

# Conditions Générales

des produits et services proposés par Efficy et l'une de ses filiales

(ci-après dénommé le « **Prestataire** »),

Version applicable au 31.07.2024

INDEX :

Dispositions applicables à tous les produits et services .....	5
1 Objet.....	5
2 Définitions.....	5
3 Documents contractuels.....	6
4 Conditions financières .....	6
5 Abonnements .....	7
5.1 Conditions financières et de facturation .....	7
5.2 Durée et résiliation.....	7
5.3 Description des abonnements .....	7
5.4 Produits de tiers.....	7
6 Achat .....	7
6.1 Livraison .....	7
6.2 Services supplémentaires .....	7
7 Propriété intellectuelle .....	7
7.1 Portée du droit d'utilisation .....	7
7.2 Violation et garantie de jouissance paisible .....	8
8 Suspension des services.....	8
9 Résiliation pour faute .....	8
10 Responsabilité .....	9
11 Force majeure.....	9
12 Sauvegarde.....	9
13 Renonciation .....	9
14 Clause d'équilibre.....	9
15 Protection des données personnelles .....	9
15.1 Informations générales.....	9
15.2 Le Prestataire en tant que sous-traitant .....	10
15.3 Le Prestataire en tant que responsable du traitement .....	10
16 Confidentialité.....	10
17 CLAUSE DE NON SOLlicitation .....	10
18 Cession des droits.....	10
19 Règlement des différends .....	10

20 Droit Applicable - mediation et juridiction.....	10
ANNEXE 1 : Services Professionnels.....	12
21 Projets de mise en œuvre de produits.....	12
21.1 Définition.....	12
21.2 Méthodologie de mise en œuvre.....	12
21.3 Obligations des Parties.....	12
21.4 Garantie d'adaptation.....	12
21.5 Facturation.....	12
22 Projets en régie – délégation de personnel ou assistance technique.....	12
22.1 Définition.....	12
22.2 Obligations des Parties.....	12
22.3 Conditions financières et de facturation.....	13
22.4 Modification ou cessation des avantages.....	13
23 Services Prépayés.....	13
24 Formation.....	13
ANNEXE 2 : Services de gestion de la relation client.....	14
25 Abonnement cloud.....	14
25.1 Hébergement et accès à la solution.....	14
25.2 Sauvegardes.....	14
26 Maintenance Corrective.....	14
26.1 Signalement d’une anomalie au service d'assistance.....	14
26.2 Contrat de niveau de service.....	15
26.3 Modalités d'intervention.....	15
26.4 Important : sécurité de l'intervention.....	15
26.5 Correction des Anomalies sur les anciennes versions.....	15
26.6 Exclusions.....	15
27 Abonnement (sans hébergement).....	15
28 Abonnement au service de maintenance corrective.....	15
29 Disponibilité de nouvelles versions du Produit.....	15
30 Abonnement au Service de maintenance de RÉGLAGE DES PARAMÈTRES.....	16
31 Abonnement au service « MISES À JOUR INCLUSES ».....	16
32 Changement de périmètre.....	16

33 Propriété intellectuelle .....	16
ANNEXE 3 : Solution Marketing .....	17
34 Solution Marketing .....	17
34.1 Limites .....	17
34.2 Garantie limitée .....	17
34.3 SMS/MMS .....	17
34.4 Obligations du client .....	17
34.5 Mises à niveau .....	17
34.6 Données Client .....	17
34.7 Service d'assistance .....	18
34.8 Disponibilité pour APSIS ONE .....	18
34.9 Suspension .....	18
34.10 Services Professionnels .....	19
ANNEXE 4 : Traitement des données personnelles par le prestataire en tant que sous-traitant .....	20
ANNEXE 5: Conditions supplémentaires spécifiques .....	24
35 Lorsque le siège social du Client est situé en ASIE .....	24
35.1 Indice de référence .....	24
36 Dans tous les autres cas .....	24
36.1 Indice de référence .....	24

## DISPOSITIONS APPLICABLES A TOUS LES PRODUITS ET SERVICES

### 1 OBJET

Le Prestataire édite des logiciels dédiés à la fourniture de services de « Gestion de la Relation Client » et de « Solution Marketing » (ci-après, individuellement le « Produit » et collectivement les « **Produits** ») qui sont décrits plus en détail dans les Annexes 2 et 3.

Les présentes Conditions Générales (ci-après, les « **Conditions Générales** ») sont conclues entre le Prestataire d'une part, et tout client d'autre part (ci-après, le « **Client** ») et le Prestataire et le Client sont ensemble désignés comme étant les « **Parties** ».

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties ainsi que les conditions de fourniture des Produits et services par le Prestataire. Toutes les commandes passées par le Client sont régies par les présentes Conditions Générales.

Cette section contient les dispositions applicables à tous les Produits et services proposés ANNEXE 1: Services Professionnels contient les dispositions spécifiques aux Services Professionnels. ANNEXE 2 : Services de gestion de la relation client contient les dispositions spécifiques à la Gestion de la Relation Client. ANNEXE 3: contient les dispositions spécifiques à la Solution Marketing.

Dans le cas où le Client a commandé un logiciel tiers en plus du Produit, seuls les articles de cette section (à l'exception de l'article 7) régissent la commercialisation desdits Produits tiers impliquant les Parties.

### 2 DEFINITIONS

Chacun des termes définis dans les présentes a la signification indiquée ci-dessous :

**Adaptations :** désigne les réglages de paramètres spécifiques et/ou les développements du Produit. La mise en œuvre des Adaptations peut être réalisée par le Prestataire ou par tout Intégrateur agréé par ce dernier.

**Cloud :** désigne l'hébergement de la Solution sur l'infrastructure du Prestataire, la mise à disposition d'un accès à la Solution, par opposition au mode « Sur Site ».

**Code :** désigne le code JavaScript ou tout autre code fourni par le Prestataire au client aux fins d'une utilisation en relation avec les Services.

**Proposition Commerciale :** désigne l'offre finale du Prestataire telle qu'acceptée par le Client. Sont exclus les plaquettes commerciales ou tout autre document générique de présentation, ainsi que les offres non finalisées.

**Informations Confidentielles** désignent toutes les informations divulguées par une Partie (la « **Partie Divulgateur** ») à l'autre Partie (la « **Partie Destinataire** »), que ce soit oralement ou par écrit, qui sont désignées comme confidentielles ou qui devraient raisonnablement être considérées comme confidentielles compte tenu de leur nature et des circonstances de leur divulgation, telles que les Données Client, ainsi que les plans d'affaires et marketing, les informations concernant la technologie et les informations techniques, les plans et conceptions de produits et les processus d'affaires. Les Informations Confidentielles n'incluent aucune information qui (i) est ou devient de notoriété publique sans qu'il y ait eu violation d'une obligation de la part de la Partie Divulgateur ; (ii) était connue de la Partie Destinataire avant la communication par la Partie Divulgateur ; ou, (iii) est reçue d'un tiers sans qu'il y ait eu violation d'une obligation de la part de la Partie Divulgateur.

**Contenu :** désigne des données numériques, du texte, des images, des audios, des vidéos, des logiciels ou un contenu similaire.

**Maintenance Corrective :** désigne le service qui consiste à corriger les Anomalies et qui est décrit à l'article 26. Elle couvre au minimum les Anomalies Standard et, éventuellement, les Anomalies Spécifiques. Le périmètre est défini dans la Proposition Commerciale ou le Bon de Commande.

**Données Client :** désigne tout Contenu que le Client (a) soumet, collecte, traite, utilise ou stocke via/dans le Produit ; ou, (b) génère lorsqu'il interagit avec le Produit. Les Données Client n'incluent aucun contenu que le Prestataire met à la disposition du Client dans le cadre du Service, tel que le contenu qu'Efficy obtient de sources publiques et tierces et le code.

**Fonction Essentielle :** désigne une fonction qui est utilisée de manière importante (au moins 20 % du temps d'utilisation), dont l'absence perturbe significativement le fonctionnement global de l'application (surcharge de travail de plus de 50 % induite pour les Utilisateurs concernés) et qui affecte un nombre important d'Utilisateurs (au moins 50 %).

**Définition des Besoins du Client :** désigne tout document écrit fourni par le Client dans lequel le Client peut exprimer ses besoins concernant la fourniture des Services.

**Intégrateur :** désigne une société tierce à qui le Client a confié la création des Adaptations de Produits et la correction des éventuelles Anomalies en résultant.

**Solution Marketing :** désigne toutes les applications, outils et plateformes de marketing Web du Prestataire auxquels le Client a souscrit par un Formulaire de Commande ou que le Prestataire met autrement à la disposition du Client, et développés, exploités et maintenus par le Prestataire, tels qu'accessibles via <http://apsis.com> ou une autre URL désignée, et tout produit et service auxiliaire que le Prestataire fournit au Client (y compris, mais sans s'y limiter, le code).

**Sur site :** désigne le cas où le Client héberge et exploite la Solution, par opposition au mode Cloud.

**Formulaires de Commande :** désigne le formulaire validé par le Prestataire ou le processus d'abonnement en ligne par lequel le Client s'engage à souscrire aux Services conformément aux présentes Conditions Générales.

**Produit(s) :** désigne tous les Produits logiciels tels que commercialisés par le Prestataire.

**Projet :** désigne l'ensemble des Services visant à adapter le Produit aux besoins exprimés par le Client en procédant à des réglages de paramètres et développements spécifiques.

**Achat :** désigne le cas où le Client achète des licences pour utiliser le Produit.

**Bon de commande :** désigne les devis émis par le Prestataire ou le Client et signés ou expressément acceptés par le Client, ou à défaut, les conditions financières figurant dans la Proposition Commerciale signée par le Client.

**Services Professionnels :** aident les entreprises à relever des défis spécifiques au moyen d'un projet dédié reposant sur le Produit, qui peut inclure la formation, la mise en œuvre, l'intégration ou d'autres services de conseil connexes.

**Service(s) :** désigne les services décrits plus en détail dans les Annexes 1 à 3.

**Solution** : désigne le(s) Produit(s) et ses Adaptations (le cas échéant).

**Anomalie Standard** : désigne un fonctionnement de la Solution non conforme à la Documentation Standard.

**Cahier des Charges** : désigne les documents fonctionnels et techniques produits et validés au cours des Projets et qui décrivent les Paramétrages et Développements Spécifiques à réaliser pour fournir la Solution.

**Anomalie Spécifique** : désigne un fonctionnement de la Solution non conforme au Cahier des Charges des Adaptations (anomalie provenant des Paramétrages Spécifiques ou des Développements).

**Conditions Particulières** : désigne les conditions convenues par écrit entre les Parties qui s'ajoutent aux dispositions des présentes Conditions Générales et les remplacent.

**Documentation Standard** : désigne la documentation d'installation, d'utilisation, d'administration et d'interfaçage du Produit ainsi que la documentation technique.

**Abonnement(s)** : désigne un abonnement aux produits ou services vendus par abonnement par le Prestataire, notamment, et sans s'y limiter : Services Cloud, de Maintenance et droit d'utiliser le(s) Produit(s) pendant une durée limitée, c'est-à-dire la période d'Abonnement, et en mode Sur Site.

**Environnement Technique de Référence** : désigne l'ensemble des composants matériels et logiciels du système d'information du Client interagissant avec la Solution, tels que les composants serveurs (sauf s'ils sont hébergés dans le Cloud) (le matériel, le serveur de base de données, le serveur d'applications, le serveur Web, la messagerie, etc.) et les outils installés sur le poste utilisateur (matériel, OS, navigateur, produits bureautiques, etc.).

**Produits Tiers** : désigne les produits non intégrés et les services professionnels fournis par des tiers qui interagissent ou sont utilisés en relation avec les Services.

**Sites Tiers** : désigne les sites Web tiers accessibles à partir des Services.

**Utilisateur** : toute personne liée au Client qui a le droit d'utiliser les Produits et Services du Prestataire au nom du Client et qui possède des identifiants d'utilisateur et des mots de passe uniques pour accéder au Produit.

**Versión** : version du logiciel. Une nouvelle version correspond aux changements apportés à une offre logicielle qui ne modifient pas essentiellement le produit, mais en augmentent plutôt les fonctionnalités et résolvent les problèmes. Chaque version publiée d'un logiciel est désignée par un numéro.

### 3 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Générales constituent le socle juridique commun applicable à tous les produits et services proposés par le Prestataire. Toute dérogation aux présentes Conditions Générales fera l'objet de Conditions Particulières.

Les dernières Conditions Générales acceptées remplacent tous les contrats ou accords antérieurs que les Parties ont conclus.

Les documents contractuels régissant les relations entre les Parties sont, par ordre de priorité :

1. les documents du Projet (le cas échéant) formellement validés par les Parties ;
2. les Conditions Particulières (le cas échéant) ; et
3. le(s) Bon(s) de Commande ou Proposition(s) Commerciale(s) du Prestataire ;

4. les présentes Conditions Générales et leurs annexes ;
5. La définition des besoins du Client le cas échéant.

