

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE BIM!

PREAMBULE

Cegid commercialise des fonctionnalités applicatives accessibles en ligne dont elle est propriétaire, ainsi que des fonctionnalités applicatives conçues et développées par des tiers (Services SaaS). Les services SaaS proposés par Cegid sont des services standards destinés à satisfaire les besoins du plus grand nombre de clients.

Le Client, désirant se doter de nouveaux outils informatiques, a souhaité pouvoir utiliser le Service SaaS proposé par Cegid pour l'exercice de son activité professionnelle.

Cegid, a mis à la disposition du Client de la documentation présentant le Service SaaS dont le Client reconnaît avoir pris connaissance. Notamment sur la base de ces informations, le Client s'est assuré de l'adéquation du Service SaaS à ses besoins et contraintes propres. Le Client reconnaît avoir été suffisamment informé. Tout cahier des charges ou document d'expression de besoins éventuellement établi par le Client ne sera en aucun cas pris en compte par Cegid dans le cadre du Contrat. La fourniture par Cegid d'adaptation des Services SaaS aux besoins exprimés par le Client n'est pas proposée par Cegid

CECI AYANT ETE EXPOSE, IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Pour l'exécution des présentes, les termes et expressions identifiés par une majuscule ont la signification indiquée ci-après, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel.

Client : Désigne la personne morale ou la personne physique, co-contractante de Cegid, intervenant dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Compte Client : Désigne le compte créé par le Client sur le Site et nécessaire à l'utilisation du Service.

Compte de Paiement : Désigne un compte de paiement fourni en complément du Service.

Conditions Générales d'Utilisation du Service BIM! : désigne le présent document.

Contrat : Désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Service BIM! et ses annexes listées à l'article « Documents contractuels ».

Souscription : Désigne le choix par le Client d'une formule d'abonnement. La souscription est réalisée par le Client sur son Compte Client et matérialise l'acceptation du Contrat par le Client.

Documentation : Désigne les informations mises à disposition par Cegid et décrivant les modalités d'utilisation du Service, sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Service et/ou d'une aide en ligne.

Données Client : Désigne les informations (dont les Données Personnelles) dont le Client est propriétaire et/ou responsable qu'il saisit, renseigne, transmet, collecte, conserve et/ou traite dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Données Personnelles : Désigne les données à caractère personnel que le Client traite dans le cadre de l'exécution du Contrat, au sens 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 (« RGPD »), et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, (« Règlementation Applicable »).

Filiale : Désigne une filiale du Client au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce pouvant avoir accès au Service dans les conditions de l'article « Droit d'Accès au Service ». Par exception, ne seront pas considérées comme Filiales, l'ensemble des entités ayant une activité directement ou indirectement, par personnes ou sociétés interposées, concurrente de celle

exercée par Cegid.

Mises à Jour : Désigne les modifications apportées au Service, et décidées par Cegid, au regard notamment des évolutions technologiques et de la réglementation. Les Mises à Jour comprennent le cas échéant la correction d'éventuelles anomalies du Service par rapport à la Documentation.

Equipements Utilisateurs : Désigne les matériels et dispositifs informatiques du Client lui permettant d'accéder au Service. Les Equipements Utilisateurs devront être conformes aux prérequis techniques.

Service : Désigne les fonctionnalités applicatives standards délivrées en ligne et dont les droits de propriété intellectuelle appartiennent à Cegid ainsi que les Mises à Jour et le Support, facturés par abonnement. Le Service est destiné à un usage professionnel. Le Service a été conçu et développé pour le marché français et il n'est adapté qu'à des entreprises établies en France ou, le cas échéant, à des filiales d'entreprises établies en France, situées à l'étranger. Différentes formules d'abonnement au Service peuvent être proposées par Cegid.

Service en ligne tiers : Désigne des fonctionnalités applicatives délivrées en ligne et dont les droits de propriété intellectuelle appartiennent à un tiers, et que Cegid est autorisée à distribuer.

Site : Désigne le site internet accessible depuis l'une des adresses suivantes : bim.cegid.cloud ; app-bim.cegid.cloud ; ou depuis toute autre adresse de site communiquée par Cegid, permettant au Client d'accéder au Service et de gérer son abonnement.

Support : Désigne l'assistance au Client en cas d'anomalie dans le cadre de l'usage courant du Service et détaillée dans l'annexe Livret de Service.

Territoire : Désigne la France.

Utilisateur : Désigne toute personne physique autorisée par le Client à accéder au Service et à l'utiliser, comme précisé plus avant à l'article « Droit d'accès au Service ».

ARTICLE 2. ACCEPTATION DU CONTRAT – OBJET

2.1. Acceptation du Contrat

Le Client accepte sans réserve le Contrat en souscrivant au Service.

L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

2.2. Objet

Les présentes ont pour objet de définir les termes et conditions selon lesquels Cegid s'engage à fournir au Client le Service visé au Contrat.

