadre du contrat, en cas d'augmentation de ses besoins en termes de capacité de traitement.

Sous réserve de ce qui précède, sauf période de maintenance et/ou d'interruption planifiée et notifiée au client par courrier électronique 48h au préalable, la société s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer un taux de disponibilité des services de 99,8%. En cas d'indisponibilité des services pour une durée supérieure à 0,2% du temps disponible par mois, ce à l'exception des périodes de maintenance et/ou d'interruption planifiée et notifiée conformément au paragraphe précédent, et sous réserve des stipulations de l'article Responsabilité et préjudice, une pénalité de 5% du coût mensuel HT de l'abonnement par tranche de 0,1% en dessous de l'objectif sera appliquée, sans mise en demeure préalable mais sur demande du client et à titre de seule et entière réparation du préjudice subi par ce dernier lié à une indisponibilité, ce dans les limites de montant visées à l'article Préjudice.

Le taux de disponibilité est calculé pour chaque mois calendaire comme suit, et exprimé en pourcentage : $(T - U) / T * 100$ où :

- T désigne le nombre de minutes dans un mois calendaire ;
- U désigne le nombre de minutes d'indisponibilité des services comme calculé par les systèmes et outils de monitoring de la société.

A la demande du client, la société lui fournira les informations nécessaires au calcul du taux de disponibilités des services afin d'appliquer les pénalités précitées le cas échéant. A cet égard, il est expressément convenu entre les parties, qui l'acceptent, que les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques et outils de monitoring de la société dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves de la durée d'indisponibilité des services.

7.8 Licence d'utilisation

La société concède au client, qui l'accepte, un droit personnel, non-exclusif, non-cessible et non-transférable d'utilisation des services, pour toute la durée du contrat et pour le monde entier, limité au nombre d'utilisateurs (cf. membres du personnel du client) visés dans le bon de commande le cas échéant.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les services conformément à leur destination, en mode SaaS ou PaaS, via une connexion à un réseau de communications électroniques.

Ce droit d'utilisation s'effectue par accès distant à partir de la connexion du client depuis son système informatique, conformément à ses besoins et uniquement aux fins d'utilisation des services, à l'exclusion de tout autre finalité.

Le client ne pourra en aucun cas mettre les services à disposition d'un tiers et s'interdit notamment toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, ... desdits services sans que cette liste soit limitative.

7.9 Collaboration

Les parties s'engagent à coopérer étroitement et activement dans le cadre de l'exécution de leurs obligations respectives. Notamment, le client s'engage à collaborer de manière loyale avec la société. Le client s'engage en particulier à communiquer en temps et en heure et dans les plus brefs délais tous les documents, informations et éléments nécessaires à la bonne exécution par la société de ses obligations s'agissant de la mise à disposition des services et au bon fonctionnement desdits services, en particulier au regard des prérequis visés au bon de commande ou dans la documentation mais également suite à toute demande formulée en ce sens par la société, et à veiller à fournir une information de qualité.

Le client s'engage à informer la société, dès qu'il en a connaissance, de tout élément susceptible d'altérer la bonne exécution par la société de ses obligations s'agissant de la mise à disposition des services ou le bon fonctionnement des services, et de toute erreur ou tout dysfonctionnement de ceux-ci afin d'en limiter les éventuelles conséquences.

De même, le client s'engage à effectuer un suivi régulier s'agissant du fonctionnement des services au moyen de l'analyse, sur une base a minima mensuelle, des reportings mis à sa disposition par le client via la plateforme de back-office (suivi des transactions financières, édition des reçus fiscaux, ...). Dans l'hypothèse où le client identifierait un dysfonctionnement, il s'engage à en informer immédiatement la société et à coopérer avec cette dernière pour trouver dans les meilleurs délais une solution en vue de remédier à ce dysfonctionnement et d'en limiter les éventuelles conséquences.

7.10 Limites

Le client accepte les caractéristiques et limites de l'internet. Il a notamment conscience que les informations circulant sur l'internet ne sont pas nécessairement protégées, par exemple contre les détournements éventuels ou pertes potentielles.

Aussi, le client s'engage en particulier à effectuer régulièrement des sauvegardes des contenus et données recueillis et/ou créés et/ou traités dans le cadre de l'utilisation des services.

7.11 Sécurité

La société fait ses meilleurs efforts pour mettre en œuvre l'ensemble des moyens techniques conformes à l'état de l'art, nécessaires pour assurer la sécurité de l'accès aux services et empêcher que toute personne non autorisée y ait accès.

Le client garantit quant à lui qu'il dispose des connaissances et des compétences nécessaires en vue d'une bonne utilisation des services et d'une culture de l'internet lui permettant d'utiliser les services conformément aux règles de l'art et aux préconisations de la société telles que communiquées sous quelque forme que ce soit au client, notamment celles figurant dans la documentation.

Le client s'engage en outre à ne pas porter atteinte au bon fonctionnement des services. Notamment, le client s'engage à ne pas utiliser de dispositifs ou de logiciels de toutes sortes qui auraient pour conséquence de perturber, d'interférer ou d'interrompre le fonctionnement normal des services ou leur imposeraient une charge disproportionnée (en matière de volume d'hébergement, de bande passante, etc.). Le client veille également à ne pas introduire au sein des services de virus, code malveillant ou tout autre agent nocif ou technologie nuisible auxdits services.

Le client s'engage également à prendre les mesures appropriées pour assurer la sécurité de ses propres données et/ou contenus et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus depuis les services.

7.12 Usage

Le client s'engage à utiliser les services conformément aux règles de l'art et aux préconisations de la société telles que communiquées sous quelque forme que ce soit au client, notamment celles figurant dans la documentation. En tout état de cause, le client est le seul responsable de l'usage qu'il fait des services mis à disposition par la société.