Les documents contractuels expriment l'intégralité de l'accord entre les Parties (ci-après, le « Contrat »).

### 4 CONDITIONS FINANCIERES

Le client paiera tous les frais spécifiés dans un Bon de Commande ou tel que convenu autrement. Les montants indiqués dans les Propositions Commerciales ou les Bons de Commande s'entendent hors taxes et seront majorés des taxes en vigueur.

Le paiement du Bon de Commande ne dépend pas de l'achèvement de l'implémentation ou d'autres services.

Les factures sont payables net et sans escompte dans les trente (30) jours calendaires suivant la date de facture.

Toute réclamation relative à une facture doit parvenir au Prestataire dans un délai de 14 jours calendaires après la date de facturation. Ce droit devient caduc à défaut d'y parvenir dans le délai imparti.

De convention expresse et sauf dérogation demandée et consentie par le Prestataire de manière spécifique, le défaut de paiement à l'échéance des factures et un rappel entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable (nonobstant la clause résolutoire) l'exigibilité immédiate de toutes sommes restant dues, quel que soit le mode de paiement prévu, et à la facturation d'intérêts de retard calculés au taux mensuel de un (1) % ou le montant maximum selon la loi en vigueur. Les intérêts de retard seront calculés à partir du jour suivant la date d'échéance de la facture jusqu'au jour où le compte du Prestataire est crédité.

En outre, en cas de retard de paiement, les frais engagés pour l'encaissement donneront lieu à une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros ou calculée selon la législation applicable. Si les frais de recouvrement engagés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire pourra être demandée sur présentation de justificatifs. Le Client sera de plein droit, et sans mise en demeure préalable, redevable de tous les frais de recouvrement, judiciaires et extrajudiciaires.

Le Prestataire se réserve le droit d'ajuster le prix de ses services sur une base annuelle, avec effet à la date anniversaire du présent accord. Ces augmentations de prix annuelles ne seront pas inférieures à l'augmentation de l'indice tel que décrit à l'annexe 5, qui servira de plancher à l'augmentation des prix.

Sauf mention contraire dans la Proposition Commerciale ou le Bon de Commande, les frais de déplacement et de séjour sont à la charge du Client et sont dus sur la base des justificatifs fournis.

Si le Prestataire apporte des améliorations ou des ajouts substantiels aux Services qui améliorent considérablement leurs performances, leurs fonctionnalités ou leur valeur, y compris, mais sans s'y limiter, l'intégration de nouvelles fonctionnalités, des améliorations significatives des performances ou des mises à jour qui étendent considérablement les capacités du Service (l'« amélioration majeure ») au cours de l'année, le Prestataire peut augmenter les frais afin de refléter l'augmentation des fonctionnalités.

L'expression « Amélioration Majeure » désigne des mises à niveau ou des ajouts substantiels aux services qui améliorent considérablement leurs performances, leurs fonctionnalités ou leur valeur.

Le Prestataire notifie cette augmentation au Client pendant la durée du Contrat, au moins 30 jours avant toute augmentation de prix à venir. La notification précise la date d'entrée en vigueur, la nouvelle tarification et la nature des améliorations majeures à l'origine de l'augmentation de prix.

Pour les Clients Sur Site, si le Client refuse l'amélioration majeure au cours de la période contractuelle, il doit expressément notifier sa volonté de ne pas appliquer cette amélioration majeure et le service et le prix actuels resteront valables jusqu'à la date anniversaire, date à laquelle la nouvelle amélioration et le nouveau prix s'appliqueront automatiquement.

Le Prestataire peut mettre à jour ses conditions générales de temps à autre après notification par le Prestataire au Client. Les Conditions Générales mises à jour entrent en vigueur immédiatement après leur notification au Client. En l'absence d'acceptation expresse, la poursuite de l'utilisation des services du prestataire de services 30 jours après la notification vaudra acceptation des conditions générales mises à jour.

## 5 ABONNEMENTS

### 5.1 Conditions financières et de facturation

Les Abonnements sont soumis aux frais tels que spécifiés dans la Proposition Commerciale ou le Bon de Commande.

Cette redevance est facturée d'avance pour une durée d'un (1) an sauf mention contraire dans l'offre commerciale.

### 5.2 Durée et résiliation

Chaque Abonnement prend effet à la date indiquée dans la Proposition Commerciale ou le Bon de Commande pour une durée précisée dans la Proposition Commerciale ou le Bon de Commande. Il sera reconduit tacitement pour des périodes successives de durée équivalente.

Par défaut, la durée de chaque Abonnement est d'un (1) an.

Toute Partie souhaitant résilier ou réduire un Abonnement doit en informer l'autre Partie par tout moyen. Néanmoins, toute souscription pourra être résiliée par une lettre recommandée avec accusé de réception. Sauf mention contraire dans le Bon de commande ou la Proposition commerciale du Prestataire, toute résiliation doit intervenir avec un préavis d'au moins 2 mois avant la fin de la période concernée.

### 5.3 Description des abonnements

Dans le cas des Abonnements Cloud et de l'Abonnement, le Client souscrit un droit d'utilisation des Produits pour la durée de l'Abonnement.

Une description des services fournis dans le cadre des Abonnements est présentée dans les Annexes 2 et 3.

### 5.4 Produits de tiers

Le Client a la possibilité de commander des produits de tiers par l'intermédiaire du Prestataire de services ou directement par l'intermédiaire d'un tiers. Le Client est conscient que ces produits de tiers sont fournis par un tiers sous des conditions contractuelles de tiers, ce qui signifie que le Prestataire ne supporte pas ou ne donne aucune garantie concernant les fonctionnalités, la disponibilité ou la qualité de ces produits de tiers.

## 6 ACHAT

L'achat de licences confère au Client un droit d'utilisation du Produit pendant toute la durée du droit d'auteur.

### 6.1 Livraison

Pour les Clients Sur Site, le Prestataire remettra au Client une copie des logiciels en code objet et de la Documentation Standard dans les cinq (5) jours suivant la commande. Les programmes sources ne sont pas communiqués au Client.

### 6.2 Services supplémentaires

Le Client est informé qu'il doit avoir souscrit un Abonnement Maintenance (ou Cloud) s'il souhaite utiliser les services du Prestataire. Ce dernier se réserve le droit de refuser toute intervention si le Client n'est pas titulaire d'un de ces Abonnements au moment de la demande d'intervention.

## 7 PROPRIETE INTELLECTUELLE

### 7.1 Portée du droit d'utilisation

Le Client conserve tous les droits sur les Données Client et Efficacy n'utilisera les Données Client que conformément au présent Contrat et autrement afin de remplir ses obligations envers le Client et/ou d'exercer ses droits en vertu du présent Contrat.

Avec le consentement écrit préalable du Client, Efficacy est autorisée à divulguer le fait que le Client est un client payant d'Efficacy et à utiliser le nom et le logo du Client (conformément aux directives du Client) pour identifier le Client en tant que client d'Efficacy sur les sites Web d'Efficacy et dans d'autres matériel promotionnel et marketing.

Tous les droits de propriété, droits de propriété intellectuelle et autres droits de propriété relatifs aux Produits et Services fournis par le Prestataire (y compris, mais sans s'y limiter, les Produits, les Services Cloud, les Adaptations, la Documentation Standard, les codes sources, les systèmes, les programmes, les bases de données, les rapports, les méthodes, les interventions, les découvertes, le savoir-faire, etc.), y compris les amendements, innovations, améliorations, modifications, ajouts, extensions, dérivés, sont et restent la propriété exclusive du Prestataire.

Les présentes Conditions Générales n'impliquent la cession d'aucun droit de propriété intellectuelle au Client, sous réserve de l'octroi de certains droits par le Prestataire au Client, octroi qui fera l'objet d'un accord exprès écrit entre les Parties. Toute disposition dérogatoire à cet égard sera régie par les termes du contrat conclu entre le Prestataire et le Client.

Le Prestataire est propriétaire de toutes les suggestions, recommandations, améliorations, demandes d'amélioration ou autres commentaires fournis par le Client ou les Utilisateurs concernant les Services, le Produit et la Solution, et le cas échéant, le Client accepte de procéder et/ou s'engage à procéder à toutes les cessions de ces droits et à tous les actes raisonnables nécessaires pour que le Prestataire en reste le propriétaire.

Pour les durées définies aux présentes, le Prestataire concède au Client un droit d'utiliser les Produits identifiés dans le Bon de Commande, sous le code objet, à titre personnel, non exclusif et non transmissible.

Le Client ne peut utiliser le Produit que dans le cadre de sa propre activité.

Le Client ne doit pas, directement ou indirectement, (i) modifier, décompiler, désassembler ou désosser le Service d'Abonnement ou tenter de découvrir le code et/ou la structure, les idées ou les algorithmes sous-jacents du Service d'Abonnement ou de tout logiciel, donnée ou

documentation lié à ou fourni avec le Service d'Abonnement ; (ii) modifier, traduire ou créer des œuvres dérivées reposant sur le Service d'Abonnement ; (iii) accéder ou utiliser le Service d'Abonnement pour créer (ou soutenir ou aider un tiers à créer) tout produit ou service concurrent du Service d'Abonnement ; (iv) de quelque manière que ce soit, transférer ou grever des droits sur le Service d'Abonnement ; ou (v) accorder une sous-licence du Produit, le vendre, le transférer, le céder, le distribuer ou l'exploiter commercialement.

Le Prestataire peut proposer des fonctions d'intelligence artificielle dans le cadre des Services. Le Client reconnaît que l'utilisation de ces fonctionnalités peut impliquer le traitement de données et la génération de résultats qui peuvent être soumis à des droits de propriété intellectuelle. Le Prestataire ne peut être tenu responsable de toute violation de la propriété intellectuelle pouvant résulter de l'utilisation de ces fonctionnalités par le Client, qu'elle soit directement imputable à la fonctionnalité elle-même ou à l'utilisation qu'en fait le Client. Le Client accepte d'indemniser et de dégager de toute responsabilité le Prestataire de services pour toute réclamation, tout dommage ou toute responsabilité découlant d'une telle violation. Le Prestataire se réserve le droit, à sa discrétion, de suspendre ou de limiter l'accès aux fonctions d'intelligence artificielle en cas d'utilisation déraisonnable ou déloyale des fonctions d'intelligence artificielle par le Client et a de procéder à une augmentation de prix en fonction du taux d'utilisation des fonctions d'intelligence artificielle, Le droit d'utilisation est le droit :

- d'exécuter les fonctionnalités du Produit telles que décrites dans le Cahier des Charges ;
- d'interfacer le Produit avec des applications tierces via notre API ; et
- d'autoriser ponctuellement des tiers à accéder aux Produits en passant par un Utilisateur désigné.

#### 7.2 Violation et garantie de jouissance paisible

Le Prestataire garantit être titulaire des droits de propriété intellectuelle ou disposer des autorisations nécessaires pour commercialiser le Produit. Le Prestataire garantit au Client la jouissance paisible des droits qui lui sont conférés sur les Produits qu'il édite.

Chaque Partie indemniser et dégagera l'autre Partie de toute action ou réclamation fondée sur la violation du droit de propriété intellectuelle (d'un tiers), la concurrence déloyale ou l'utilisation induue visant à restreindre ou à interdire l'utilisation du Produit couvert par le Contrat, à condition que : 1) la Partie affectée ait informé l'autre Partie dans un délai raisonnable de l'action ou de la réclamation ; 2) l'autre Partie ait pu défendre ses propres intérêts ainsi que ceux de la Partie affectée librement et à ses propres frais, et la Partie affectée ait coopéré loyalement à cette défense en fournissant, en temps opportun, tous les éléments nécessaires pour mener à bien cette défense ; 3) la Partie affectée accepte que l'autre Partie puisse négocier le retrait du demandeur à sa propre discrétion, étant entendu que la Partie affectée ne peut régler aucune réclamation à moins qu'elle ne libère inconditionnellement l'autre Partie de toute responsabilité ; et 4) le litige porte sur un élément du Produit.

En cas d'interdiction d'utilisation de tout ou partie des éléments dont les droits ont été cédés, le Prestataire s'efforcera (à sa discrétion) : soit d'obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser l'élément concerné sans surcoût pour le Client ; soit de modifier le Produit afin d'éviter toute contrefaçon ; soit de fournir une solution de remplacement ; soit (uniquement en cas d'Achat) de rembourser au Client une partie des sommes déjà versées pour le Produit, en tenant compte du temps pendant lequel le Client a pu utiliser le Produit.

Le Client reconnaît que toutes ces actions prises séparément constituent une indemnisation suffisante.

#### 8 SUSPENSION DES SERVICES

En cas de non-paiement des factures non contestées, le Prestataire pourra suspendre les services après un délai de quinze (15) jours calendaires sans effet.