2.3. Modification des Conditions Générales d'Utilisation du Service BIM!

Le Client est informé que Cegid se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Service BIM!. Le Client prend connaissance des dites modifications sur le Site qu'il s'engage à consulter régulièrement. Le Client peut refuser ces modifications dans un délai d'un (1) mois suivant la publication par Cegid de la modification en indiquant son refus au service client Cegid via les fonctionnalités du Site ou par l'envoi à Cegid d'une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Cegid, 31 Rue d'Armagnac, 33800 Bordeaux. Un tel refus entraînera la perte du droit d'accès et d'utilisation au Service dans un délai de quinze (15) jours suivant la notification du refus ainsi que le remboursement par Cegid au Client des sommes déjà réglées par ce dernier pour le Service qui aurait dû être fourni après la résiliation.

La poursuite de l'utilisation du Service à l'issue du délai d'un (1) mois précité vaudra acceptation de la modification.

Cegid peut également librement faire évoluer ou modifier le Service à tout moment pendant l'exécution du Contrat. Ces modifications peuvent notamment porter sur le prix, le contenu, les limitations du Service, le Support, les conditions d'exécution et de facturation. Le cas échéant, ces modifications sont accompagnées d'une évolution du Prix.

Cegid informera régulièrement le Client de ces modifications par message sur le Site et/ou tout autre moyen approprié.

Dans un délai d'un (1) mois suivant cette information, le Client pourra résilier le Contrat de manière anticipée, et sans indemnité de part et d'autre, si la ou les modifications visent à réduire de manière significative les engagements de Service de Cegid portant sur le taux de disponibilité, la gestion des sauvegardes et les conditions d'accès au Support. Une telle résiliation devra être notifiée au service client Cegid via les fonctionnalités du Site ou par l'envoi à Cegid d'une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Cegid, 31 Rue d'Armagnac, 33800 Bordeaux.

La poursuite de l'utilisation du Service à l'issue du délai d'un (1) mois précité vaudra acceptation de la modification.

La résiliation du Contrat par le Client n'est pas autorisée en cas de modifications du Service dictée par une modification législative ou réglementaire. Dans cette hypothèse, Cegid s'efforcera de notifier au Client ces modifications dans un délai raisonnable. Elles seront opposables au Client dès leur entrée en vigueur, le cas échéant accompagnées d'une évolution du Prix.

ARTICLE 3. ENTREE EN VIGUEUR – DUREE – PERIODE D'ESSAI

Le Contrat entre en vigueur à la date de son acceptation par le Client.

Le Client choisit au moment de la souscription de s'engager pour une durée d'un (1) mois calendaire ou de douze (12) mois calendaires.

A l'issue de l'une ou l'autre de ces durées initiales, le Contrat sera ensuite tacitement prorogé par périodes successives de même durée. La Partie qui déciderait de ne pas proroger le Contrat devra notifier cette décision à l'autre Partie via les fonctionnalités du Site au moins trente (30) jours avant la fin de la période en cours.

L'activation d'un Service optionnel complémentaire en cours d'exécution du Contrat ne modifiera pas la durée du Contrat telle que précisée ci-dessus.

Le Client peut aussi choisir d'essayer le Service gratuitement pendant quatorze (14) jours à compter de l'entrée en vigueur du Contrat. Si le Client souscrit à une offre payante avant le terme de cette période d'essai, le Contrat sera poursuivi pour la période définie par le Client lors de son acceptation comme il est précisé à l'alinéa 2 du présent article et prorogé comme prévu à son alinéa 3. Sinon, le Contrat prendra fin au terme de la période d'essai.

DISPOSITIONS RELATIVES AU SERVICE

ARTICLE 4. PERIMETRE DU SERVICE

La liste des fonctionnalités applicatives standards accessibles au titre du Service est précisée, selon les formules d'abonnement, sur le Site.

ARTICLE 5. DROIT D'ACCES AU SERVICE

5.1. Droit d'accès et d'utilisation

En contrepartie du paiement du prix de l'abonnement déterminé à la Souscription, Cegid concède au Client un droit d'accès au Service non exclusif, personnel, pour le Territoire, non transférable et non cessible sauf en cas de cession du Contrat dans les conditions de l'article « Cession » et limité, selon les formules d'abonnement, à une ou plusieurs unités d'œuvre (exprimées sous forme de nombre d'utilisateurs, devis, factures, autres quantités, seuils, plafonds, etc.) précisées dans la liste des fonctionnalités applicatives standards accessibles au titre du Service.

Cegid peut proposer au Client de faire évoluer sa formule et/ou souscrire à des options directement sur le Site. Dans ce cas, le Client accepte que les factures relatives au Service prennent en compte ces augmentations au tarif en vigueur au moment de l'augmentation.

L'accès au Service ou à certaines fonctionnalités du Service peut comprendre l'installation d'un logiciel

exécutable sur le terminal ou le poste Utilisateur.

Le Client répond de tout accès et/ou utilisation du Service par les Utilisateurs, quelles que soient les modalités de ceux-ci ou leurs conséquences, y compris s'ils interviennent sans autorisation, hors fonction ou à des fins étrangères à leurs attributions.