A cet égard, le client s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires applicables s'agissant de l'utilisation qu'il fait des services, et en particulier des opérations qu'il déploie dans ce cadre, notamment s'agissant des éventuelles formalités préalables à effectuer et autorisations préalables à obtenir, des informations obligatoires à porter à la connaissance des contacts, etc.

Par ailleurs, le client fait son affaire et est seul responsable de la relation qu'il crée et / ou entretient avec ses contacts au moyen des services proposés par la société, cette dernière n'intervenant nullement dans les relations entre ces derniers.

Le client garantit la société contre tout recours et toute condamnation éventuels qui résulteraient de l'utilisation des services.

7.13 Contenus et données

Le client est le seul responsable de l'ensemble des contenus publiés, diffusés, envoyés ou accessibles (par exemple via des liens hypertextes) au moyen des services, et s'engage notamment à ce que ces contenus respectent les dispositions légales et réglementaires applicables en vigueur, et ne soient susceptibles de générer aucune atteinte aux droits de tiers.

En outre, le client est seul décisionnaire concernant tant les données qu'il collecte au moyen des services (par exemple données saisies par les internautes sur les pages web de collecte créées au moyen des services ou données collectées via des cookies ou autres traceurs ou technologies similaires intégrés dans lesdites pages web) que les données qu'il importe dans les

services depuis ses propres outils. A ce titre, il est seul responsable de la licéité de la collecte et du traitement de ces données et s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires applicables en ce domaine (notamment dispositions applicables en matière de protection des données à caractère personnel, dispositions applicable en matière d'utilisation de cookies et autres traceurs ou technologies similaires,...).

Le client garantit la société contre tout recours et toute condamnation éventuels résultant desdits contenus et/ou de la collecte ou du traitement desdites données.

TYPE	MODALITE
Frais de mise en place	Lors de la signature du bon de commande
Abonnement mensuel	Mensuellement
Frais de transactions financières	Mensuellement
Autres	En fonction des précisions figurant sur le bon de commande

7.14 Suspension

Sans préjudice des stipulations prévues à l'article Clause résolutoire, en cas de non-respect de ses obligations par le client considérées comme essentielles par la société (notamment obligations en matière de sécurité, de paiement des factures émises par la société, de protection des données à caractère personnelles), la société se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans préavis l'accès à tout ou partie des services, quelle que soit leur nature, jusqu'à ce que le client se soit de nouveau conformé à ses engagements.

8 Fin du contrat et réversibilité

Au terme du contrat, quelle qu'en soit la cause, la société s'engage à restituer dans un délai de 30 jours à compter de la fin du contrat, l'ensemble des données hébergées dans le cadre des services sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent à celui des services.

Le client collaborera activement avec la société afin de faciliter la récupération de ces éléments. La société fera ses meilleurs efforts afin que le client puisse poursuivre l'exploitation de ces éléments, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire.

Les opérations de réversibilité seront facturées par la société au client au temps passé sur la base du tarif horaire de la société en vigueur lors du terme du contrat, dans la limite d'une somme forfaitaire de 10.000€ HT et un minimum de 1.300€ HT.

Pendant les opérations de réversibilité, la société continue à permettre l'utilisation des services par le client, ce dernier acceptant toutefois que la fourniture de ces services puisse être réalisée en mode dégradé. En contrepartie, les obligations du client résultant du contrat et liées à l'utilisation des services demeurent applicables. A l'issue de la période de réversibilité, le client cessera immédiatement toute utilisation des services.

Les stipulations du présent article survivront à la fin du contrat, et ce quelle qu'en soit la cause, jusqu'au terme des opérations de réversibilité.

9 Conditions tarifaires

9.1 Prix

Les tarifs appliqués sont ceux détaillés dans le bon de commande. Les prix sont exprimés en euros hors taxes, et sont majorés des taxes, notamment de la TVA, en vigueur au jour de la facturation. Toute nouvelle taxe ou augmentation de taux de taxes existantes sera répercutée automatiquement et sans délai sur le prix à payer par le client.

Les prix seront révisés annuellement selon la formule suivante :

- $P(t) = P(t-1) \times [(S(t) / S(t-1))]$, dans laquelle :

1. $P(t-1)$ est le prix de base ou le prix correspondant à la dernière révision ;
2. $P(t)$ est le prix après révision ;
3. $S(t-1)$ est le dernier indice Syntec connu à la date d'entrée en vigueur du contrat ou à la date de la dernière révision ;
4. $S(t)$ est l'indice Syntec publié à la date de la révision.

EN CAS DE DISPARITION DE L'INDICE DE REVISION ET A DEFAUT D'ACCORD SUR UN NOUVEL INDICE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE A MONSIEUR LE PRESIDENT DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS POUR DEFINIR UN INDICE QUI S'INTEGRERA DANS LA FORMULE DE REVISION.

Cet indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les parties ont entendu définir lors de l'établissement du présent article.

9.2 Facturation

Les modalités de facturation des services sont les suivantes :

9.3 Paiement

Le paiement des factures est effectué par le client par virement ou par chèque, conformément aux précisions figurant sur lesdites factures.