Si le Client n'a pas réglé l'intégralité des sommes dues dans un délai de quinze (15) jours calendaires, le Prestataire pourra suspendre tous les services jusqu'au paiement intégral des sommes dues, y compris les intérêts de retard. Cette suspension n'entraînera aucune modification du prix fixé ni l'application d'aucune pénalité par le Client.

Si le Site Client du Client ou l'utilisation des Services (i) fait l'objet d'attaques par déni de service ou d'autres activités perturbatrices ; (ii) est utilisé pour engager des attaques par déni de service ou d'autres activités perturbatrices ; (iii) crée une faille de sécurité pour les Services ou d'autres éléments ; (iv) consomme une bande passante excessive ; ou, (v) cause un préjudice au Prestataire ou à des tiers, alors le Prestataire peut, sous réserve d'envoyer une notification électronique au Client, suspendre tout ou partie de l'accès à l'Abonnement.

En outre, le Prestataire pourra suspendre les services à tout moment si leur utilisation s'avère illicite, et/ou susceptible de compromettre la qualité globale de ses services (par exemple et de manière non exhaustive : envoi de spam, de propos ou de documents diffamatoires, atteinte aux droits des personnes, tentative de piratage, tentative d'interception de messages vocaux ou de messages à caractère promotionnel communément appelés « courrier indésirable », atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, etc.).

#### 9 RESILIATION POUR FAUTE

Chaque Partie pourra résilier les Services (Abonnements et Projets) par lettre recommandée avec accusé de réception en cas de manquement de l'autre Partie à ses obligations au titre des présentes et si ce manquement n'est pas remédié dans un délai de trente (30) jours calendaires après mise en demeure, sous réserve de tous dommages et intérêts auxquels la Partie peut avoir droit. Tous les services livrés resteront dus.

Le Prestataire est autorisé, sans qu'aucune sommation ni mise en demeure ne soit nécessaire, à résilier le Contrat avec effet immédiat, sans intervention judiciaire ou arbitrale, si :

- a) par ou à l'égard du Client, la suspension (provisoire) des paiements ou la faillite est demandée ou accordée ;
- (b) une partie considérable des actifs du Client ou des biens mis à disposition par ou pour le compte du Client est saisie et cette saisie n'est pas levée à court terme ;
- (c) l'entreprise du Client est liquidée ou le Client cesse son activité actuelle, ou si ce Client est une entité juridique, les relations de propriété dans cette entité juridique changent considérablement, ou elle est dissoute ;
- (d) l'utilisation du Produit est en infraction avec les droits de propriété intellectuelle concédés par le Prestataire ;
- (e) le Client manque par ailleurs à toute autre obligation en vertu du Contrat, dans son intégralité et/ou dans les délais ;
- f) dans tous les cas allant de a) à d), toujours sans préjudice du droit à indemnisation du Prestataire.

Le Client est en droit de résilier le contrat si le Prestataire enfreint de manière répétée et grave celui-ci ou commet une faute intentionnelle lors de l'exécution de ses obligations contractuelles.

En cas de résiliation du contrat entre le Prestataire et le Client, avec ou sans application du droit de résiliation décrit dans les présentes Conditions Générales, le Client perd le droit d'exiger du Prestataire qu'il remplisse ses obligations au titre du contrat résilié.

## 10 RESPONSABILITE

Les stipulations suivantes répartissent les responsabilités entre le Prestataire et le Client ; les prix convenus reflètent cette répartition des responsabilités et la limitation de responsabilité qui en résulte.

Le Client déclare être pleinement conscient que le Produit peut présenter des dysfonctionnements techniques ou ne pas fonctionner pleinement et en permanence.

Le Client ne pourra exercer aucun recours contre le Prestataire pour des modifications mineures des services et/ou des produits si celles-ci sont techniquement nécessaires ou résultent de développements techniques, technologiques, de production et esthétiques. Ceci s'applique à condition que ces modifications n'affectent pas les caractéristiques fonctionnelles et externes spécifiques et essentielles pour le Client. Le Prestataire s'engage à en informer le Client par écrit.

Le Prestataire ne sera pas responsable des pertes de profits, des pertes de revenus résultant ou non de l'interruption de l'activité du Client, des pertes de clientèle, des dommages liés à l'exploitation, des pertes d'informations ou de tout dommage direct ou indirect subi par le Client du fait des services ou des produits sur une base contractuelle ou délictuelle, sauf dans la mesure où ces dommages résultent d'une négligence grave, d'une fraude, d'une faute intentionnelle ou d'un manquement délibéré du Prestataire à une obligation. Le Prestataire ne sera responsable d'aucun dommage résultant de la qualité de la connexion Internet du Client ou de tout dysfonctionnement du poste de travail du Client, y compris, mais sans s'y limiter, d'un matériel et/ou d'un logiciel non conforme aux spécifications applicables (y compris les mises à jour). Le Prestataire n'est pas non plus responsable des défauts causés directement ou indirectement par le Client ou un tiers, que ce soit par erreur ou négligence, ni des services réalisés par un tiers sans l'accord exprès du Prestataire.

En mode Sur Site, le Client s'engage à effectuer des sauvegardes régulières de ses données (au moins quotidiennement) afin de minimiser les dommages qui pourraient découler d'une perte de données.

En toutes circonstances, la responsabilité du Prestataire sera limitée à soixante pour cent (60 %) des sommes facturées par le Prestataire et payées par le Client dans les douze (12) mois précédant l'incident hors frais éventuels de crédits SMS/MMS

Le Prestataire certifie être assuré auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable pour toutes les responsabilités qu'il pourrait encourir au titre du Contrat et s'engage à fournir sur simple demande au Client une attestation.

Le Client s'engage à indemniser et à défendre le Prestataire contre toutes actions, dépenses, dommages, pertes, responsabilités ou coûts découlant de ou en relation avec le non-respect par le Client de ses obligations.

Le non-respect par le Client d'une obligation substantielle (y compris le non-respect des instructions du Prestataire [y compris dans les manuels] et de toute exigence légale ou autre) dégage le Prestataire de sa responsabilité.

Le Client reconnaît et accepte que les Sites Tiers et les Produits Tiers ne sont pas sous le contrôle du Prestataire et que, s'ils sont fournis, les Sites Tiers et les Produits Tiers ne le sont qu'à titre de commodité. La disponibilité d'un site tiers ou d'un Produit Tiers ne signifie pas que le Prestataire approuve, prend en charge ou garantit le site tiers ou le Produit Tiers et le Prestataire décline toute responsabilité (au nom de lui-même et de ses concédants) à l'égard des Produits Tiers que le Client peut utiliser dans le cadre du Service d'Abonnement.

Le Client est responsable de tous les actes et omissions de l'Utilisateur.

## 11 FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne sera responsable d'un manquement ou retard dans l'exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat si ce manquement ou ce retard résulte de causes imprévisibles indépendantes de sa volonté. La Partie prétendant être affectée par un tel événement de force majeure doit immédiatement en informer l'autre par écrit et chaque partie doit déployer des efforts raisonnables pour atténuer l'effet de l'événement de force majeure.

Dans la mesure où une telle situation se prolonge pendant une période supérieure à un (1) mois, les Parties conviennent d'engager des discussions en vue de trouver un accord. À défaut de trouver un accord ou une alternative, le contrat pourra être résilié par la Partie dont les obligations ne sont pas affectées par le cas de force majeure.

Sont considérés comme des cas de force majeure, sans s'y limiter : grèves, aléas propres à Internet, actes de piratage informatique qui n'auraient pu être évités par les mesures de sécurité convenues entre les Parties, actes de guerre, hostilités ou sabotages, ou pannes d'électricité, d'Internet ou de télécommunications non imputables à la Partie visée par l'obligation, lorsque cela ne pouvait pas, raisonnablement, être maîtrisé.

## 12 SAUVEGARDE

La nullité éventuelle de l'une des dispositions des présentes Conditions Générales ou d'une partie d'une disposition n'affecte pas l'applicabilité des autres dispositions et/ou du reste de la disposition. En cas d'invalidité d'une disposition, le Prestataire et le Client devront, dans la mesure du possible et au mieux de leurs connaissances et de leurs convictions, négocier de bonne foi pour remplacer la disposition non valide par une disposition équivalente correspondant à l'esprit général de ces Conditions Générales.

## 13 RENONCIATION

Le fait pour l'une des Parties de ne pas exiger l'exécution par l'autre Partie de l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales ne saurait être interprété comme valant renonciation par cette Partie à se prévaloir de cette disposition, ce droit ce ou recours.

## 14 CLAUSE D'EQUILIBRE

Les présentes Conditions Générales sont considérées par les Parties comme étant équilibrées. Les présentes Conditions Générales seront donc toujours interprétées en tenant compte des circonstances concrètes de la collaboration.

## 15 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

### 15.1 Informations générales

Les Parties se conformeront à toutes les lois applicables en matière de protection des données personnelles, y compris, mais sans s'y limiter, au Règlement européen (UE) 2016/679 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 (« RGPD »). Cela inclut l'obligation d'informer les personnes concernées conformément aux articles 12 à 14 du RGPD et de disposer d'une base juridique pour le traitement des données personnelles.

Le rôle du Prestataire (responsable du traitement ou sous-traitant) en ce qui concerne les données personnelles traitées dans le cadre de l'exécution des Conditions Générales est précisé soit ci-dessous, soit dans sa politique de confidentialité.

#### 15.2 Le Prestataire en tant que sous-traitant

Lorsque le Client fournit des données personnelles au Prestataire dans le cadre de son utilisation du Service Souscrit, des Abonnements, de la Solution et/ou de tout complément, et demande au Prestataire de traiter des données personnelles pour son propre compte dans le seul but de fournir au Client le Service Souscrit, les Abonnements, la Solution et/ou tout complément, le Client agira en tant que responsable du traitement dans le cadre du traitement de ces données personnelles et le Prestataire agira en tant que sous-traitant (tel que défini par le RGPD).

À ce titre, le Prestataire s'engage à garantir la confidentialité des données personnelles susceptibles d'être traitées dans le cadre des services et à ce que les personnes autorisées à traiter ces données personnelles soient tenues par une obligation de confidentialité appropriée de nature juridique ou, à défaut, d'origine contractuelle, et reçoivent la formation nécessaire à la protection des données personnelles.

Les conditions selon lesquelles les différents traitements sont réalisés par le Prestataire en qualité de sous-traitant (au sens du RGPD) sont décrites en Annexe 4 des présentes Conditions Générales conformément à l'article 28 du RGPD.

#### 15.3 Le Prestataire en tant que responsable du traitement

Dans le cadre des présentes Conditions Générales, le Prestataire peut également traiter les données personnelles du Client en qualité de responsable du traitement. Ces données personnelles peuvent être traitées aux fins suivantes :

- pour l'administration et la gestion de la relation avec le Client ;
- dans le cadre et pendant la relation contractuelle et précontractuelle avec le Client ;
- lorsque le Client nous contacte par e-mail, courrier, téléphone ou tout autre canal de communication, par exemple pour répondre à d'éventuelles questions/demandes ;
- pour la gestion des réclamations, le service après-vente et les garanties ;
- pour réaliser des activités de vente et de marketing ;
- pour l'établissement des statistiques de l'entreprises ; et
- lorsque le traitement est nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice.

En cas de sous-traitance au sens du RGPD, le Prestataire est tenu de désigner un sous-traitant qui respecte le RGPD et prend les mesures techniques et organisationnelles adéquates pour assurer le bon traitement des données personnelles.

Le Client trouvera de plus amples informations sur le traitement de ses données personnelles, ainsi que sur l'exercice de ses droits (par exemple le droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, etc.), dans la rubrique « **politique de confidentialité** » accessible sur le site Internet du Prestataire. Le Client peut toujours contacter le délégué à la protection des données par e-mail à l'adresse : [privacy@efficy.com](mailto:privacy@efficy.com).

#### 16 CONFIDENTIALITE

La Partie Destinataire (i) doit protéger la confidentialité des Informations Confidentielles en appliquant le même niveau de protection qu'elle utilise pour ses propres Informations Confidentielles de nature similaire (qui ne peut être inférieur à un niveau de protection raisonnable) ; (ii) ne doit pas utiliser les Informations Confidentielles à des fins sortant du

champ d'application du présent Contrat ; (iii) sauf autorisation écrite contraire de la Partie Divulgateur, limiter l'accès aux Informations Confidentielles à ses employés et sous-traitants qui ont besoin de cet accès à des fins conformes au présent Contrat et qui ont signé des accords de confidentialité avec la Partie Destinataire contenant des dispositions au moins aussi strictes que celles des présentes. Sur notification à la Partie Divulgateur (dans la mesure où la notification est légalement autorisée), la Partie Destinataire peut divulguer des Informations Confidentielles si la loi, la réglementation ou une procédure judiciaire l'exige.

Sur demande écrite de la Partie Divulgateur, la Partie Destinataire restituera ou détruira rapidement toute Information Confidentielle (à l'exception des Données Client, qui seront supprimées conformément à l'Annexe 4).