Les Filiales du Client pourront, sous la responsabilité du Client, bénéficiaire du Service fourni par Cegid au Client au titre du présent Contrat dans les mêmes conditions que le Client.

Le Client s'engage à communiquer à ses Filiales souhaitant utiliser le Service le contenu du présent Contrat. Le Client se porte fort du respect de celui-ci par ses Filiales, et notamment de l'utilisation du Service conformément aux Contrats.

Le Client engagera sa responsabilité personnelle en cas de manquement de l'une de ses Filiales. Dans ce cas, Cegid pourra demander directement au Client réparation de son préjudice sans qu'il lui soit nécessaire de se retourner au préalable à l'encontre de la Filiale concernée.

Si, après la date d'entrée en vigueur du Contrat, une Filiale ne correspond plus à la définition de Filiale stipulée ci-dessus, ladite société perdra immédiatement et automatiquement son droit d'accès au Service dans le cadre du présent Contrat. Le Service pourra être fourni à cette société après conclusion d'un contrat SaaS avec Cegid, qui prévoira notamment les conditions financières de fourniture des Services.

5.2. Obligations du Client

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte de quelque manière que ce soit au Service et à utiliser le Service conformément à sa destination et aux conditions fixées par le Contrat. En conséquence, le Client s'interdit notamment toute ingénierie inverse du Service en vue d'élaborer un produit ou service concurrent et/ou de copier, reproduire toutes fonctionnalités, fonctions ou tous attributs graphiques du Service.

Le Client :

- s'engage à utiliser le Service conformément à sa Documentation et pour les seuls besoins de son activité professionnelle ;
- est seul responsable des contenus diffusés et/ou téléchargés via le Service, des Données Clients transmises à Cegid dans le cadre du Service ainsi que de l'exploitation qui en découle. Le Client s'interdit d'envoyer ou de stocker via le Service des données à caractère non professionnel ainsi que des données à caractère illicite, obscène, diffamatoire, attentatoire à la vie privée ou tout autre droit de tiers ;
- s'engage à ne pas distribuer le Service ou le mettre à la disposition de tiers à titre onéreux ou gratuit, sauf dans les cas prévus par le Contrat ;
- s'engage à ne pas altérer ou perturber l'intégrité ou l'exécution du Service ou des données qui y sont contenues ;
- s'engage à ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé au Service ou aux systèmes ou réseaux qui lui sont associés.

Le Service sera utilisé par le Client sous ses seuls contrôles, direction et sous sa seule responsabilité. Par conséquent, relèvent de la seule responsabilité du Client :

- la mise en œuvre de tous procédés et mesures utiles destinés à protéger ses Equipements Utilisateur, ses matériels, progiciels, logiciels, mots de passe, notamment contre tout virus et intrusions ;
- le respect des prérequis techniques figurant à l'annexe Livret de Service ;
- le choix du fournisseur d'accès ou du support de télécommunication, le Client devant prendre en charge les demandes administratives et contracter les abonnements nécessaires dont il supportera le coût ;
- l'utilisation des identifiants ou des codes d'accès qui lui sont remis par Cegid à l'occasion de l'exécution du Service. Il s'assurera qu'aucune personne non autorisée par ses soins n'a accès au Service ;
- les erreurs commises par les Utilisateurs dans l'utilisation du Service et des procédures qui lui permettent de se connecter au Service, notamment concernant les moyens d'accès et de navigation internet.

Cegid sera déchargée de toute responsabilité concernant la qualité et la transmission électronique des données lorsqu'elles emprunteront les réseaux de télécommunications et plus généralement la qualité et la fiabilité des liaisons de télécommunication entre les Equipements Utilisateur du Client et le point d'accès au Service. Cegid ne saurait être tenue responsable de la destruction des Données Client par le Client ou un tiers ayant accédé au Service sans faute de Cegid.

Cegid ne saurait, en outre, être tenue responsable de toute divulgation, destruction et/ou altération des Données Client suite au non-respect (ou au refus d'application) par le Client des préconisations et/ou instructions de Cegid liées à l'exécution du Service, tel que par exemple le refus du Client d'utiliser des outils Cegid permettant le transfert des Données Client pendant la durée du Contrat.

Indépendamment du Support, Cegid pourra facturer au Client le temps passé à la recherche de causes d'incident intervenus dans les conditions ci-dessus.

En cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre de l'accès et de l'utilisation du Service tels que prévus par le Contrat ou des droits de propriété intellectuelle de Cegid, Cegid pourra suspendre l'accès au Service pendant la durée du manquement en cause, sans préjudice de l'application éventuelle de l'article « Résiliation du Contrat par Cegid » et de tous dommages et intérêts.

ARTICLE 6. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Cegid détient à titre exclusif l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs au Service et/ou à titre non exclusif toutes les autorisations nécessaires à la distribution d'un Service en ligne tiers.

Conformément à l'article L.122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle, Cegid se réserve expressément le droit de corriger les erreurs du Service.