Les factures sont payables et exigibles à réception et, en tout état de cause, au plus tard 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Tout retard ou non-paiement de tout ou partie d'une facture émise par la société à l'échéance visée au paragraphe précédent entraînera, sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire, l'exigibilité de pénalités de retard. Le taux d'intérêt de ces pénalités de retard sera celui appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Ce taux est le taux en vigueur au 1^{er} janvier de l'année en question pour le premier semestre de l'année concernée. Pour le second semestre de l'année concernée, il est le taux en vigueur au 1^{er} juillet de l'année en question. Le taux d'intérêt des pénalités de retard retenu ne pourra toutefois pas être inférieur à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

Ces pénalités seront calculées sur le montant TTC figurant sur la facture et ce, sans préjudice du droit pour la société à réclamer l'indemnisation de son préjudice lié au retard ou au non-paiement. Les pénalités seront dues à compter du jour suivant la date d'exigibilité de la facture et jusqu'au jour de son encaissement par la société.

Enfin, tout client en situation de retard de paiement sera de plein droit débiteur d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, fixée à 40 euros. Si les frais de recouvrement engagés étaient supérieurs, la société pourrait demander une indemnisation complémentaire sur justification. Toutefois, la société ne pourra invoquer le bénéfice de ces indemnités lorsque l'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire interdit le paiement à son échéance de la créance qui lui est due.

10 Données à caractère personnel

De manière générale, chacune des parties garantit à l'autre le respect des obligations légales et réglementaires lui incombant en matière de protection des données à caractère personnel.

10.1 Obligations du client

Le client reconnaît que les données à caractère personnel qui sont traitées dans le cadre de l'utilisation des services le sont pour son compte, sous sa seule responsabilité, en vue de répondre aux besoins qu'il a exprimés et de permettre la bonne utilisation et le bon fonctionnement des services qu'il a choisis.

Le client garantit à la société que les données à caractère personnel collectées, traitées, utilisées, etc. dans le cadre de l'utilisation des services le sont conformément aux dispositions légales et réglementaires en matière de protection des données à caractère personnel, résultant notamment de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif aux données à caractère personnel.

Notamment, le client garantit :

- que les données à caractère personnel ne sont traitées que pour une finalité déterminée, explicite et légitime, et qu'elles ne sont pas traitées pour des finalités ultérieures incompatibles avec cette finalité initiale ;
- que les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre des services sont adéquates, pertinentes, non excessives et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités poursuivies.
- de la qualité, de l'actualité, de la mise à jour et de l'exactitude de ces données ;
- que les données à caractère personnel ne sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pendant une durée n'excédant

pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées ;

- que les habilitations aux données à caractère personnel sont strictement limitées aux utilisateurs qui ont la nécessité d'en connaître, sur la base de la règle du moindre privilège.

Par ailleurs, le client s'engage à s'assurer du respect par ses soins des droits des personnes concernées (à savoir toute personne physique dont les données à caractère personnel seraient traitées dans le cadre des services, en particulier les contacts du client ou encore les membres du personnel du client), s'agissant en particulier de l'information des personnes concernées et du recueil de leur consentement lorsque celui est requis en vue de l'utilisation que le client souhaite faire des services fournis par la société, et des fonctionnalités qu'il souhaite utiliser, et ce quels que soient les qualifications et rôles respectifs de la société et du client dans le cadre des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre.

En effet, le client est seul décisionnaire s'agissant du choix des services dont il souhaite bénéficier, et seul responsable et à même de s'assurer du respect des droits des personnes concernées, et ce d'autant que la société propose ses services en marque blanche et ne dispose d'aucune visibilité auprès des personnes concernées. Aussi, il est expressément prévu entre les parties que les obligations d'information et de recueil du consentement à l'égard des personnes concernées sont à la charge du client, et ce pour tous les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre des services, pour son compte et pour le compte de la société, quels que soient les qualifications et rôles respectifs de la société et du client dans le cadre de ces traitements, la société s'engageant à apporter toute son assistance au client à cette fin.

A cet égard, le client reconnaît notamment que :

- lorsque les données à caractère personnel sont collectées au moyen des services : le client s'engage à porter à la connaissance des personnes concernées lors de la collecte, par exemple en les intégrant dans les contenus qu'il crée dans le cadre desdits services, les mentions d'information obligatoires et éventuelles cases à cocher pour le recueil du consentement des personnes concernées, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en vue des traitements de données à caractère personnel qui pourraient être mis en œuvre dans le cadre de l'utilisation des services ;
- lorsque les données à caractère personnel sont intégrées dans les services depuis les outils du client : le client garantit avoir porté à la connaissance des personnes concernées les mentions d'information obligatoires et avoir procédé si nécessaire au recueil du consentement des personnes concernées, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en vue des traitements de données à caractère personnel qui pourraient être mis en œuvre dans le cadre de l'utilisation des services.

En tout état de cause, le client garantit en particulier que ne seront pas traitées, dans le cadre des services, de données à caractère personnel de personnes concernées qui :

- n'auraient pas été informées conformément aux dispositions applicables des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre des services ;
- n'auraient pas donné leur consentement à de tels traitements conformément aux dispositions applicables lorsqu'un tel consentement est requis (ex : prospection par courrier électronique, données présentant une certaine sensibilité le cas échéant, prestations d'enrichissement par mutualisation de bases de données et segmentation, conservation des coordonnées bancaires pour les paiements ultérieurs,...) ;
- auraient exercé leur droit d'opposition à tout ou partie desdits traitements pouvant être mis en œuvre dans le cadre des services.

Le client reconnaît que le respect de ses obligations telles que visées au présent article est un élément essentiel en vue de l'utilisation des services par ce dernier, notamment en vue de la licéité des traitements de données à caractère personnel qui seront mis en œuvre dans le cadre desdits services. Le client libère la société

de toute revendication émanant de personnes concernées dont les données sont traitées, aux fins d'exécution des services, par la société.