Nonobstant toute disposition contraire, le Prestataire a le droit de collecter et d'analyser des données et d'autres informations relatives à la fourniture, à l'utilisation et à l'exploitation des diverses fonctions du Produit et des systèmes et technologies associés (y compris les informations agrégées à partir des Données Client et des données dérivées de celles-ci), et le Prestataire aura (pendant et après la durée du Contrat) le droit (i) d'utiliser ces informations et données pour améliorer et optimiser le Produit et à d'autres fins de développement, de diagnostic et de correction en rapport avec les Services ; et (ii) de divulguer ces données uniquement sous une forme agrégée ou sous une autre forme anonymisée en rapport avec ses activités. Aucun droit ou licence n'est accordé sauf tel qu'expressément énoncé dans les présentes.

#### 17 CLAUSE DE NON SOLlicitation

Pendant la durée du Contrat ainsi qu'un (1) an après sa résiliation, le Client n'est pas autorisé, que ce soit directement ou indirectement, à employer ou occuper de quelque façon que ce soit, directement ou indirectement, sans l'autorisation écrite préalable du Prestataire, à avoir des employés du Prestataire impliqués dans l'exécution du Contrat qui travaillent pour lui, ou de se rapprocher de lui de quelque manière que ce soit, sous peine d'une amende immédiatement exigible de 50 000 EUR (en toutes lettres : cinquante mille euros) pour chaque infraction à cette interdiction.

#### 18 CESSION DES DROITS

Les droits et obligations entre les Parties ne peuvent être transférés, ni en totalité ni en partie, ou cédés par une Partie à un tiers sauf si les Parties en conviennent autrement par écrit.

Toutefois, chaque Partie reste libre de céder ou de transférer tout ou partie de ses droits et obligations au titre des présentes à une société de son groupe sans l'accord préalable de l'autre Partie, sous réserve d'en informer cette dernière.

#### 19 REGLEMENT DES DIFFERENDS

Sauf cas d'urgence, les Parties reconnaissent qu'elles feront tout ce qui est en leur pouvoir pour privilégier des solutions amiables à toute situation de blocage.

En cas d'impasse, la Partie intéressée saisira l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception en vue de tenter de parvenir à un règlement amiable.

À défaut d'accord amiable dans un délai d'un (1) mois, la Partie intéressée pourra saisir la juridiction compétente.

#### 20 DROIT APPLICABLE - MEDIATION ET JURIDICTION

##### 20.1 Dispositions générales

**20.1.1 Le présent article 20 dans son intégralité restera en vigueur nonobstant tous les cas d'expiration ou de résiliation du Contrat.**

**20.1.2 En cas de désaccord survenant à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du Contrat, et dans tous les cas prévus aux articles**

20.2 et suivants, les parties conviennent d'engager des discussions et de rechercher une solution - le règlement judiciaire de leur différend, d'abord par voie conventionnelle.

20.1.3 En cas d'échec de la médiation, le litige sera tranché par la juridiction applicable et conformément au droit applicable tel que prévu dans le présent Contrat.

20.1.4 En cas d'échec de la médiation et si l'enjeu financier du litige est inférieur à un montant de 10.000€ HT, le litige ne pourra être porté que devant le tribunal compétent de BRUXELLES, BELGIQUE, ou tout autre tribunal prévu aux articles 20.2 et suivants, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

20.2 Lorsque le siège social du Client est en France ou à Monaco :

Le présent Contrat est régi par le droit français, la langue de la procédure est le français. Le Tribunal compétent sera celui de PARIS, FRANCE.

20.3 Lorsque le siège social du Client est en Suède, au Danemark, en Norvège ou en Finlande :

Le présent Contrat est régi par le droit suédois. Le Tribunal compétent (cf. article 20.1.4) sera celui de MALMO, SUÈDE. La langue utilisée dans la procédure est l'anglais. La résiliation en vertu de l'article 5.2 doit être notifiée par email à l'adresse suivant : [sales@efficy.com](mailto:sales@efficy.com).

20.4 Lorsque le siège social du Client est aux Pays-Bas :

Le présent Contrat est régi par le droit des Pays-Bas. Le Tribunal compétent (cf. article 20.1.4) sera celui de HERTOGENBOSCH, PAYS-BAS. La langue utilisée dans la procédure est l'anglais.

20.5 Lorsque le siège social du Client est en Asie :

Le présent Contrat est régi par la loi de Hong Kong. Le Tribunal compétent (cf. article 20.1.4) sera celui de HONG-KONG. La langue utilisée dans la procédure est l'anglais.

## ANNEXE 1 : SERVICES PROFESSIONNELS

Cette annexe et tout ce qui y est énoncé ne s'applique qu'aux Services Professionnels tels que spécifiés dans la Proposition Commerciale.

### 21 PROJETS DE MISE EN ŒUVRE DE PRODUITS

#### 21.1 Définition

Le Prestataire acquiert généralement le Projet sur la base d'un Cahier des Charges fourni par le Client pour un budget prévisionnel et un calendrier prévisionnel défini. La description précise du Projet peut évoluer en cours de Projet, sous réserve de l'accord écrit entre les Parties. Le Prestataire est le maître d'œuvre.

#### 21.2 Méthodologie de mise en œuvre

Les projets comportent généralement quatre étapes : cadrage (définition des besoins par le Client, étude de l'adéquation entre ces besoins et les possibilités du Produit Standard), développement (réalisation des Adaptations), acceptation et mise en production. Le début d'une étape ne peut avoir lieu qu'après validation formelle de l'étape précédente. Le détail des étapes est défini dans la méthodologie du projet ou le plan d'assurance qualité (PAQ).

#### 21.3 Obligations des Parties

##### 21.3.1 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- exprimer ses besoins de manière précise et complète à travers de nombreux documents de référence, e-mails et réunions de travail ;
- fournir une description précise de son environnement informatique et de son organisation, qui revêtent une importance substantielle ;
- mettre à la disposition du Prestataire les moyens (bureau, documentation, moyens de communication, etc.) nécessaires à la bonne exécution de la mission lorsque les services ont lieu dans les locaux du Client ;
- respecter les délais, notamment pour la validation des livrables documentaires et applicatifs ;
- consulter sans délai le Prestataire afin de faire face à toute situation imprévue ou nécessitant un arbitrage ;
- participer aux travaux en allouant la qualité et la quantité nécessaires de ressources internes ;
- consulter systématiquement le Prestataire et examiner attentivement ses recommandations afin que les choix et les contreparties soient optimaux, tant en termes de nombre de jours facturés que de prix et de durée ;
- privilégier systématiquement les solutions standard offertes par les Produits par rapport aux adaptations ;
- traiter les données à charger sur le Produit conformément aux instructions données par le Prestataire et les tenir à disposition du Prestataire conformément au calendrier du Projet. Ces opérations de préparation et de mise en forme des données sont essentielles à l'acceptation et à l'achèvement du Projet et sont d'une grande importance ; et
- assurer la direction générale du Projet, en sa qualité de maître d'œuvre.

##### 21.3.2 Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- guider le Client tout au long du projet et lui fournir des recommandations adaptées aux besoins exprimés ;

- mettre en œuvre les moyens techniques et personnels adéquats pour assurer l'exécution des travaux qui lui sont confiés. Le Prestataire déterminera seul les moyens d'y parvenir ;
- notifier au Client toute absence, notamment pour cause de vacances ou de formation, de son personnel affecté à l'exécution des travaux dès qu'il en a connaissance ; et
- mettre en œuvre les moyens pour respecter les jalons du calendrier prévisionnel convenu dans la Proposition Commerciale du Prestataire.

##### 21.3.3 Obligations communes

Chaque Partie s'engage à :

- coopérer de bonne foi et fournir à l'autre Partie toutes les informations utiles, documents et données nécessaires à la bonne exécution des services ;
- désigner une personne unique qui sera la seule habilitée à la représenter auprès de l'autre Partie et à prendre toute décision concernant le Projet ; et
- assister aux réunions de suivi du Projet.

#### 21.4 Garantie d'adaptation

Le Prestataire garantit que les Adaptations qu'il a réalisées sont conformes au Cahier des Charges. Sauf mention contraire dans la Proposition Commerciale ou le Bon de Commande, le Prestataire s'engage à corriger gratuitement toute Anomalie Spécifique pendant une période de garantie de 2 semaines à compter de la date de mise en production. Pour une charge d'adaptation de 20 jours ou plus, la période de garantie est portée à 2 mois..

#### 21.5 Facturation

Sauf mention contraire dans la Proposition Commerciale ou le Bon de Commande, les modalités de facturation sont les suivantes :

- quarante pour cent (40 %) à la signature du Bon de Commande ;
- le solde à la fin : le dernier jour de chaque mois, le Prestataire facture le Client sur la base du temps passé par les membres de son personnel.

### 22 PROJETS EN REGIE – DELEGATION DE PERSONNEL OU ASSISTANCE TECHNIQUE

#### 22.1 Définition

Le Prestataire fournit des ressources au Client. Le Client est le chef de projet pour les services fournis et pour la méthodologie de gestion de projet comme décrit plus en détail dans cet article 22.

#### 22.2 Obligations des Parties

##### 22.2.1 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- gérer les ressources à sa disposition ;
- alerter le Prestataire en cas de problème (comportement, manque de compétence, d'engagement, etc.)

##### 22.2.2 Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à fournir les moyens définis en fonction de la disponibilité convenue afin d'assurer l'exécution des services qui lui sont confiés.

Dans la mesure du possible, le Prestataire s'interdit de changer le personnel affecté à l'exécution des services. Dans le cas où un remplacement s'avérerait néanmoins nécessaire, il veillera à ce que le collaborateur soit remplacé par un autre collaborateur ayant des compétences et une expérience au moins équivalentes et avec l'accord du Client.

Le Prestataire n'étant pas maître d'œuvre des services, il est tenu à une obligation de moyen. En sa qualité de professionnel, il s'engage à apporter au Client, pendant toute la durée des services, tous les conseils et avertissements nécessaires à la réalisation de l'objectif recherché par le Client.

Le Prestataire adressera au Client des factures mensuelles à terme échu accompagnées d'un descriptif détaillé des prestations réalisées.

#### 22.3 Conditions financières et de facturation

Le Prestataire facturera le Client sur la base du temps passé par les membres de son personnel mis à la disposition du Client, dont le taux horaire variera selon la qualification conformément au Bon de Commande et/ou à la Proposition Commerciale.

#### 22.4 Modification ou cessation des avantages

Toute modification du calendrier ou arrêt des services commandés doit être notifié au Prestataire avec un préavis d'une (1) semaine pour chaque mois de la durée totale du service, ce préavis ne pouvant pas excéder six (6) semaines. Tout service non annulé à temps sera dû.

### 23 SERVICES PREPAYES

Le Client peut acheter des crédits temps pour les services professionnels à utiliser pour des interventions non couvertes par les abonnements souscrits, en achetant :

Carte de Services : un crédit que le Client peut utiliser pour demander la fourniture d'Adaptations et d'assistance, de conseils, etc. Le Client peut pré-acheter des services prépayés.

Carte de Service d'Assistance : un crédit d'heures que le Client peut utiliser pour demander des Adaptations mineures.

Sauf indication contraire indiquée dans le Bon de commande, les Cartes de Service sont valables un an à compter de la date d'achat.

Si le Client décide d'acheter des Services Professionnels Récurrents, ces services seront considérés comme faisant partie de l'abonnement du Client et seront renouvelés chaque année, sauf accord contraire des Parties dans la Proposition Commerciale.

Sauf accord contraire, tous les Services Professionnels seront exécutés à distance et sur une base horaire uniquement.

Le Client sera facturé à la commande. Lorsque ces crédits temps seront épuisés, le Prestataire en informera le Client et celui-ci pourra passer une nouvelle commande.

### 24 FORMATION

Le Prestataire dispense trois types de formation.

Formation inter-entreprises : la formation se déroule dans les locaux du Prestataire ou en ligne, via une plateforme administrée par le Prestataire. Des dates de formation sont régulièrement programmées. Le Prestataire fournira le catalogue des formations à la demande du Client. L'annulation ou le report d'une inscription à une formation par le Client doit être notifié au Prestataire au moins sept (7) jours calendaires avant la date de la formation. Passé ce délai, le Client devra au Prestataire l'intégralité du montant de la formation.

Formation en entreprise : la formation se déroule généralement dans les locaux du Client, et éventuellement dans tout autre lieu physique ou virtuel. L'annulation ou le report d'une inscription à une formation par le Client doit être notifié au Prestataire au moins quarante-huit (48) heures à l'avance. Passé ce délai, le Client devra au Prestataire l'intégralité du montant de la formation.

Formation en e-learning : la plateforme Internet est mise à la disposition du Client sous la forme d'un abonnement, permettant l'accès à des contenus pédagogiques en libre-service, sous la supervision d'un formateur administrateur de la plateforme.