Les informations nécessaires à l'interopérabilité de tout ou partie du Service avec n'importe quel outil tiers, y compris lorsque celui-ci est soumis à une licence libre sont rendues accessibles au Client sur simple demande adressée à Cegid par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Contrat accorde au Client un droit d'utilisation du Service dans les conditions et modalités qu'il détaille, il ne transfère au Client ou ses Filiales le cas échéant ni à aucun Utilisateur, aucun droit de propriété intellectuelle de quelque nature que ce soit, détenu par Cegid ou par un tiers.

Chaque Partie est seule propriétaire du savoir-faire qu'elle possède indépendamment du présent Contrat ou qu'elle acquiert au cours de l'exécution de ce Contrat et demeure par conséquent libre de l'utiliser. Cegid sera donc libre d'effectuer des prestations ou services analogues pour le compte d'autres clients. Aucune des Parties ne pourra revendiquer un droit quelconque sur le savoir-faire de l'autre Partie.

ARTICLE 7. EXECUTION DU SERVICE

7.1. Fourniture du Service

Cegid s'engage à fournir le Service conformément à sa Documentation.

Cegid ne garantit pas que le Service est conforme aux besoins spécifiques du Client ou exempt de défaut mais s'engage seulement à remédier, avec toute la diligence raisonnable et dans les conditions du Contrat, aux anomalies reproductibles du Service constatées par rapport à sa Documentation.

Cegid ne garantit pas non plus l'aptitude du Service à atteindre des objectifs ou des résultats que le Client se serait fixé et/ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient conduit à conclure le présent Contrat. Il incombe au Client ou à tout tiers mandaté par le Client à cet effet de s'assurer de l'adéquation du Service à ses besoins ou à son activité spécifique sur le Territoire.

De manière générale, Cegid ne prend aucun autre engagement de garantie autre que ce qui est prévu au Contrat.

Par ailleurs, Cegid réalise une veille législative et réglementaire régulière et s'engage à ce que le Service soit conforme aux textes applicables à la date d'entrée en vigueur du Contrat. Cegid s'engage également à faire ses meilleurs efforts pour que la conformité du Service aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur soit continue tout au long de l'exécution du Contrat. Les Parties reconnaissent toutefois qu'en raison des délais nécessaires pour analyser et implémenter une modification de la réglementation, Cegid ne peut garantir que le Service sera parfaitement conforme à celle-ci à tout moment durant l'exécution du Contrat.

En conséquence, le Client reconnaît que toute déclaration fiscale ou sociale effectuée directement ou indirectement grâce à l'utilisation du Service et notamment auprès de l'administration fiscale ou de tout organisme de cotisations et contributions sociales intervient sous sa seule responsabilité. La responsabilité de Cegid ne pourra être recherchée en cas de déclaration incomplète, irrégulière ou erronée sans faute de Cegid.

7.2. Exclusions du Service

Sont exclus du Service :

- les travaux et interventions concernant l'installation et le bon fonctionnement des Equipements Utilisateur et de l'infrastructure du Client (télécommunications, réseaux, équipements de sécurité) permettant au Client d'accéder et d'utiliser le Service ;
- la résolution de problèmes causés par une erreur ou une mauvaise manipulation des Utilisateurs en dehors

des cas prévus par le Support ;

- toute prestation d'analyse, de paramétrage, de formation et toute prestation en lien avec le Service qui n'est pas expressément prévue au Contrat.

7.3. Service en ligne tiers

Tout Service en ligne tiers sera soumis :

- d'une part aux termes et conditions de son éditeur (la « Convention ») mis à disposition du Client par Cegid. La Convention régira notamment les modalités d'accès au Service en ligne tiers, les modalités de fourniture du Service en ligne tiers, les modalités de protection des Données Client, le Territoire, la propriété intellectuelle, la résiliation, la responsabilité, la loi applicable et la compétence juridictionnelle. La Convention sera conclue par le Client selon les modalités prévues par l'éditeur du Service en ligne tiers. Elle prendra effet à la date d'entrée en vigueur du Contrat ;
- d'autre part, aux seules clauses du présent Contrat relatives à sa durée, la fixation et la révision des prix, les modalités de facturation et de règlement.

ARTICLE 8. COMPTE DE PAIEMENT

Cegid en sa qualité d'Intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) tel que défini par l'article L. 519-1 I 1° du Code monétaire et financier propose au Client en complément du Service, de bénéficier d'un Compte de Paiement.

Ce service est un service de paiement et de monnaie électronique développé par la société Swan, partenaire de Cegid, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny, sous le numéro 853 827 103, agréée par l'ACPR sous le numéro 17328.

Les fonctionnalités du Compte de Paiement sont détaillées sur le site web de Cegid <http://www.cegid.com/fr/cgv/> ou à toute autre adresse communiquée par Cegid.

La fourniture du Compte de Paiement intervient sous la responsabilité exclusive de Swan et conformément aux conditions générales de la société Swan dont le Client a pris connaissance lorsqu'il a créé son Compte Client et qu'il a acceptées auprès de Swan grâce au lien de redirection qui lui est proposé.