En sa qualité de responsable de traitement, le client s'engage à mettre à disposition de la société l'ensemble des informations et éléments nécessaires en vue du respect par la société de ses propres obligations en matière de protection des données à caractère personnel et à fournir à la société l'ensemble (i) des éléments d'information nécessaires à l'exécution des services et (ii) des caractéristiques des traitements de données à caractère personnel qu'il souhaite mettre en œuvre dans ce cadre en complétant le tableau figurant à cette fin sur le bon de commande.

10.2 Obligations de la société

Dans le cadre de la fourniture des services, la société pourra avoir accès, en qualité de sous-traitant, à des données à caractère personnel au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif aux données à caractère personnel. La société pourra ainsi être amené à procéder à des traitements de telles données (en particulier les données des contacts du client ou encore des membres du personnel du client, et plus généralement de toute personne physique que le client aurait besoin de traiter dans le cadre de l'utilisation des services) pour le compte du client, responsable de traitement, aux seules fins de fourniture des services et pour la durée du contrat. Ces données peuvent être de toute nature, en ce incluant des données relatives à l'identification des personnes concernées, leur vie personnelle, leur vie professionnelle, des données de connexion et de traçabilité, ou encore des informations d'ordre économique et financier, et plus généralement l'ensemble des données à caractère personnel que le client aurait besoin de traiter dans le cadre de l'utilisation des services. Les données à caractère personnel traitées, les catégories de personnes concernées et la nature des opérations réalisées sur ces données pourront être complétées aux termes du bon de commande ou de la documentation.

Dans cette hypothèse, la société garantit qu'elle met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour préserver la sécurité de ces données à caractère personnel auxquelles elle pourrait accéder ou qui pourraient lui être communiquées dans le cadre de l'exécution du contrat. Aussi, la société s'engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées, compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités des traitements de données à caractère personnel, qui seraient nécessaires au respect par elle-même et par son personnel de ces obligations de sécurité, d'intégrité et de confidentialité, et notamment à :

- ne pas traiter, consulter lesdites données à caractère personnel à d'autres fins que l'exécution des obligations qui lui incombent en vue de la fourniture des services pour le compte du responsable de traitement au titre du contrat ;
- ne traiter, consulter ces données à caractère personnel que dans le cadre des instructions documentées du client (étant précisé que les parties reconnaissent la notion d'instruction documentée comme étant acquise lorsque la société agit dans le cadre de l'exécution du contrat), y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union européenne ou d'un Etat membre auquel la société est soumise ; dans ce cas, la société informera le client de cette obligation avant le traitement des données à caractère personnel, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- prendre toute mesure permettant d'empêcher toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse de ces données à caractère personnel ;
- prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité desdites données à caractère personnel, de veiller à ce qu'elles ne soient pas déformées, endommagées, que des tiers non autorisés y aient accès, et d'empêcher tout accès qui ne serait pas préalablement autorisé par le responsable de traitement ;

- prendre toutes mesures afin (i) de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et services de traitement utilisés, (ii) de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident physique ou technique et (iii) de tester, analyser et évaluer régulièrement l'efficacité de ces mesures ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel soient soumises à une obligation conventionnelle ou légale appropriée de confidentialité ;

et, au terme du contrat, à procéder à la restitution des données à caractère personnel traitées pour le compte du client dans les conditions prévues à l'article Réversibilité, et à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant lesdites données, à moins que le droit de l'Union européenne ou la législation française n'exige la conservation par la société de ces données à caractère personnel. Par ailleurs, il est expressément convenu entre les parties que la société peut sous-traiter l'exécution de tout ou partie de ses obligations au titre du contrat. Le client reconnaît avoir été informé de la liste des sous-traitants auxquels la société a recours dans le cadre de l'exécution du contrat, ces derniers pouvant eux-mêmes recourir à des sous-traitants ultérieurs pour l'exécution de leurs obligations. La société informera le responsable du traitement de tout changement concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants, afin que ce dernier puisse éventuellement faire valoir ses objections. En tout état de cause, la société s'engage à n'avoir recours qu'à des sous-traitants établis en Union européenne.

La société s'engage en outre à informer et à signer un contrat écrit avec chaque sous-traitant imposant à ce dernier le respect des normes édictées par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, étant précisé qu'en cas de non-respect par un sous-traitant de ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel, la société demeurera pleinement responsable à l'égard du client.

Les moyens, mis en œuvre par la société, destinés à assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel sont conformes aux précisions visées à l'annexe Spécifications des services, au bon de commande et plus généralement dans la documentation. La société s'engage à maintenir ces moyens tout au cours de l'exécution du contrat et à défaut, à en informer immédiatement le client. En tout état de cause, la société s'engage en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité et la confidentialité de ces données à caractère personnel, à les remplacer par des moyens d'une performance équivalente.

La société, en sa qualité de sous-traitant, s'engage également à coopérer avec le client en vue :

- de la gestion des demandes d'exercice des droits reconnus aux personnes concernées par la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel et des réponses à y apporter. La société s'engage à informer le client de toute demande reçue en ce sens, par courrier électronique, dans les meilleurs délais après qu'il en a eu connaissance, la réponse à ces demandes demeurant de la seule responsabilité du client ;
- du respect par le client, dans le cadre de l'exécution des services, de ses propres obligations en matière de sécurité et de confidentialité des données à caractère personnel ;
- du respect de l'obligation de notification à l'autorité de contrôle et d'information de la personne concernée en cas de violation de données à caractère personnel. La société s'engage notamment à notifier au client par courrier électronique, dans les meilleurs délais après qu'elle en a eu connaissance, toute violation de données à caractère personnel, à savoir, toute violation de la sécurité entraînant accidentellement ou de manière illicite la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement, étant précisé que la notification à l'autorité de contrôle et l'information éventuelle des personnes concernées demeurent de la seule responsabilité du client;

- de la réalisation des analyses d'impact des traitements sur la protection des données à caractère personnel si la nature des traitements l'exige et de l'éventuelle consultation de l'autorité de contrôle le cas échéant, étant précisé que la réalisation de telles analyses d'impact ou encore la consultation de l'autorité de contrôles demeurent de la seule responsabilité du client.