Des dispositions complémentaires entre les Parties concernant cet article figurent dans la proposition commerciale ou le bon de commande

Le Client assumera le coût des réunions et/ou sessions réservées concernant les Services Professionnels, si ces réunions et/ou sessions réservées n'ont pas été reportées ou annulées avec un préavis de sept (7) jours. Nonobstant cette notification, le Client assumera les coûts non remboursables liés aux frais d'hébergement et de déplacement connexes à la réunion et/ou à la session réservées. Le Prestataire partagera les prérequis de la formation avec le Client dans le programme de formation. Le Client est responsable de la communication des coordonnées des apprenants au Prestataire. Le Prestataire se réserve le droit de refuser les apprenants s'ils ne remplissent pas les prérequis de la formation.

## ANNEXE 2 : SERVICES DE GESTION DE LA RELATION CLIENT

Cette annexe décrit les services fournis par le Prestataire en relation avec les Abonnements souscrits.

### 25 ABONNEMENT CLOUD

L'abonnement Cloud comprend :

- le droit d'utilisation des Produits ;
- l'hébergement de la Solution sur l'infrastructure du Prestataire et la mise à disposition de l'accès à la Solution ;
- l'exécution des sauvegardes ;
- les services de maintenance corrective ; et
- la disponibilité des nouvelles versions du Produit.

#### 25.1 Hébergement et accès à la solution

##### 25.1.1 Disponibilité

Le Prestataire s'engage à fournir à tout Utilisateur une connexion Internet permettant d'accéder à distance à la Solution installée sur les serveurs du Prestataire.

Le Client est parfaitement conscient que l'accès à la Solution ne dépend pas uniquement du Prestataire, qui reste dépendant de ses fournisseurs ou de ceux du Client, y compris, mais sans s'y limiter les gestionnaires de réseaux Internet externes, les éditeurs des logiciels tiers intégrés à la Solution ou associés à celle-ci, ou les fabricants de serveurs sur lesquels la Solution est installée, etc.

Le Prestataire s'engage à assurer une disponibilité de quatre-vingt-dix-neuf virgule neuf pour cent (99,9 %) par an, hors mises à jour planifiées nécessaires au bon fonctionnement de la Solution. Le Prestataire informera le Client (par tout moyen) des mises à jour prévues, notamment par un message sur la page d'accueil du Produit.

Le niveau de service annuel de quatre-vingt-dix-neuf virgule neuf pour cent (99,9 %) est calculé pour une année donnée selon la formule suivante :

$$\frac{M - I}{M}$$

M : minutes totales dans une année donnée

I : nombre total de minutes d'indisponibilité au cours d'une année donnée

En cas d'inaccessibilité totale ou partielle de la Solution, le Prestataire s'engage à déployer les meilleurs efforts techniques et humains pour rétablir le service dans les meilleurs délais, si nécessaire, en proposant au Client une solution alternative et temporaire si l'accessibilité ne peut être restaurée dans sa forme initiale dans les quatre (4) heures ouvrables suivant l'annonce.

##### 25.1.2 Espace de stockage

Il n'y a pas de limite quant à la quantité d'espace de stockage disponible pour chaque Client, à condition que le Client fasse un usage raisonnable du service et ne stocke que des données et des documents directement liés à son activité.

#### 25.2 Sauvegardes

##### 25.2.1 Caractéristiques des sauvegardes

Le Prestataire effectue des copies de sauvegarde des données du Client selon un planning défini avec son Hébergeur et dans le respect des règles de l'art.

##### 25.2.2 Restitution des données

Le Client peut récupérer toutes les données traitées lui-même à tout moment au cours de l'exécution du contrat.

En cas de résiliation ou d'expiration du présent Contrat, le Prestataire met à disposition les données du Client en vue de leur transfert dans un format standard communément accepté. Un format standard fait référence à des formats de fichiers largement reconnus et accessibles qui garantissent la compatibilité et la facilité d'utilisation entre différents systèmes et plateformes, tels que CSV (Comma-Separated Values), JSON (JavaScript Object Notation), XML (eXtensible Markup Language), ou d'autres formats similaires convenus par les deux parties. Cet envoi sera facturé 200 € HTVA par envoi. La technologie disponible dépend du Produit.

Si le Client exige que les données soient fournies dans un format autre que les formats standard mentionnés ci-dessus, ou s'il a besoin d'un travail spécifique supplémentaire lié à la réversibilité des données (par exemple, des transformations de données personnalisées, des intégrations ou un nettoyage approfondi des données), ce travail fera l'objet d'un accord écrit distinct entre les Parties. Les termes, les conditions et les honoraires relatifs à tout travail spécifique seront convenus par écrit entre les Parties avant le début de ce travail.

Le Prestataire peut également fournir au Client,

- un extrait standard des Données Client ;
- un extrait spécifique des Données Client.

Des formations et documentations complémentaires peuvent faire partie d'un plan de réversibilité défini par les Parties.

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la date de résiliation du service pour demander la restitution des données. Le Prestataire supprimera les données hébergées dans un délai de trois (3) mois à compter de la fin de la relation contractuelle.

##### 25.2.3 Fin du contrat d'abonnement Cloud

Le Client reconnaît et accepte qu'à la fin du contrat, le Prestataire supprime les données du Client, l'accès aux services et l'environnement.

## 26 MAINTENANCE CORRECTIVE

### 26.1 Signalement d'une anomalie au service d'assistance

Une Anomalie est :

1. un blocage si elle empêche totalement l'utilisation d'une Fonction essentielle de la Solution ;
2. un dérangement si elle nécessite l'utilisation d'une solution de contournement pour exécuter la fonction ou si elle bloque l'utilisation d'une fonction non essentielle ; et
3. un problème mineur si aucune fonctionnalité n'est affectée.

En cas d'anomalie bloquante, le Client fournira le numéro de portable du déclarant et du responsable et s'engage à être disponible 24h/24 et 7j/7 pendant la résolution de l'anomalie.

#### Procédure si le Client n'a pas d'Intégrateur

Le Client contactera l'Assistance à l'adresse e-mail support@efficy.com et catégorisera l'Anomalie (bloquante, dérangeante ou mineure), le Prestataire pourra modifier cette catégorisation à sa discrétion.

L'assistance est disponible 5j/7 de 8 h 30 à 18 h 00.

Par exception, le support pour les produits commercialisés sous les références Perfect View CRM et Tribe, sera accessible en semaine (5/7) de 8h30 à 17h30. Sauf mention contraire dans la Proposition Commerciale ou le Bon de Commande, le service d'assistance pour une version du Produit est réservé au personnel certifié au moins pour la partie « Administration » de la version concernée.

Avant de contacter l'assistance, le Client s'engage à vérifier que le point nécessitant une assistance est couvert par son Abonnement, que le problème n'est pas dépendant d'un paramétrage qu'il a lui-même effectué et que la réponse à ses questions ne figure pas dans la documentation mise à sa disposition.

Pour chaque demande d'assistance, le Client décrira précisément au Prestataire les caractéristiques de l'Anomalie constatée et la manière de la reproduire.

Le Client s'engage à réagir dans les meilleurs délais à toute demande d'information formulée par le service d'assistance. Les délais indiqués à l'article 26.2 seront suspendus jusqu'à ce que le Prestataire ait obtenu toutes les informations demandées.

**Procédure si le Client dispose d'un Intégrateur**

Le Client contactera son Intégrateur qui sera utilisé en tant que « guichet unique » et transmettra la demande au service d'assistance du Prestataire si l'Anomalie est due au Produit.

**26.2 Contrat de niveau de service**

Le Prestataire s'engage à prendre en charge les signalements d'Anomalies au service d'assistance dans les délais suivants.

	Anomalies bloquantes	Anomalies dérangeantes	Anomalies mineures
Délai de traitement	1 h	4 h	8 h
Temps de récupération	2 j	5 j	N/A

Délai de traitement : délai auquel le Prestataire s'engage à mobiliser du personnel pour faire face à l'Anomalie.

Temps de récupération : délai auquel le Prestataire s'engage à corriger l'Anomalie ou à y remédier. Le délai prend fin lorsque le Prestataire délivre au Client ou à son Intégrateur les éléments à mettre en production ou les informations permettant de rétablir le service.

Ces délais courent à compter du moment où l'Anomalie a été signalée par le Client ou par son Intégrateur dans les conditions définies ci-dessus et à partir du moment où le Prestataire peut accéder à l'environnement reproduisant le problème. Les délais sont également interrompus lorsque le Prestataire est dans l'attente d'une réponse du Client. Les délais sont exprimés en jours ouvrés/heures ouvrés selon les horaires d'ouverture du service d'assistance définis dans la Proposition Commerciale ou le Bon de Commande.

**26.3 Modalités d'intervention**

Les interventions se font à distance. Si le Client n'autorise pas l'accès à distance ou si l'accès à distance ne permet pas de reproduire ou d'analyser l'incident, le Prestataire proposera une intervention sur site. Le temps de transport et les éventuels frais de déplacement et d'hébergement sont à la charge du Client et ne sont pas inclus dans le calcul du temps de prise en charge et de rétablissement du service.

**26.4 Important : sécurité de l'intervention**

Le Client s'engage à ne fournir au Prestataire que les accès à ses systèmes permettant au Prestataire d'intervenir, et à aucun autre système. Il veillera également à ce que cet accès soit révoqué une fois l'intervention terminée.

**26.5 Correction des Anomalies sur les anciennes versions**

Le Prestataire s'engage à assurer une maintenance corrective sur les versions précédentes pendant trente-six (36) mois à compter de la sortie de la version et sous réserve que l'Anomalie signalée n'ait pas été corrigée sur une version plus récente. Passé ce délai, ou si l'Anomalie a été corrigée dans une version plus récente, la correction de l'Anomalie signalée sera facturée aux tarifs en vigueur au jour de l'intervention et sans engagement de durée.

**26.6 Exclusions**

Le service de maintenance corrective ne comprend aucune formation, adaptation, intégration, aide à l'utilisation du Produit, aide à la réalisation d'Adaptations, conseil ou assistance téléphonique autres que celles décrites dans les présentes. De plus, les Anomalies ne sont pas couvertes si elles résultent :

d'une utilisation de la Solution non conforme à la Documentation ou au Cahier des Charges ou aux instructions données lors de la formation dispensée par le Prestataire ;

des adaptations ou d'un interfaçage avec un autre programme ou Produit réalisé par le Client ou un tiers ;

de la modification par le Client d'un élément de son Environnement Technique de Référence, si le Prestataire n'a pas formellement indiqué au préalable que le Produit serait compatible avec le nouvel élément ; et

plus généralement, d'une cause extérieure à la Solution : une méthode de requêtes ; une méthode de rédaction des rapports ; la réinstallation du serveur ; la configuration de logiciels externes aux Applications (Microsoft Office, Acrobat, etc.) ; la configuration du réseau sur les postes utilisateurs ; la configuration des logiciels antivirus sur les postes utilisateurs.

Les services générés par ces demandes seront facturés séparément aux tarifs en vigueur au jour de la demande.

**27 ABONNEMENT (SANS HEBERGEMENT)**

Cet Abonnement comprend :

- le droit d'utilisation des Produits ;
- le service de maintenance corrective décrit à l'article 26 ; et
- la mise à disposition de nouvelles versions du Produit.

**28 ABONNEMENT AU SERVICE DE MAINTENANCE CORRECTIVE**

Cet Abonnement ne comprend que le service de maintenance corrective décrit à l'article 26.

Il est proposé aux Clients ayant acquis des Produits et qui sont en mode Sur Site.

Il comprend la mise à disposition de nouvelles versions du Produit.

**29 DISPONIBILITE DE NOUVELLES VERSIONS DU PRODUIT**

L'abonnement ou l'abonnement Cloud, ainsi que l'abonnement au service de maintenance corrective, incluent la mise à disposition gratuite des nouvelles versions du Produit sans acheter de nouvelles licences.

Ces nouvelles versions sont proposées au moins une fois par an et intègrent des améliorations de fonctionnalités et des développements techniques. Le Prestataire tiendra compte de l'évolution des réglementations dans le domaine de la gestion de la relation Client et des données personnelles.

La mise en place d'une nouvelle version fait l'objet d'une tarification spécifique, établie à la demande du Client.

### 30 ABONNEMENT AU SERVICE DE MAINTENANCE DE RÉGLAGE DES PARAMÈTRES

L'Abonnement au service de maintenance de réglage des paramètres inclut la mise à disposition d'un service de correction d'anomalies étendu aux réglages de paramètres effectués par le Prestataire. Cet abonnement fait l'objet d'une tarification spécifique, établie à la demande du Client.

L'abonnement au service de maintenance de réglage des paramètres ne s'applique qu'aux réglages de paramètres effectués par le Prestataire.