Le Client autorise expressément Cegid à communiquer à Swan les informations et pièces nécessaires à Swan pour procéder à l'ouverture du Compte de Paiement et qui sont précisées à l'adresse suivante [à compléter]. Les données personnelles qui y figurent sont traitées par Swan en sa qualité de responsable du traitement.

L'ouverture du Compte de Paiement relève de la responsabilité exclusive de Swan qui vérifie l'identité du Client via le suivi d'une procédure de type KYC (« *Know Your Client* ») sans lequel le Compte de Paiement est insusceptible d'être ouvert par Swan.

De même, relèvent de la seule responsabilité de Swan, la suspension ou la clôture du Compte de Paiement, par exemple en cas de violation par le Client des conditions générales de Swan, refus d'exécution d'opérations de paiement liées au Compte de Paiement ou suspicion de fraude.

La suspension ou la clôture du Compte de Paiement n'a pas d'incidence sur le Contrat.

Toutes les contestations ou demandes du Client, telle que les demandes de support, concernant le Compte de Paiement sont transmises par le Client au service client Cegid via les fonctionnalités du Site et traitées par Swan sous sa responsabilité.

La fin du Contrat quelle qu'en soit la cause n'a pas d'incidence sur les conditions générales de la société Swan.

ARTICLE 8. DONNEES CLIENT

8.1. Données Personnelles

Les dispositions relatives à la protection des Données Personnelles dans le cadre du Service sont décrites dans l'annexe « Politique de protection des données personnelles ».

8.2. Stockage

Cegid effectue régulièrement des copies de sauvegarde des Données Client.

Toutefois, le Service n'est pas un service de stockage ou d'archivage de documents ou de données. Le Client doit assurer personnellement la sauvegarde des Données Client et de ses documents sur tout support de son choix.

8.3. Localisation des Données Client

Les Données Client sont localisées dans un ou plusieurs sites situés en Union Européenne pendant toute la durée du Contrat et uniquement accessibles depuis un territoire de l'Union Européenne.

8.4. Restitution des Données Clients

Au terme du Contrat quelle qu'en soit la cause, le Client n'est plus autorisé à accéder et utiliser le Service. Il devra donc avoir, avant cette date, (i) récupéré les Données Client accessibles au travers des fonctionnalités du Service ou (ii) demandé à Cegid la restitution d'une copie de la dernière sauvegarde des Données Client. Toute restitution d'une copie de la dernière sauvegarde des Données Client par Cegid sera effectuée dans un format standard du marché choisi par Cegid et sera mise à disposition du Client sous la forme d'un téléchargement ou si le volume est trop important, par envoi d'un support externe et ce, dans le cadre d'une prestation facturable au tarif en vigueur.

Cegid procédera à la destruction des Données Client dans un délai raisonnable à compter de leur récupération ou de leur restitution au Client.

8.5. Données d'utilisation du Service

Conformément à la Politique de protection des données personnelles annexées, et sauf accord spécifique du Client, Cegid n'utilisera les Données Client à caractère personnel, dont le Client est responsable de traitement, que pour la réalisation de l'objet du Contrat.

Le Client, en qualité de responsable de traitement, fait son affaire personnelle de l'information et/ou de l'autorisation de ses dirigeants et de son personnel se rapportant aux traitements de Données Client visés ci-dessus lorsque cette information et/ou cette autorisation sont requises par la Réglementation Applicable et conformément à celle-ci. Il garantit Cegid contre tout recours fondé sur le non-respect de ladite réglementation.

Le Client est informé que Cegid est susceptible d'analyser l'utilisation qui est faite du Service par le Client et les Utilisateurs, notamment aux fins suivantes :

- amélioration, optimisation et enrichissement du Service et/ou des offres et produits ;
- mise en place de nouveaux services, offres, ou fonctionnalités ;
- campagnes marketing ciblées.

A cet égard, il est précisé que Cegid respectera l'ensemble des obligations légales et réglementaires applicables et les termes du Contrat et notamment les dispositions relatives à la confidentialité.

Lorsque les données d'utilisation du Service sont agrégées pour faire l'objet d'analyses, Cegid s'engage à mettre en place les mesures appropriées afin que les résultats de ces analyses ne permettent pas d'identifier directement ou indirectement le Client ou les Utilisateurs.

Cegid est titulaire des droits de propriété intellectuelle portant sur ces analyses et leurs résultats.

Le Client fait son affaire personnelle de l'information et/ou de l'autorisation de ses dirigeants et de son personnel se rapportant aux traitements de Données Client visés ci-dessus lorsque cette information et/ou cette autorisation sont requises par la Réglementation Applicable et conformément à celle-ci. Il garantit Cegid contre tout recours fondé sur le non-respect de ladite réglementation.

ARTICLE 9. SECURITE DU SERVICE

9.1. Gestion de la sécurité

Cegid s'engage à mettre en œuvre les moyens organisationnels et techniques décrits dans une documentation dédiée disponible sur demande, pour assurer la sécurité physique et logique des serveurs et réseaux qui sont sous sa responsabilité et son contrôle.

Dès qu'elle en a connaissance, chacune des Parties signalera dans les meilleurs délais à l'autre Partie tout fait susceptible de constituer une atteinte à la sécurité physique ou logique de l'environnement de l'autre Partie (tentative d'intrusion par exemple).