La société s'engage également à informer dans les meilleurs délais le client si, selon elle, une instruction constitue une violation des dispositions applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

Le client dispose du droit de procéder, à ses frais (en ce compris les frais internes à la société, notamment les journées de travail de son personnel, étant précisé que le tarif d'un (1) jour de travail sera facturé sur la base du tarif horaire de la société en vigueur au moment de ces vérifications), à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect par la société de ses obligations au titre du présent article Données à caractère personnel, notamment au moyen d'audits ou d'inspections, dans la limite d'une opération de vérification par an, et sous réserve de prévenir la société au moins 7 jours calendaires avant la date de début desdites opérations et d'inclure un plan détaillé de sa demande dans cette notification. Ces vérifications pourront être réalisées par le client lui-même ou par un tiers qu'il aura sélectionné, missionné et mandaté à cette fin, non concurrent de la société. Dans ce cadre, la société mettra à la disposition du client ou dudit tiers les informations nécessaires pour apporter la preuve du respect des obligations prévues au présent article, et s'engage à contribuer auxdites vérifications en collaborant avec le client. Les principes suivants s'appliqueront en toutes circonstances :

- il est expressément convenu que ne seront pas soumis aux opérations de vérification : toute donnée financière ou donnée à caractère personnel qui ne concerne pas le client, toute information dont la divulgation serait susceptible d'affecter la sécurité des systèmes et/ou données de la société (par exemple risque pour la confidentialité des informations) ou d'autres clients de la société, ou encore le code source des programmes informatiques utilisés dans le cadre de la fourniture des prestations ;
- la durée des opérations de vérification ne dépassera pas trois (3) jours ouvrables ;
- la personne en charge des opérations de vérification ne pourra pas faire copie de document, fichier, donnée ou information, en tout ou partie, ni prendre des photos, numériser, ou capter des enregistrements sonores, vidéo ou informatiques ; il ne pourra pas non plus demander que tout ou partie de ces éléments lui soient fournis ou envoyés ; la société pourra organiser une monnaie de documents sensibles dans une salle sécurisée (black room) ;
- toute personne en charge des opérations de vérification ne pourra être admise sur un site de la société ou d'un de ses sous-traitants qu'après déclaration par le client de son identité ; le client devra s'assurer de la probité des personnes mandatées aux fins de réalisation des opérations de vérification, qu'elles soient employées du client ou d'un cabinet d'audit externe, et le client garantit à la société que ces personnes respecteront les obligations de confidentialité mentionnées dans le présent contrat, et plus généralement une confidentialité la plus absolue des éléments dont elles pourraient avoir connaissance dans le cadre de ces opérations de vérification ;
- les opérations de vérification devront se dérouler pendant les heures d'ouverture normales des bureaux de la société et seront conduites de façon à ne gêner ni la fourniture des prestations ni toute autre activité effectuée par la société au bénéfice de ses autres clients, lesquels resteront en tous cas de figure prioritaires sur la réalisation des opérations de vérification ; la société pourra à tout moment interrompre ces opérations de vérification si la fourniture des prestations ou de toute autre activité effectuée par la société au bénéfice de ses autres clients exige que les ressources et/ou les moyens occupés par les vérifications soient mobilisés à d'autres fins.

11 Confidentialité

Chacune des parties s'oblige à (i) tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre partie dans le cadre de l'exécution du contrat (ci-après les « informations confidentielles »), et notamment à (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du contrat.

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

Les obligations des parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de 5 ans après le terme du contrat. Chacune des parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre partie, dès la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause. Les parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre de l'exécution du contrat.

12 Propriété intellectuelle

12.1 Propriété intellectuelle du client

De manière générale, le contrat ne prévoit aucune cession de droit de propriété intellectuelle à la société par le client.

Un droit d'utilisation est toutefois concédé à la société pour la bonne exécution des services et du contrat sur les signes distinctifs du client (notamment logos, marques et/ou images du client) et sur tout ou partie du site internet du client (incluant son contenu et ses composantes) (ci-après désignés ensemble les « éléments »). Ce droit inclut :

- le droit de reproduction : le droit de reproduire tout ou partie des éléments sans limitation de nombre sur tous supports connus ou inconnus ;
- le droit de représentation : le droit de communiquer au public en tout ou partie les éléments, directement ou indirectement, par tout moyen ou réseau de communication connu ou inconnu, sous toute forme, et auprès du public en général ou de catégories de public en particulier, de manière que chacun puisse y avoir accès de l'endroit et au moment qu'il choisit individuellement ;
- le droit d'adaptation : le droit de modifier tout ou partie des éléments, de les porter sur toute configuration, de les interfacer avec tout logiciel, base de données, produit informatique, d'en intégrer tout ou partie vers ou dans des œuvres existantes ou à venir, et ce sur tous supports mentionnés au présent article ;
- le droit d'usage : le droit de faire usage et d'exploiter les éléments aux fins d'effectuer toutes formes de traitements, à quelque titre que ce soit.