### 31 ABONNEMENT AU SERVICE « MISES À JOUR INCLUSES »

L'Abonnement au service « mises à jour incluses », également appelé « Serenity », inclut la possibilité de bénéficier d'un service de mise à jour du Produit. Ce service inclut les Adaptations existantes ; il exclut tout test de vérification du logiciel mis à jour ainsi que toute formation sur les nouvelles fonctionnalités proposées.

En outre et dans tous les cas, toutes nouvelles adaptations ou modifications d'adaptations existantes souhaitées par le Client dans le cadre d'une mise à jour feront l'objet d'un devis de services supplémentaires à la charge du Client.

Cet abonnement fait l'objet d'une tarification spécifique, établie à la demande du Client.

L'abonnement au service « mises à jour incluses » ne s'applique qu'aux intégrations et paramétrages effectués par le Prestataire.

### 32 CHANGEMENT DE PERIMETRE

Si le Client souhaite réduire le nombre d'Utilisateurs pour un Abonnement donné, il peut procéder par le biais de la Fonctionnalité du Produit lorsqu'elle est disponible, ou il en informera le Prestataire deux (2) mois avant la date de renouvellement de l'Abonnement. L'accord du Prestataire est requis pour que le Client bénéficie de remises commerciales sur le Produit.

L'utilisation du Produit à des fins d'archivage via une sauvegarde de l'utilisateur sur le Cloud n'est pas autorisée.

En cas d'augmentation du périmètre applicable pendant la Période d'Abonnement (commandes de licences pour de nouveaux produits, augmentation du nombre d'Utilisateurs pour le produit existant), une facture sera émise par le Prestataire, au prorata du temps restant à courir, jusqu'à la fin de la période d'Abonnement. La modification sera appliquée à la période suivant la demande.

### 33 PROPRIETE INTELLECTUELLE

En plus de l'article 7, le droit d'utilisation s'étant également au droit :

- pour l'infrastructure sur site, d'installer et d'utiliser les produits sur l'Environnement Technique de Référence ;

de réaliser des Adaptations Il est rappelé que le Prestataire peut proposer des fonctionnalités d'intelligence artificielle dans le cadre des Services. Le Client reconnaît que l'utilisation de ces fonctionnalités peut impliquer le traitement de données et la génération de résultats qui peuvent être soumis à des droits de propriété intellectuelle. Le Prestataire ne peut être

tenu responsable de toute violation de la propriété intellectuelle pouvant résulter de l'utilisation de ces fonctionnalités par le Client, qu'elle soit directement imputable à la fonctionnalité elle-même ou à l'utilisation qu'en fait le Client. Le Client accepte d'indemniser et de dégager de toute responsabilité le Prestataire de service pour toute réclamation, tout dommage ou toute responsabilité découlant d'une telle violation.

**ANNEXE 3 : SOLUTION MARKETING**

Cette annexe et tout ce qui y est indiqué ne s'applique qu'à la Solution Marketing telle que spécifiée dans la Proposition Commerciale ou le Bon de Commande.

**34 SOLUTION MARKETING****34.1 Limites**

La Solution Marketing est fournie en mode SaaS (logiciel en tant que service) et il n'est pas possible de commander des Adaptations. Elle est uniquement disponible sous la forme d'un Abonnement ou comme module complémentaire au CRM.

**34.2 Garantie limitée**

Le Prestataire garantit que, dans des conditions d'utilisation et des circonstances normales, la Solution Marketing fonctionnera substantiellement conformément au Bon de Commande applicable et à la description figurant sur [www.apsis.com](http://www.apsis.com).

Le Client reconnaît et accepte que le Prestataire peut à tout moment mettre en œuvre de nouvelles versions et mises à niveau de la Solution Marketing (y compris par l'ajout ou la suppression de fonctionnalités ou de fonctions) ; cependant le Prestataire n'apportera pas de modifications qui réduiraient substantiellement la fonctionnalité de la Solution Marketing fournie au Client pendant la durée du présent Contrat.

À l'exception des garanties expresses énoncées dans cette section, les Services sont fournis « TELS QUELS » et avec tous leurs défauts. Dans la mesure permise par la loi applicable, le Prestataire décline et exclut expressément toutes autres conditions, modalités et/ou garanties de quelque nature que ce soit concernant les Services, qu'elles soient expresses ou implicites, y compris, sans s'y limiter, toutes conditions, modalités et/ou garanties de qualité marchande des Services et/ou d'adéquation des Services à un usage particulier et/ou la concordance des Services avec toute description et/ou le fonctionnement ininterrompu et sans erreur et/ou complètement sécurisé de la Solution Marketing et de l'API. Le Client reconnaît qu'il existe des risques inhérents à la connectivité Internet qui pourraient entraîner une fuite de données concernant la vie privée, une fuite d'Informations Confidentielles et la perte de biens.

**34.3 SMS/MMS**

Les crédits SMS/MMS sont valables pendant une période de douze (12) mois à compter de la date d'achat. Dans l'éventualité de modifications du coût des SMS/MMS, le Prestataire se réserve le droit d'ajuster les prix et les crédits SMS/MMS requis pour chaque pays destinataire sous réserve d'un préavis de sept (7) jours.

Si le Client a activé la fonctionnalité SMS entrants, tout paiement pour les SMS entrants liés au compte du Client et transférés depuis l'opérateur SMS concerné, après déduction des frais applicables de cet opérateur, sera versé au Client sur une base mensuelle une fois que le Prestataire aura reçu le montant de la transaction de l'opérateur SMS.

**34.4 Obligations du client**

Le Client ne doit utiliser la Solution Marketing que conformément au présent Contrat, aux lois et réglementations applicables, y compris celles relatives aux courriers électroniques indésirables, au marketing direct, à la confidentialité, à la protection des données, à la propriété intellectuelle, à la protection des consommateurs et des enfants, à la pornographie, à l'obscénité et à la diffamation, ainsi qu'à la Documentation Standard. Le Client est responsable des actes et omissions des Utilisateurs et il est de sa responsabilité d'assurer la sécurité des mots de passe des Utilisateurs et des équipements utilisés pour accéder à la Solution Marketing.

Le Client ne doit pas (i) utiliser la Solution Marketing d'une manière qui crée des dommages, désactive, surcharge ou altère l'un des sites Web d'Efficcy ou interfère avec l'utilisation de la Solution Marketing par une autre partie ; (ii) tenter d'obtenir un accès non autorisé à la Solution Marketing ; (iii) accéder à la Solution Marketing autrement que par les interfaces d'Efficcy ; (iv) utiliser la Solution Marketing pour soumettre, collecter, traiter, utiliser ou stocker des numéros de carte de crédit ou de débit, des informations de compte bancaire personnel ou des identifiants similaires, l'état de santé physique ou mentale ou d'autres informations sensibles soumises à des réglementations, des lois ou des normes sectorielles conçues pour protéger la confidentialité et la sécurité des données ; ou, (v) utiliser la Solution Marketing à des fins ou d'une manière illégales ou interdites par le présent Contrat.

Tous les e-mails envoyés via le service d'envoi d'e-mails d'Efficcy doivent (i) contenir des informations claires sur l'expéditeur, telles que les coordonnées, sous la forme de numéros de téléphone et d'adresses, dans l'e-mail ou accessibles via un lien ; (ii) comporter une ligne d'objet qui n'est pas susceptible d'induire le destinataire en erreur quant au contenu de l'e-mail ; (iii) après trois (3) échecs de la distribution d'un e-mail, déplacer automatiquement les adresses e-mail concernées vers la liste de désactivation définitive ; (iv) contenir un lien de désinscription pour donner au destinataire la possibilité de se désinscrire (sans fournir de mots de passe et sans utiliser des fonctionnalités similaires) ; et, (v) à tous autres égards, respecter les lois, réglementations et normes sectorielles applicables ainsi que le présent Contrat. Le Client s'assurera que tous les destinataires ont explicitement accepté de recevoir de sa part des e-mails/SMS/MMS de marketing direct (comprenant une ligne d'objet pertinente) et que les abonnés qui se désinscrivent d'une liste de diffusion ne recevront plus de messages.

**34.5 Mises à niveau**

Les Abonnements assujettis à des restrictions de volume (y compris, mais sans s'y limiter, nombre maximum d'abonnés, limite d'envoi d'e-mails, visites de sites Web, API ou autres limites applicables généralement spécifiées dans le formulaire de commande) seront automatiquement mis à niveau et facturés en fonction du prix alors en vigueur lorsque le niveau de compte actuel est dépassé. Une fois la mise à niveau effectuée, les niveaux de volume ne pourront pas être réduits au cours de la période en cours. Le Client peut réduire les niveaux de volume avant le prochain renouvellement de la période en avisant par écrit le Prestataire d'une telle réduction au plus tard deux (2) mois avant la fin de la période en cours.

**34.6 Données Client**

Le Client conserve tous les droits sur les Données Client et Efficcy n'utilisera les Données Client que conformément au présent Contrat et afin de remplir ses obligations envers le Client et/ou d'exercer ses droits en vertu du présent Contrat.

À la fin de la période, le Client n'aura plus accès à la Solution Marketing et le Prestataire supprimera et détruira définitivement les Données Client conformément aux procédures standard de suppression des données mises en place par le Prestataire, notamment, entre autres (i) le Prestataire se réserve le droit de supprimer et de détruire définitivement toutes les copies des Données Client le lendemain du dernier jour de la période ; et, (ii) le Prestataire supprimera et détruira définitivement toutes les copies des Données Client dans un délai raisonnable, en tenant compte des procédures de sauvegarde et administratives appliquées par le Prestataire périodiquement. Il est de la seule obligation du Client de s'assurer qu'il possède toutes les sauvegardes nécessaires des Données Client qu'il souhaite conserver lorsque le présent Contrat est résilié.

Pendant la durée du Contrat, le Client peut importer, exporter, télécharger et supprimer toutes les Données Client de la Solution

Marketing comme indiqué dans la Documentation Standard. Si le Client a besoin d'assistance pour la gestion des Données Client, le Client doit en faire la demande écrite au Prestataire au plus tard quinze (15) jours avant la fin de la période. Cette assistance sera fournie moyennant des frais administratifs.

Sauf autre accord, le Prestataire se réserve le droit de supprimer les données comportementales (par exemple, profile events, les clics/ouvertures etc...) et liens trackés stockées dans la Solution Marketing selon la documentation technique applicable.

#### 34.7 Service d'assistance

Le Prestataire fournira au Client, dans le cadre de la Solution Marketing, un service d'assistance utilisateur standard sans frais supplémentaires. L'assistance pour la Solution Marketing sera disponible pendant les heures normales d'ouverture de 8 h 15 à 17 h 00 (heure d'Europe centrale de l'Est) et, si le Client est sis en Asie-Pacifique, de 9 h 00 à 18 h 00 (heure de Hong Kong). Le service d'assistance sera disponible les jours ouvrés (jours où les banques commerciales sont ouvertes au grand public) (en Suède et à Hong Kong, respectivement).

Si le Prestataire, à la demande du Client et pour le compte du Client, gère le compte du Client, modifie les informations du compte du Client ou gère les envois du Client, le Prestataire ne le fera que sur instruction du Client et sous la responsabilité du Client. Le Prestataire comptera toujours sur le Client pour que les informations et instructions fournies par le Client soient correctes et conformes au présent Contrat.

#### 34.8 Disponibilité pour APSIS ONE

Le Prestataire s'engage à fournir à tout Utilisateur un accès à distance à APSIS ONE, installé sur les serveurs du Prestataire.

Le Client est parfaitement conscient que l'accès à APSIS ONE ne dépend pas uniquement du Prestataire, qui reste dépendant de ses fournisseurs ou de ceux du Client, y compris, mais sans s'y limiter les gestionnaires de réseaux Internet externes, les éditeurs des logiciels tiers intégrés à APSIS ONE ou associés à ce dernier, ou les fabricants de serveurs sur lesquels la Solution est installée, etc.

Le Prestataire s'engage à assurer une disponibilité de quatre-vingt-dix-neuf virgule neuf pour cent (99,9 %) par an, hors mises à jour planifiées et temps d'indisponibilité autorisés nécessaires au bon fonctionnement de APSIS ONE. Le Prestataire informera le Client (par tout moyen) des mises à jour prévues, notamment par un message sur la page d'accueil du Produit.