9.2. Sécurité d'accès aux locaux

Cegid met en place un contrôle d'accès aux locaux dans lesquels sont effectuées les prestations relatives au Service, de façon à n'en autoriser l'accès qu'aux seules personnes autorisées par Cegid ou accompagnées par du personnel autorisé. Il prend toutes les dispositions permettant d'éviter les intrusions.

9.3. Sécurité des fonctionnalités applicatives standards

Cegid s'engage à mettre en œuvre les mesures nécessaires destinées à ne permettre l'accès au Service et aux Données Client qu'aux personnes autorisées par Cegid et qu'aux personnes autorisées par le Client.

9.4. Sécurité des connexions

Afin d'assurer la confidentialité des données en transit entre les Equipements Utilisateur et le point d'accès au Service toutes les connexions sont sécurisées. Les flux de données, qui empruntent des réseaux de télécommunications non sécurisés, utilisent des protocoles de sécurité reconnus comme par exemple HTTPS ou SFTP (basé sur Secure Shell - SSH).

9.5. Sécurité des Données Client

Cegid s'engage à mettre en œuvre les moyens organisationnels et techniques décrits dans une documentation dédiée disponible sur demande, pour préserver la sécurité des Données Client afin qu'elles ne soient pas, de son fait, déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non-autorisés.

En conséquence, Cegid s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel les obligations suivantes :

- ne pas faire de copies des documents et des supports des Données Client qui lui sont confiés, sauf celles strictement nécessaires à l'exécution du Service ;
- respecter la confidentialité et ne pas divulguer les Données Client à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales sauf si cette divulgation est exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est nécessaire dans le cadre d'une action judiciaire en application de l'article « Loi Applicable et Tribunaux Compétents ».

Cegid assurera une complète étanchéité entre les Données Client et les données des autres clients.

Les mesures de sécurité relatives aux Données Personnelles sont décrites en annexe « Politique de protection des données personnelles ».

ARTICLE 10. LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le Client garantit qu'il utilise le Service fourni par Cegid dans le respect des lois et règlements applicables, notamment en matière fiscale et sociale. Plus particulièrement, dans l'hypothèse où Cegid serait tenue pour solidairement responsable notamment par l'administration fiscale et/ou l'URSSAF du paiement des rappels de droits émis en raison de l'utilisation irrégulière par le Client du Service, le Client s'engage à indemniser intégralement Cegid, c'est à dire à hauteur des sommes réclamées notamment par l'administration fiscale et/ou l'URSSAF.

DISPOSITIONS FINANCIERES

ARTICLE 11. PRIX ET MODALITES DE FACTURATION DU SERVICE DU SERVICE ET DU SERVICE EN LIGNE TIERS

11.1. Prix

Les prix du Service et du Service en Ligne Tiers, selon la formule d'abonnement, sont déterminés à la Souscription.

Tous les prix sont établis hors TVA, et autres taxes, impôts, droits ou prestations payables par le Client en application de la réglementation en vigueur à la date d'émission de la facture de Cegid et qui resteront à la charge exclusive du Client.

11.2. Modalités de facturation

Le Service et le Service en ligne tiers seront facturés mensuellement ou annuellement, selon ce qui est déterminé à la Souscription, terme à échoir.

La première facturation du Service et du Service en ligne tiers interviendra à la date de communication par Cegid au Client des codes d'accès au Service et au Service en ligne tiers.

Par ailleurs, concernant les Clients ayant souscrit à des services auprès de Cegid au titre de plusieurs Souscriptions, Cegid se réserve le droit de facturer via une facture unique les Services commandés au titre du présent Contrat ainsi que les services commandés au titre de contrats antérieurs.

Tout dépassement des seuils d'accès ou d'utilisation du Service par rapport à ceux fixés au Contrat fera l'objet d'une facturation par Cegid sur la base des tarifs en vigueur augmentés de cinquante (50) % sans préjudice de tous autres dommages et intérêts, associée à une facturation de régularisation couvrant l'ensemble des périodes depuis la survenance du dépassement.

11.3. Indexation

a- Indice

Les Prix du Contrat font chaque année, à sa date anniversaire, l'objet d'une révision automatique par application du dernier indice SYNTEC connu à la date de mise en œuvre de l'indexation. Cette révision interviendra pour la première fois le 1^{er} janvier de l'année suivant la date de signature du Contrat, au prorata de la période écoulée entre la date de signature du Contrat et la date de révision.

Le nouveau prix sera calculé selon la formule suivante :

$$\text{Prix} = P0 \times (\text{indice 2} / \text{indice 1})$$

Où :

- **Prix** = prix révisé ;
- **P0** = prix d'origine ou le cas échéant, le dernier prix révisé ;
- **indice 1** = indice Syntec de référence avant la révision du prix ;
- **indice 2** = dernier indice Syntec publié à la date de la révision du prix.