Pour l'ensemble des droits susvisés, sont compris les modes d'exploitation par tous les vecteurs, médias, techniques ou supports de communication, de toute nature, connus ou inconnus, et notamment :

- la diffusion directe ou indirecte par tout moyen électronique, de télécommunication et de communication électronique, satellitaire ou par câble,
- les réseaux intranet et internet ;
- les réseaux de téléphonie fixe ou mobile ;
- toute technologie client-serveur, client-léger, client-lourd, nuage de données ;
- les supports de toute nature, papier, électronique, magnétique, optique, disque, réseau, disquette, DVD, CDV, CDI, CD Rom, CD Worm, PDA, ordinateurs, smartphones, tablettes numériques.

Ces droits sont limités à ce qui est nécessaire pour la bonne exécution des services et du contrat. Ils sont concédés pour le monde entier et pour la durée du contrat, étant précisé que ces droits survivront à la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause, et pendant une durée de 5 ans, uniquement pour la bonne exécution de l'article Référence commerciale.

En dehors de ces hypothèses, la société s'interdit de publier ou diffuser tout document ou support utilisant les éléments, et plus généralement d'utiliser les éléments, sans l'autorisation préalable écrite du client, et ne peut en aucun cas, à titre gratuit ou onéreux, céder, concéder ou licencier, de quelque manière que ce soit, lesdits éléments.

12.2 Propriété intellectuelle de la société

La société conserve la propriété des méthodes et du savoir-faire et des outils qui lui sont propres et servant à exécuter les services.

Les services, ainsi que la documentation, sont la propriété de la société, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle. La concession d'une licence d'utilisation n'entraîne aucun transfert de propriété au bénéfice du client.

Tous les éléments composant les services, y compris les interfaces mises à la disposition du client dans le cadre de l'exécution du contrat, la documentation et toutes autres informations remises par la société au client sont et restent la propriété exclusive de la société. De manière générale, et sans préjudice de l'article Licence d'utilisation, aucun droit de propriété intellectuelle relatif à l'utilisation des services n'est transféré au client.

En conséquence, le client s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle sur les services, ainsi que, d'une manière générale, sur les marques associées.

La société fournit ses services en marque blanche. Cependant, le client reconnaît que la mention « *powered by iRaiser* » figurant dans le footer représente un prérequis afin de faire respecter les droits de propriété intellectuelle de la société.

Toute utilisation des services par le client non expressément autorisée par la société au titre de l'article Licence d'utilisation est illicite, conformément notamment aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

Ainsi, il est notamment interdit au client de procéder à :

- toute reproduction, représentation, diffusion ou distribution des services, et de la documentation, et notamment toute mise en réseau, que ce soit à titre onéreux ou gracieux ;
- toute forme d'utilisation des services, et de la documentation, de quelque façon que ce soit, aux fins de conception, de réalisation, de diffusion ou de commercialisation de services similaires, équivalents ou de substitution et d'une documentation similaire, équivalente ou de substitution ;
- l'adaptation, la modification, la transformation, l'arrangement des services, et de la documentation, pour quelque raison que ce soit, y compris pour corriger des erreurs ;
- toute transcription directe ou indirecte, toute traduction dans d'autres langues des services, et de la documentation ;
- toute décompilation ou traduction du code-objet des services en code-source ;
- toute utilisation pour un traitement non autorisé par la société ;
- toute modification ou tout contournement des codes de protection tels que, notamment, les identifiants de connexion.

13 Responsabilité et préjudice

13.1 Responsabilité

La société s'engage à apporter tous les efforts et les soins nécessaires en vue de la bonne exécution de ses obligations au titre du contrat et plus particulièrement au bon fonctionnement des services. La responsabilité de la société ne pourra être engagée du fait d'une mauvaise exécution ou d'une inexécution de ses obligations au titre du contrat qu'en cas de faute prouvée de cette dernière.

La société ne pourra être tenue pour responsable de toute inexécution, totale ou partielle, ou de tout retard d'exécution de ses obligations au titre du contrat, ainsi que des dommages pouvant en résulter pour le client, qui aurait pour origine directe ou indirecte :

- une faute du client, par exemple en cas d'absence de coopération dudit client en vue du déploiement des services, ou d'utilisation des services par ce dernier non conforme aux règles de l'art ou aux préconisations de la société telles que mises à la disposition du client sous quelque forme que ce soit, notamment celles figurant dans la documentation, en particulier mais non limitativement en matière de sécurité ;
- une faute d'un tiers (intrusion malveillante dans le système d'information, le réseau ou le site du client ou au sein des services, utilisation non autorisée ou abusive des identifiants de connexion du client permettant l'accès aux services, attaque de type DDoS, transmission de virus ou autres agents nocifs,...) ;
- des perturbations ou aléas inhérents à internet (par exemple, défaillance de l'opérateur de communications électroniques ou du fournisseur d'accès à internet du client, du contact ou de l'hébergeur altérant la continuité de l'accès aux services) ou présentant les caractéristiques d'un événement dit de force majeure au sens de la réglementation et de la jurisprudence en vigueur ;
- un retard ou un manque de diligence du client dans la communication à la société des documents, informations, éléments demandés par cette dernière ou encore le non-respect par le client des prérequis nécessaires pour la mise en place et/ou le fonctionnement des services tels que mentionnés au bon de commande et dans la documentation ;
- une interruption temporaire des services dans le cadre d'une période de maintenance et/ou d'interruption planifiée et notifiée au client conformément à l'article Disponibilité des services ;
- un ralentissement de l'utilisation des services pendant une période de restauration et de reconstitution des données et contenus sauvegardés suite à la survenance d'un incident ;
- un refus par la société de réaliser des prestations de maintenance, de mise à jour ou d'assistance technique dans les hypothèses où l'intervention de la société est exclue conformément à l'article Présentation des prestations.