Le niveau de service annuel de quatre-vingt-dix-neuf virgule neuf pour cent (99,9 %) est calculé pour une année donnée selon la formule suivante :

$$\frac{M - I}{M}$$

M : minutes totales dans une année donnée

I : nombre total de minutes d'indisponibilité au cours d'une année donnée, à l'exclusion de tout temps d'indisponibilité autorisé

Le temps d'indisponibilité autorisé est défini comme étant :

- a) l'inopérabilité due à une maintenance planifiée ou d'urgence (survenant pendant une Période de Maintenance Planifiée ou une Période de Maintenance d'Urgence) ;
- b) les problèmes causés par le Client ;
- c) les problèmes causés par des logiciels ou du matériel non fournis ou contrôlés par le Prestataire ;

- d) les problèmes dus à des événements de force majeure tels que décrits dans le Contrat ;
- e) les problèmes dus à des actes ou omissions du Client, de ses agents, employés ou sous-traitants ;
- f) les problèmes dus à des défauts du logiciel fourni par le Client qu'Efficacy n'était pas en mesure de découvrir en exerçant une diligence raisonnable avant la panne ;
- g) les problèmes dus au fait que le Client n'a pas mis en œuvre les modifications d'équipement ou de logiciel raisonnablement recommandées par Efficacy comme essentielles pour maintenir les niveaux de service suite à une modification de l'environnement d'exploitation demandée par le Client ;
- h) l'inopérabilité due à une augmentation de la demande de ressources système induite par le Client lorsqu'Efficacy n'a pas disposé d'un délai raisonnable pour s'y adapter, et ;
- i) les problèmes dus au fonctionnement dans le cadre d'un plan de reprise après sinistre.

Si, au cours d'un mois civil complet pendant la durée du Contrat, le Pourcentage de Disponibilité Réel est inférieur à quatre-vingt-dix-neuf virgule neuf pour cent (99,9 %), le Prestataire fournira au Client un crédit de service égal à tout montant facturé pour cette période. Le crédit de service sera déduit des frais futurs.

Les crédits accordés en vertu du présent Contrat constituent la seule responsabilité du Prestataire et le recours unique et exclusif des Clients en cas d'incapacité à atteindre un Pourcentage de Disponibilité Réel supérieur à quatre-vingt-dix-neuf virgule neuf pour cent (99,9 %). Pour recevoir un Crédit de Service, le Client doit soumettre une réclamation en contactant le Gestionnaire de Compte. La demande de crédit doit être reçue par Efficacy dans les trois (3) mois calendaires suivant la survenance de l'incident et doit inclure les mots « Demande de crédit SLA » dans la ligne d'objet.

En cas d'inaccessibilité totale ou partielle de la Solution, le Prestataire s'engage à déployer les meilleurs efforts techniques et humains pour rétablir le service dans les meilleurs délais, si nécessaire, en proposant au Client une solution alternative et temporaire si l'accessibilité ne peut être restaurée dans sa forme initiale dans les quatre (4) heures ouvrables suivant l'annonce.

#### 34.9 Suspension

Outre ce qui est autrement convenu dans le cadre du présent Contrat, le Prestataire se réserve le droit de suspendre immédiatement l'accès du Client à la Solution Marketing (i) si le Client utilise ou a déclaré son intention d'utiliser tout Service en violation du présent Contrat, de toute loi ou réglementation ou si les Services sont utilisés pour des activités qui promeuvent le racisme, le nazisme, le fascisme, la pornographie, l'envoi de courriers électroniques indésirables et la vente d'adresses e-mail/numéros de téléphone portable, les systèmes pyramidaux ou des activités similaires ; (ii) dans le cas d'une utilisation du service d'envoi d'e-mails du Prestataire qui entraîne plus de dix pour cent (10 %) d'échecs de distribution par événement de publipostage, dans le cas de plaintes pour envois de courriers électroniques indésirables dépassant le taux de cinq (5) pour mille par domaine et événement de publipostage, dans le cas d'un taux d'ouverture inférieur à cinq pour cent (5 %) par événement de publipostage ou dans le cas d'une utilisation entraînant une mise sur liste noire en raison d'envois non sollicités ; ou, (iii) si les Données Client enfreignent ou sont présumées enfreindre les droits de propriété intellectuelle d'un tiers.

#### 34.10 Services Professionnels

Le Client doit assumer le coût des réunions et/ou sessions réservées concernant les Services Professionnels liés à la Solution Marketing, si ces réunions et/ou sessions réservées n'ont pas été reportées ou annulées avec sept (7) jours de préavis. Nonobstant cet avis, le Client assumera les frais non remboursables liés aux frais d'hébergement et de déplacement en lien avec la réunion et/ou la session réservée.

Le Client assumera également le coût lié à tout temps de déplacement nécessaire. Le coût de ce temps de déplacement correspond au tarif standard du consultant.

**ANNEXE 4 : TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES PAR LE PRESTATAIRE EN TANT QUE SOUS-TRAITANT**

**SECTION I**

**Clause 1**

**Objet et champ d'application**

- a) Les présentes clauses contractuelles types (ci-après les «clauses») ont pour objet de garantir la conformité avec l'article 28, paragraphes 3 et 4, du 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données.
- b) Les responsables du traitement et les sous-traitants énumérés au bon de commande ont accepté ces clauses afin de garantir le respect des dispositions de l'article 28, paragraphes 3 et 4, du règlement (UE) 2016/679.
- c) Les présentes clauses s'appliquent au traitement des données à caractère personnel tel que décrit à l'annexe 4a.
- d) Les annexes I à III font partie intégrante des clauses.
- e) Les présentes clauses sont sans préjudice des obligations auxquelles le responsable du traitement est soumis en vertu du règlement (UE) 2016/679.
- f) Les clauses ne suffisent pas à elles seules pour assurer le respect des obligations relatives aux transferts internationaux conformément au chapitre V du règlement (UE) 2016/679.

**Clause 2**

**Invariabilité des clauses**

- a) Les parties s'engagent à ne pas modifier les clauses, sauf en ce qui concerne l'ajout d'informations aux annexes ou la mise à jour des informations qui y figurent.
- b) Les parties ne sont pour autant pas empêchées d'inclure les clauses contractuelles types définies dans les présentes clauses dans un contrat plus large, ni d'ajouter d'autres clauses ou des garanties supplémentaires, à condition que celles-ci ne contredisent pas, directement ou indirectement, les clauses ou qu'elles ne portent pas atteinte aux libertés et droits fondamentaux des personnes concernées.

**Clause 3**

**Interprétation**

- a) Lorsque des termes définis respectivement dans le règlement (UE) 2016/679 figurent dans les clauses, ils s'entendent comme dans le règlement en question.
- b) Les présentes clauses doivent être lues et interprétées à la lumière des dispositions du règlement (UE) 2016/679.
- c) Les présentes clauses ne doivent pas être interprétées d'une manière contraire aux droits et obligations prévus par le règlement (UE) 2016/679 ou d'une manière qui porte atteinte aux libertés ou droits fondamentaux des personnes concernées.

**Clause 4**

**Hiérarchie**

En cas de contradiction entre les présentes clauses et les dispositions des accords connexes qui existent entre les parties au moment où les présentes clauses sont convenues ou qui sont conclus ultérieurement, les présentes clauses prévaudront.

**SECTION II**

**OBLIGATIONS DES PARTIES**

**Clause 6**

**Description du ou des traitements**

Les détails des opérations de traitement, et notamment les catégories de données à caractère personnel et les finalités du traitement pour lesquelles les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable du traitement, sont précisés à l'annexe 4a.

**Clause 7**

**Obligations des parties**

**7.1. Instructions**

a) Le sous-traitant ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du responsable du traitement, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis. Dans ce cas, le sous-traitant informe le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si la loi le lui interdit pour des motifs importants d'intérêt public. Des instructions peuvent également être données ultérieurement par le responsable du traitement pendant toute la durée du traitement des données à caractère personnel. Ces instructions doivent toujours être documentées.

b) Le sous-traitant informe immédiatement le responsable du traitement si, selon lui, une instruction donnée par le responsable du traitement constitue une violation du règlement (UE) 2016/679 ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données.

**7.2. Limitation de la finalité**

Le sous-traitant traite les données à caractère personnel uniquement pour la ou les finalités spécifiques du traitement, telles que définies à l'annexe 4a, sauf instruction complémentaire du responsable du traitement.

**7.3. Durée du traitement des données à caractère personnel**

Le traitement par le sous-traitant n'a lieu que pendant la durée précisée à l'annexe 4a.

**7.4. Sécurité du traitement**

a) Le sous-traitant met au moins en œuvre les mesures techniques et organisationnelles précisées à l'annexe 4b pour assurer la sécurité des données à caractère personnel. Figure parmi ces mesures la protection des données contre toute violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel ou l'accès non autorisé à de telles données (violation de données à caractère personnel). Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, les parties tiennent dûment compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques pour les personnes concernées.

b) Le sous-traitant n'accorde aux membres de son personnel l'accès aux données à caractère personnel faisant l'objet du traitement que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution, à la gestion et au suivi

du contrat. Le sous-traitant veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

### 7.5. Données sensibles

Si le traitement porte sur des données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que des données génétiques ou des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique, ou des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions («données sensibles»), le sous-traitant applique des limitations spécifiques et/ou des garanties supplémentaires.

### 7.6. Documentation et conformité

a) Les parties doivent pouvoir démontrer la conformité avec les présentes clauses.

b) Le sous-traitant traite de manière rapide et adéquate les demandes du responsable du traitement concernant le traitement des données conformément aux présentes clauses.

) Le sous-traitant met à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations énoncées dans les présentes clauses et découlant directement du règlement (UE) 2016/679. La documentation disponible doit d'abord être vérifiée par l'auditeur du responsable de traitement avant qu'un audit puisse avoir lieu. Si et seulement si cette documentation n'est pas jugée satisfaisante par l'auditeur, un audit peut avoir lieu. L'audit sera réalisé par un auditeur indépendant, au maximum une (1) fois par an. Il ne doit pas perturber l'activité du sous-traitant et ne doit pas durer plus de deux (2) jours consécutifs. Le responsable de traitement doit notifier le sous-traitant au moins quinze (15) jours avant l'audit. Le responsable de traitement assumera l'intégralité du coût de l'audit ainsi que le temps passé par le personnel du sous-traitant et le temps machine pour les besoins de l'audit.

d) Les parties mettent à la disposition de l'autorité de contrôle compétente/des autorités de contrôle compétentes, dès que celles-ci en font la demande, les informations énoncées dans la présente clause, y compris les résultats de tout audit.

### 7.7. Recours à des sous-traitants ultérieurs

a) Le sous-traitant dispose de l'autorisation générale du responsable du traitement pour ce qui est du recrutement de sous-traitants ultérieurs sur la base d'une liste convenue. Le sous-traitant informe spécifiquement par écrit le responsable du traitement de tout projet de modification de cette liste par l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs au moins quinze (15) jours à l'avance, donnant ainsi au responsable du traitement suffisamment de temps pour pouvoir s'opposer à ces changements avant le recrutement du ou des sous-traitants ultérieurs concernés. Le sous-traitant fournit au responsable du traitement les informations nécessaires pour lui permettre d'exercer son droit d'opposition.

b) Lorsque le sous-traitant recrute un sous-traitant ultérieur pour mener des activités de traitement spécifiques (pour le compte du responsable du traitement), il le fait au moyen d'un contrat qui impose au sous-traitant ultérieur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles imposées au sous-traitant en vertu des présentes clauses. Le sous-traitant veille à ce que le sous-traitant ultérieur respecte les obligations auxquelles il est lui-même soumis en vertu des présentes clauses et du règlement (UE) 2016/679.

c) À la demande du responsable du traitement, le sous-traitant lui fournit une copie de ce contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur et de toute modification qui y est apportée ultérieurement. Dans la mesure nécessaire à la protection des secrets d'affaires ou d'autres informations confidentielles, y compris les données à caractère personnel, le sous-traitant peut expurger le texte du contrat avant d'en diffuser une copie.

d) Le sous-traitant demeure pleinement responsable, à l'égard du responsable du traitement, de l'exécution des obligations du sous-traitant ultérieur conformément au contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur. Le sous-traitant informe le responsable du traitement de tout manquement du sous-traitant ultérieur à ses obligations contractuelles.

e) Le sous-traitant convient avec le sous-traitant ultérieur d'une clause du tiers bénéficiaire selon laquelle — dans le cas où le sous-traitant matériellement disparu, a cessé d'exister en droit ou est devenu insolvable — le responsable du traitement a le droit de résilier le contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur et de donner instruction au sous-traitant ultérieur d'effacer ou de renvoyer les données à caractère personnel.

### 7.8. Transferts internationaux

a) Tout transfert de données vers un pays tiers ou une organisation internationale par le sous-traitant n'est effectué que sur la base d'instructions documentées du responsable du traitement ou afin de satisfaire à une exigence spécifique du droit de l'Union ou du droit de l'État membre à laquelle le sous-traitant est soumis et s'effectue conformément au chapitre V du règlement (UE) 2016/679.

b) Le responsable du traitement convient que lorsque le sous-traitant recrute un sous-traitant ultérieur conformément à la clause 7.7 pour mener des activités de traitement spécifiques (pour le compte du responsable du traitement) et que ces activités de traitement impliquent un transfert de données à caractère personnel au sens du chapitre V du règlement (UE) 2016/679, le sous-traitant et le sous-traitant ultérieur peuvent garantir le respect du chapitre V du règlement (UE) 2016/679 en utilisant les clauses contractuelles types adoptées par la Commission sur la base de l'article 46, paragraphe 2, du règlement (UE) 2016/679, pour autant que les conditions d'utilisation de ces clauses contractuelles types soient remplies.