En cas de disparition de l'indice SYNTEC, il sera remplacé par l'indice le plus proche.

b- Modalités d'application

Nonobstant ce qui précède, l'augmentation de P0 ne pourra en aucun cas être inférieure à trois (3) pour cent par an.

Les dispositions du présent article se cumulent avec celles de l'article « *Régularisation* ».

ARTICLE 12. MODALITES DE REGLEMENT

12.1. Modalités de règlement

Les factures de Cegid relatives au Service et au Service en ligne tiers seront réglées par le Client par carte bancaire, à la date d'émission de la facture.

Le Client s'engage à fournir à Cegid des informations de carte bancaire valides et à jour. Le Client autorise Cegid à débiter cette carte bancaire l'ensemble des Services souscrits au titre du Contrat, pour la période initiale ainsi que pour toute période de prorogation.

12.2. Défaut de paiement

En cas de manquement du Client à son obligation de payer le prix convenu entre les Parties, et sans préjudice de tout autre recours que Cegid pourrait engager contre le Client pour obtenir l'indemnisation du préjudice subi du fait de ce manquement, Cegid se réserve le droit, quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure de payer, par tout moyen au choix de Cegid, restée sans effet, de suspendre le Service et toute prestation en cours jusqu'au paiement intégral des sommes dues ; et/ou de résilier de plein droit, conformément à l'article « *Résiliation* », le Contrat en cours sans nécessité d'une nouvelle mise en demeure.

Par ailleurs, Cegid facturera un intérêt de retard non libératoire à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt en vigueur et qui ne pourra être inférieur à un taux annuel de 5% sans qu'un rappel ou une mise en demeure préalable soit nécessaire. Ces intérêts seront calculés, par jour de retard, à partir du premier jour de retard jusqu'au jour du paiement intégral par le Client de toutes les sommes dues à Cegid. En application de l'article L.441-10 du Code de commerce, le Client sera également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros (€) au titre des frais de recouvrement exposés par Cegid. Ces indemnités ne seront pas appliquées dans les cas où le Client justifie qu'il fait l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire.

De plus, l'absence de règlement par le Client d'une facture arrivée à échéance permettra à Cegid d'exiger le paiement de toutes les autres factures y compris celles dont l'échéance ne serait pas dépassée.

Tous les frais d'impayés, suite à un rejet bancaire d'un règlement du Client, resteront à la charge financière de ce dernier.

12.3. Généralités

Cegid se réserve le droit de décider de la manière dont les paiements partiels effectués par le Client s'imputeront sur les sommes dues à Cegid.

Le Client s'interdit de procéder à une quelconque compensation avec les sommes qui pourraient lui être dues par Cegid au titre du Contrat, ou de tout autre contrat pouvant exister entre les Parties, sans l'accord écrit et préalable de Cegid.

DISPOSITIONS GENERALES DU CONTRAT

ARTICLE 13. COLLABORATION

La bonne exécution du Contrat et le bon déroulement du Service nécessitent une collaboration active, permanente et de bonne foi entre les Parties. Par conséquent, chacune des Parties s'engage à :

- s'impliquer activement dans l'exécution de ses obligations ;
- s'abstenir de tout comportement susceptible d'affecter et/ou d'entraver l'exécution des obligations de l'autre Partie ;
- se fournir mutuellement dans un délai suffisant, compatible avec le bon respect des délais convenus entre les Parties, toutes informations et documents nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- s'alerter mutuellement le plus vite possible en cas de difficulté et se concerter pour mettre en place la meilleure solution possible dans les meilleurs délais.

Il appartiendra notamment au Client de remettre à Cegid l'ensemble des informations le concernant nécessaires à la réalisation du Service et faire connaître à Cegid toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d'activité lui permet d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution du Service.

Par ailleurs, le Client s'engage à maintenir en place des Utilisateurs suffisamment compétents, qualifiés et formés pendant toute la durée d'exécution des présentes.

ARTICLE 14. RESPONSABILITE - ASSURANCE

14.1. Responsabilité

Pour l'exécution de l'ensemble de ses obligations, et compte tenu de l'état de l'art en usage dans sa profession, Cegid, qui s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de ses obligations, est soumise à une obligation de moyens.

La responsabilité de Cegid ne peut être recherchée que pour l'indemnisation des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles, lesquels n'incluent pas les préjudices dont la survenance n'est pas exclusivement liée à la mauvaise exécution ou l'inexécution du présent Contrat. A titre d'illustration et de convention expresse entre les Parties, constituent des dommages indirects pour lesquels Cegid ne pourra être tenue responsable, toute perte de clients, atteinte à la réputation ou à l'image, toute réclamation de tiers à l'encontre du Client et tout préjudice de tiers. Dans l'hypothèse où la responsabilité de Cegid serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du Contrat, ou pour toute autre cause de son fait, le montant de l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, principal, intérêts et frais, à laquelle le Client pourrait prétendre, sera limitée au préjudice direct et prévisible subi par le Client sans pouvoir excéder un montant égal à douze (12) mois de facturation du ou des éléments commandés ou du Service en ligne tiers à l'origine de la mise en cause de la responsabilité de Cegid.