Par ailleurs, il est expressément convenu entre les parties que :

- la société n'exerce aucun contrôle sur les données traitées et hébergées dans le cadre des services, et ne saurait donc voir sa responsabilité engagée au titre de la collecte, du traitement et de l'utilisation de telles données (en ce incluant tant les données que le client collecte au moyen des services (par exemple données saisies par les internautes sur les pages web de collecte créées au moyen des services ou données collectées via des cookies ou autres traceurs ou technologies similaires intégrés dans lesdites pages web) que les données qu'il importe dans les services depuis ses propres outils), qui sont effectués sous la seule responsabilité du client qui garantit la société contre tout recours et toute condamnation éventuels à cet égard. Il en est de même s'agissant des données provenant de tiers et qui seraient utilisées dans le cadre de la fourniture de fonctionnalités particulière d'enrichissement, de normalisation ou de vérification de la qualité des données ;
- la société n'exerce aucun contrôle sur l'usage fait des services par le client (notamment s'agissant des opérations qu'il déploie via lesdits services) ainsi que sur les contenus créés, diffusés ou publiés par le client ou dont la création, la publication ou diffusion a été autorisée par ce dernier dans le cadre de l'utilisation des services sous l'entière responsabilité du client, hébergés dans le cadre desdits services. La société ne saurait donc voir sa responsabilité engagée au titre d'un usage des services ou de contenus qui porteraient atteinte aux droits des tiers et/ou qui seraient contraires aux dispositions légales ou réglementaires en vigueur. Le client garantit la société contre tout recours et toute condamnation éventuels sur ces fondements ;
- la société n'intervient nullement dans les relations entre le client et ses contacts. Elle ne saurait voir sa responsabilité engagée au titre de l'utilisation des

services par les contacts ou encore de l'utilisation par le client des services dans le cadre de ses relations avec ses contacts. Le client garantit la société contre tout recours et toute condamnation éventuels à cet égard ;

- de manière générale, la société ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée du fait d'un manquement du client à ses obligations légales ou réglementaires, ce dernier garantissant la société contre tout recours et toute condamnation éventuels qui résulteraient d'un tel manquement par le client.

En outre, la société n'est en aucun cas tenu à une obligation de conseil s'agissant de l'efficacité des campagnes de communication, marketing, collecte de dons, et plus généralement de toute opération qui serait réalisée par le client au moyen des services, et ne s'engage en aucun cas sur le succès ou la performance de telles campagnes ou opérations qui sont conçues, formalisées et déployées par et sous la seule responsabilité du client. La société ne saurait donc voir sa responsabilité engagée à ce titre.

13.2 Préjudice

D'un commun accord, les parties conviennent que la responsabilité de la société n'est engagée que pour les conséquences des dommages directs et qu'est exclue l'indemnisation des dommages indirects. Sont considérés comme dommages indirects notamment les pertes, détériorations, corruptions ou destructions de données, de fichiers ou d'informations, les pertes de temps, de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, le manque à gagner, l'absence de succès d'une campagne, les pertes d'une chance, de commandes, de clients, d'exploitation, de revenus, d'actions commerciales, le coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou d'une technologie de substitution, ou encore l'atteinte à l'image de marque, l'absence d'atteinte des résultats et/ou résultats escomptés ainsi que l'action de tiers.

D'un commun accord, les parties conviennent que si la responsabilité de la société venait à être engagée, elle serait limitée, sauf en cas de faute lourde ou dolosive prouvée de la part de la société, aux sommes effectivement réglées par le client au titre du bon de commande, et ce dans la limite d'un montant correspondant à 6 mois HT de l'abonnement mensuel spécifié audit bon de commande.

Les stipulations du présent article Responsabilité et préjudice :

- reflètent, notamment au regard de la possibilité pour le client de résilier le contrat à tout moment sous réserve des conditions de l'article « Durée », mais également compte tenu des conditions économiques avantageuses du contrat pour le client, l'équilibre recherché par les parties et le partage de risques accepté de part et d'autre entre ces dernières dans le respect des dispositions du Code civil ;
- survivront à la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause, jusqu'au terme de leur objet particulier.

14 Assurance

La société atteste avoir souscrit une police d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et établie en France pour toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, délictuelle et/ou contractuelle du fait de dommages corporels, matériels et immatériels causés au client et à tout tiers dans le cadre de l'exécution du contrat. Cette police a été prise auprès de AXA France IARD SA, Société Anonyme au capital de 214 799 030 Euros et dont le siège social est au 313, Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre Cedex 722 057 460 R.C.S. Nanterre. La couverture géographique est l'Europe. La société s'engage à communiquer tout justificatif au client, si celui-ci lui en fait la demande expresse.

15 Référence commerciale

La société pourra citer le nom du client à titre de référence commerciale conformément aux usages commerciaux, notamment dans ses communiqués de presse, ses présentations commerciales, ses documents publicitaires. Dans ce cadre, la société est notamment autorisée à utiliser la dénomination sociale et/ou l'enseigne du client mais également ses signes distinctifs (logo, marque ou image du client). Les droits visés dans cet article survivront à la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause, pendant une durée de 5 ans

16 Sous-traitance et cession

16.1 Sous-traitance

La société est expressément autorisée par le client à recourir à la

sous-traitance dans le cadre du contrat en vue de la fourniture de tout ou parties des services.