### Clause 8

#### Assistance au responsable du traitement

a) Le sous-traitant informe sans délai le responsable du traitement de toute demande qu'il a reçue de la part de la personne concernée. Il ne donne pas lui-même suite à cette demande, à moins que le responsable du traitement des données ne l'y ait autorisé.

b) Le sous-traitant prête assistance au responsable du traitement pour ce qui est de remplir l'obligation qui lui incombe de répondre aux demandes des personnes concernées d'exercer leurs droits, en tenant compte de la nature du traitement. Dans l'exécution de ses obligations conformément aux points a) et b), le sous-traitant se conforme aux instructions du responsable du traitement.

c) Outre l'obligation incombant au sous-traitant d'assister le responsable du traitement en vertu de la clause 8, point b), le sous-traitant aide en outre le responsable du traitement à garantir le respect des obligations suivantes, compte tenu de la nature du traitement et des informations dont dispose le sous-traitant:

1) l'obligation de procéder à une évaluation de l'incidence des opérations de traitement envisagées sur la protection des données à caractère personnel («analyse d'impact relative à la protection des données») lorsqu'un type de traitement est susceptible de présenter un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques;

- 2) l'obligation de consulter l'autorité de contrôle compétente/les autorités de contrôle compétentes préalablement au traitement lorsqu'une analyse d'impact relative à la protection des données indique que le traitement présenterait un risque élevé si le responsable du traitement ne prenait pas de mesures pour atténuer le risque;
  - 3) l'obligation de veiller à ce que les données à caractère personnel soient exactes et à jour, en informant sans délai le responsable du traitement si le sous-traitant apprend que les données à caractère personnel qu'il traite sont inexactes ou sont devenues obsolètes;
  - 4) les obligations prévues à l'article 32 du règlement (UE) 2016/679.
- d) Les parties définissent à l'annexe 4b les mesures techniques et organisationnelles appropriées par lesquelles le sous-traitant est tenu de prêter assistance au responsable du traitement dans l'application de la présente clause, ainsi que la portée et l'étendue de l'assistance requise.

#### **Clause 9**

##### **Notification de violations de données à caractère personnel**

En cas de violation de données à caractère personnel, le sous-traitant coopère avec le responsable du traitement et lui prête assistance aux fins de la mise en conformité avec les obligations qui lui incombent en vertu des articles 33 et 34 du règlement (UE) 2016/679, selon celui qui est applicable, en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose le sous-traitant.

##### **9.1. Violation de données en rapport avec des données traitées par le responsable du traitement**

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le responsable du traitement, le sous-traitant prête assistance au responsable du traitement:

- a) aux fins de la notification de la violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente/aux autorités de contrôle compétentes, dans les meilleurs délais après que le responsable du traitement en a eu connaissance, le cas échéant (sauf si la violation de données à caractère personnel est peu susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques);
- b) aux fins de l'obtention des informations suivantes qui, conformément à l'article 33, paragraphe 3, du règlement (UE) 2016/679, doivent figurer dans la notification du responsable du traitement, et inclure, au moins:
  - 1) la nature des données à caractère personnel, y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés;
  - 2) les conséquences probables de la violation de données à caractère personnel;
  - 3) les mesures prises ou les mesures que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.
- c) Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais;
- d) aux fins de la satisfaction, conformément à l'article 34 du règlement (UE) 2016/679, de l'obligation de communiquer dans les meilleurs délais la violation de données à caractère personnel à la personne concernée, lorsque la violation de données à caractère personnel est

susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques.

##### **9.2. Violation de données en rapport avec des données traitées par le sous-traitant**

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le sous-traitant, celui-ci en informe le responsable du traitement dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Cette notification contient au moins:

- a) une description de la nature de la violation constatée (y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données à caractère personnel concernés);
- b) les coordonnées d'un point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues au sujet de la violation de données à caractère personnel;
- c) ses conséquences probables et les mesures prises ou les mesures qu'il est proposé de prendre pour remédier à la violation, y compris pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais.

Les parties définissent à l'annexe 4c tous les autres éléments que le sous-traitant doit communiquer lorsqu'il prête assistance au responsable du traitement aux fins de la satisfaction des obligations incombant à ce dernier en vertu des articles 33 et 34 du règlement (UE) 2016/679.

### **SECTION III**

#### **DISPOSITIONS FINALES**

##### **Clause 10**

##### **Non-respect des clauses et résiliation**

- a) Sans préjudice des dispositions du règlement (UE) 2016/679, en cas de manquement du sous-traitant aux obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses, le responsable du traitement peut donner instruction au sous-traitant de suspendre le traitement des données à caractère personnel jusqu'à ce que ce dernier se soit conformé aux présentes clauses ou jusqu'à ce que le contrat soit résilié. Le sous-traitant informe rapidement le responsable du traitement s'il n'est pas en mesure de se conformer aux présentes clauses, pour quelque raison que ce soit.
- b) Le responsable du traitement est en droit de résilier le contrat dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel conformément aux présentes clauses si:
  - 1) le traitement de données à caractère personnel par le sous-traitant a été suspendu par le responsable du traitement conformément au point a) et le respect des présentes clauses n'est pas rétabli dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la suspension;
  - 2) le sous-traitant est en violation grave ou persistante des présentes clauses ou des obligations qui lui incombent en vertu du règlement (UE) 2016/679;
  - 3) le sous-traitant ne se conforme pas à une décision contraignante d'une juridiction compétente ou de l'autorité de contrôle compétente/des autorités de contrôle compétentes concernant les obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses ou du règlement (UE) 2016/679.

c) Le sous-traitant est en droit de résilier le contrat dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel en vertu des présentes clauses lorsque, après avoir informé le responsable du traitement que ses instructions enfreignent les exigences juridiques applicables conformément à la clause 7.1, point b), le responsable du traitement insiste pour que ses instructions soient suivies.

d) À la suite de la résiliation du contrat, le sous-traitant supprime, selon le choix du responsable du traitement, toutes les données à caractère personnel traitées pour le compte du responsable du traitement et certifie auprès de celui-ci qu'il a procédé à cette suppression, ou renvoie toutes les données à caractère personnel au responsable du traitement et détruit les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit national n'impose de les conserver plus longtemps. Le sous-traitant continue de veiller à la conformité aux présentes clauses jusqu'à la suppression ou à la restitution des données.

## ANNEXE 4a

### Description du traitement

#### ➤ CRM

- Catégories de personnes concernées dont les données à caractère personnel traitées sont gérées entièrement par le responsable de traitement.

Employés, prospects, fournisseurs, candidats

- Catégories de données à caractère personnel traitées sont gérées entièrement par le responsable de traitement

Email – prénom – nom de famille – numéro de téléphone – Adresse IP – employ occupé – photo – logs – données de comportement (ouverture, click)

- Nature du traitement

Hébergement, stockage et services associés, organisation, structuration, consultation, utilisation, divulgation aux sous-traitants ultérieurs...

- Finalité(s) pour laquelle (lesquelles) les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable du traitement

1. Permettre au client d'accéder à une plateforme de gestion de la relation client (en libre-service) par l'intermédiaire du Service.
2. Fournir, mettre à jour, entretenir et protéger les Services.
3. Communiquer en répondant aux demandes, commentaires et questions du responsable de traitement.
4. Envoyer des courriers électroniques et autres communications.
5. Enquêter sur les problèmes de sécurité et les abus et contribuer à les prévenir.

- Durée du traitement

Pendant la durée du contrat. Les données personnelles seront détruites 180 jours après la résiliation

#### ➤ Apsis One

- Catégories de personnes concernées dont les données à caractère personnel traitées sont gérées entièrement par le responsable de traitement.

Employés, prospects, fournisseurs, candidats

- Catégories de données à caractère personnel traitées sont gérées entièrement par le responsable de traitement

#### Champs de données par défaut : Attributs

Prénom - Nom de famille - E-mail - numéro de téléphone – Identifiant unique (ProfileId et CookieId) – données de comportement (ouverture, click) - Identifiant des cookies

#### Champs de données par défaut : Événements

Apsis One ne collecte automatiquement que des données événementielles par défaut (événements ou données événementielles) en relation avec les activités APSIS One créées et activées par le Client et en relation avec le script de suivi APSIS One.

#### Champs de Données Complémentaires

De plus, le responsable de traitement peut importer et/ou collecter des Données Complémentaires pour remplir des attributs et des événements personnalisés. Celles-ci sont propres au responsable de traitement et considérées comme des « Données Complémentaires ». Le sous-traitant dispose d'un aperçu limité des Données Complémentaires du responsable de traitement.

- Nature du traitement

Hébergement, stockage et services associés, organisation, structuration, consultation, utilisation, divulgation aux sous-traitants ultérieurs

- Finalité(s) pour laquelle (lesquelles) les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable du traitement

1. Permettre au client d'accéder à une plateforme de gestion de la relation client (en libre-service) par l'intermédiaire du Service.
2. Fournir, mettre à jour, entretenir et protéger les Services.
3. Communiquer en répondant aux demandes, commentaires et questions du responsable de traitement.
4. Envoyer des courriers électroniques et autres communications.
5. Enquêter sur les problèmes de sécurité et les abus et contribuer à les prévenir.

- Durée du traitement

Pendant la durée du contrat. Les données personnelles seront détruites 180 jours après la résiliation

#### ➤ Apsis Pro

- Catégories de personnes concernées dont les données à caractère personnel traitées sont gérées entièrement par le responsable de traitement.

Employés, prospects, fournisseurs, candidats

- Catégories de données à caractère personnel traitées sont gérées entièrement par le responsable de traitement

#### Champs de données par défaut : Attributs

Prénom - Nom de famille - E-mail - numéro de téléphone – identifiant unique (ProfileId et CookieId) – adresse IP – données de comportement (ouverture, clicks) – Geolocalisation (seulement Apsis Profile Cloud)

#### Champs de Données Complémentaires

De plus, le responsable de traitement peut importer et/ou collecter des Données Complémentaires pour remplir des attributs et des événements personnalisés. Celles-ci sont propres au responsable de traitement et considérées comme des « Données Complémentaires ». Le sous-traitant dispose d'un aperçu limité des Données Complémentaires du responsable de traitement.

- Nature du traitement

Hébergement, stockage et services associés, organisation, structuration, consultation, utilisation, divulgation aux sous-traitants ultérieurs

- Finalité(s) pour laquelle (lesquelles) les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable du traitement

1. Permettre au client d'accéder à une plateforme de gestion de la relation client (en libre-service) par l'intermédiaire du Service.
2. Fournir, mettre à jour, entretenir et protéger les Services.
3. Communiquer en répondant aux demandes, commentaires et questions du responsable de traitement.

4. Envoyer des courriers électroniques et autres communications.
5. Enquêter sur les problèmes de sécurité et les abus et contribuer à les prévenir.
  - Durée du traitement

- P0 = prix initial du contrat ou dernier prix révisé
- I1 = dernier indice publié à la date de révision
- I0 = indice de référence utilisé à la date contractuelle d'origine ou à la dernière révision

Pendant la durée du contrat. Les données personnelles seront détruites 180 jours après la résiliation

---

#### ANNEXE 4b

Tribe

<https://www.efficacy.com/sites/default/files/2024-12/security-measures-tribe-crm.pdf>

WebCRM

<https://www.efficacy.com/sites/default/files/2024-12/security-measures-webcrm.pdf>

Apsis One

[Apsis - Consensus Assessments Initiative Questionnaire v1.0 \(3.1\) \(MASTER COPY\)](#)

Apsis Pro

[Apsis - Consensus Assessments Initiative Questionnaire v1.0 \(3.1\) \(MASTER COPY\)](#)

---

#### ANNEXE 4c

##### Liste de sous-traitants ultérieurs

<https://www.efficacy.com/sub-processor-information/>

#### ANNEXE 5: CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES SPECIFIQUES

Cette annexe complète les Conditions Générales par des dispositions spécifiques selon la localisation du Client.

#### 35 LORSQUE LE SIEGE SOCIAL DU CLIENT EST SITUE EN ASIE

##### 35.1 Indice de référence

Les tarifs sont indexés sur la base du HK PPI (Hong Kong SAR (China) - Producer Price Index) selon la formule : Prix révisé =  $P0 \times I1 / I0$  /  $I0$ )

- P0 = prix initial du contrat ou dernier prix révisé
- I1 = dernier indice publié à la date de révision
- I0 = indice de référence utilisé à la date contractuelle d'origine ou à la dernière révision

#### 36 DANS TOUS LES AUTRES CAS

##### 36.1 Indice de référence

(Article 4 des CGV)

Les tarifs sont indexés sur la base de l'indice HICP (indice européen) selon la formule : Prix révisé =  $P0 \times I1 / I0$