16.2 Cession

Le client ne peut céder ou transmettre le contrat, ou tout ou partie de ses droits et obligations au titre du contrat à un tiers qu'après acceptation expresse de la société. Le client accepte expressément, par avance, que la société puisse céder ou transférer à un tiers le présent contrat ou ses droits et obligations au titre du contrat après information du client sur une telle cession. Dans l'hypothèse spécifique d'un changement de contrôle d'une partie résultant notamment d'une fusion-absorption, d'une scission ou d'un apport partiel d'actif, le contrat suivra alors automatiquement le sort des autres éléments de patrimoine dans le cadre la transmission universelle de patrimoine, sans que l'information ou l'accord préalable de l'autre partie ne soit requis.

17 Stipulations générales

17.1 Bonne foi

Les parties conviennent d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi.

17.2 Tolérance

Sauf précision contraire dans le contrat, les parties conviennent réciproquement que le fait pour l'une des parties de tolérer une situation par exemple le fait de ne pas se prévaloir de l'application de certaines stipulations du contrat ou encore de certaines dispositions légales ou réglementaires, quelles que puissent en être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du contrat ni avoir pour effet d'accorder à l'autre partie des droits acquis. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

17.3 Sincérité

Les parties déclarent sincères les présents engagements. À ce titre, elles déclarent ne disposer d'aucun élément à leur connaissance qui, s'il avait été communiqué, aurait modifié le consentement de l'autre partie.

17.4 Indépendance des parties

Les parties reconnaissent agir chacune pour leur propre compte comme des parties indépendantes l'une de l'autre. Le contrat ne constitue ni une association, ni une franchise, ni un mandat donné par l'une des parties à l'autre partie, et aucune des parties ne peut prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre partie. En outre, chacune des parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements, services, produits et personnels.

17.5 Non-exclusivité

Le contrat ne constitue en aucun cas un engagement d'exclusivité de l'une ou de l'autre des parties. Chaque partie se réserve le droit de signer le même type d'engagement pour le même type de services avec quelque tiers que ce soit.

17.6 Titres

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

17.7 Nullité

Si une ou plusieurs stipulations du contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

17.8 Domiciliation

Pour l'exécution du contrat et sauf dispositions particulières, les parties conviennent de s'adresser toute correspondance ou notification à leur siège social respectif.

18 Loi applicable

Le présent contrat est régi par la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme et ce, notwithstanding les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires.

19 Juridiction compétente.

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du contrat, les parties conviennent de se réunir dans les 30 jours à compter de la réception d'un courrier recommandé avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux parties à l'autre partie.

SI AU TERME D'UN DELAI DE SOIXANTE (60) JOURS A COMPTER DE LA RECEPTION DE LA NOTIFICATION VISEE AU PARAGRAPHE PRECEDENT LES PARTIES N'ARRIVAIENT PAS A SE METTRE D'ACCORD SUR UN COMPROMIS OU UNE SOLUTION, LES PARTIES CONVIENNENT EXPRESSEMENT QUE LE LITIGE SERAIT ALORS SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU POUR LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.

20 Annexes

Annexe 1 : Spécifications des services

Annexe 1 – Spécifications des services

1. Spécifications des solutions

TYPE	SOLUTION
Solution de gestion de contenu	Préhome / bannière CMS
	Page + formulaire de collecte (inscription newsletter, création d'une pétition pour signature,...) + mails (remerciement, confirmation,...)
	Page + formulaire de collecte (collecte de dons et promesses de dons) + mails (remerciement, confirmation, relances,...)
	Pages "perso" de collecte (possibilité pour le client de proposer aux utilisateurs finaux de lancer eux-mêmes des campagnes de collecte de dons)
	Page de « crowdfunding »
Paiements en ligne	Gestion de la transaction
	Gestion des tentatives de fraude (paiement)
Campagnes marketing	Programmation, automatisation et gestion de campagnes marketing par le client
Espace « personnel »	Espace donateur ou membre en ligne par exemple (cf. profil et historique du contact + détail de ses documents + gestion de ses dons)
Back-office	Outil d'administration par le client des prestations
xRM	Solution CRM
	Marketing automation
	Gestion de la migration
Enrichissement	Enrichissement de la base au moyen des données d'autres bases
	Enrichissement d'autres bases de données au moyen de la base client

2. Spécifications des prestations

TYPE	PRESTATION	DETAIL	
Prestations adossées aux solutions	Nom de domaine	Création nom de domaine dédié Https	
	Mise en place des prestations		
	Hébergement	Haute disponibilité Hébergement sécurisé Hébergement en Union européenne Infrastructure redondée Conformité aux exigences des normes PCI-DSS niveau 1 et ISO27001	
	Sauvegarde	Sauvegarde des données et des contenus hébergés aux fins de restauration	
	Infogérance	Administration et supervision techniques des services 7 jours / 7 et 24 heures / 24	
	Mises à jour	Mises à jour décidées par la société uniquement / exclusion de la maintenance évolutive sur demande du client	
	Maintenance	Maintenance corrective (suite remontée d'alerte par les systèmes de surveillance de la société ou de ses prestataires, ou suite signalement par le client via l'assistance technique)	
	Assistance	Assistance technique via un support téléphonique accessible au +33 (0)1.84.17.84.93, du lundi au mercredi de 10h à 13h et de 14 à 17h et le jeudi de 14h à 17h Assistance technique par email à l'adresse help@iraiser.eu Aide en ligne accessible à l'url http://support.iraiser.eu Formations gratuites : en groupe, pour un nombre de collaborateurs du client illimité (dans la limite d'un maximum de 5 collaborateurs par session), une fois par semaine, au siège de la société	
	Sécurité		Audits de sécurité réguliers, Test de pénétration et Tests de charge trimestrielle, Certificat SSL à validation étendue
			Prévention contre l'injection de codes malveillants dans les champs de saisie
		Pare-feu	
		Accès sécurisé aux services par le client	