Le plafond de responsabilité prévu ci-dessus est exclusif de tout autre plafond éventuellement prévu au titre d'un autre contrat entre les Parties, même si cet autre contrat est conclu au titre du même projet que le présent Contrat.

Le Client ne pourra engager aucune action en justice sur le fondement de la responsabilité contractuelle ou d'une quelconque garantie au titre du Contrat après l'expiration d'un délai de (1) an à compter de la date à

laquelle le Client a connu ou aurait dû connaître les faits permettant d'engager l'action.

Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

Le présent article « Responsabilité » restera en vigueur nonobstant la résiliation ou la résolution du Contrat.

14.2. Assurance

Cegid s'engage à maintenir en vigueur une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages qui pourraient survenir à l'occasion de l'exécution du Contrat.

ARTICLE 15. RESILIATION

15.1. Résiliation du Contrat par le Client

Le Client pourra résilier de plein droit le Contrat en cas de manquement de Cegid à ses obligations au titre des articles « Fourniture du Service », « Sécurité du Service » et « Confidentialité », à celles prévues à l'annexe « Politique de protection des données personnelles » et en cas de non-respect par Cegid, pendant trois mois consécutifs, du taux de disponibilité du Service indiqué dans l'annexe « Support », étant précisé que la résiliation du Contrat pour violation de l'article « Sécurité du Service » précité ou de l'annexe 2 « Politique de protection des données personnelles » ne peut intervenir qu'après réalisation d'un audit par un tiers indépendant à la demande du Client confirmant la violation alléguée.

La résiliation interviendra sans préjudice de tous dommages et intérêts dans la limite du plafond et des conditions prévus à l'article « Responsabilité » du Contrat, sous réserve du respect de la procédure décrite à l'article « Procédure de résiliation ».

15.2. Résiliation du Contrat par Cegid

Cegid pourra résilier de plein droit le Contrat en cas de manquements du Client à ses obligations au titre des articles « Droit d'accès au Service », « Données Personnelles », « Lutte contre la fraude », « Prix et modalités de facturation du Service et du Service en ligne tiers », « Modalités de règlement », « Collaboration », « Confidentialité » et « Réglementation » et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts, sous réserve du respect de la procédure décrite à l'article ci-dessous « Procédure de résiliation ».

15.3. Procédure de résiliation

Avant toute résiliation au titre des articles « Résiliation du Contrat par le Client » et « Résiliation du Contrat par Cegid », la Partie victime du manquement devra mettre en demeure l'autre Partie de se conformer à ses obligations dans un délai d'un (1) mois, par lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le(s) manquement(s) en cause.

Cette mise en demeure déclenchera la procédure de règlement amiable du différend visée à l'article « Règlement amiable des différends ». A défaut de règlement amiable dans les conditions prévues par cet article, la Partie victime du manquement pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie.

Toute lettre recommandée avec accusé de réception à adresser à Cegid en application du présent article doit être envoyée à l'adresse suivante : Cegid, 31 Rue d'Armagnac, 33800 Bordeaux.

15.4. Effet de la résiliation

Dans l'hypothèse d'une résiliation pour faute du Client, celui-ci cessera d'utiliser le Service à compter du jour de la résiliation du Contrat.

En cas de résiliation pour faute du Client, ce dernier sera redevable envers Cegid, outre les factures non payées à la date de résiliation, de la totalité des mensualités restant à facturer au titre du Service jusqu'au terme normal du Contrat et sans préjudice tous dommages et intérêts.

Les dispositions de l'article « Restitution des Données Client » s'appliqueront.

ARTICLE 16. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations contractuelles, si elle a été empêchée d'exécuter son obligation par un évènement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil. Il est expressément convenu entre les Parties que nonobstant toute jurisprudence éventuelle contraire, les évènements suivants détiendront les effets de la force majeure : les dysfonctionnements des opérateurs télécom et des télécommunications dès lors que ces dysfonctionnements n'ont pas pour origine les moyens techniques mis en œuvre par Cegid.

La Partie invoquant la force majeure notifiera à l'autre Partie, par tout moyen, dans les meilleurs délais, la survenance d'un tel évènement et les conséquences sur l'exécution de ses obligations.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation s'en trouvera suspendue jusqu'à ce que la Partie invoquant la force majeure ne soit plus empêchée par l'évènement de force majeure.

La Partie invoquant la force majeure devra tenir l'autre Partie informée et s'engage à faire de son mieux pour limiter la durée de la suspension. Dans le cas où la suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de trois (3) mois, chacune des Parties aura la possibilité de résilier de plein droit le Contrat sans indemnité en notifiant à l'autre Partie sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Cegid, 31 Rue d'Armagnac, 33800 Bordeaux.

Si l'empêchement est définitif, le Contrat est résilié de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

ARTICLE 17. CONFIDENTIALITE

Toutes les informations, toutes les données, tous les livrables et/ou tout le savoir-faire, couverts ou non par un droit de propriété intellectuelle, quelles qu'en soient la forme et la nature (commerciale, industrielle, technique, financière, etc.), communiqués par une Partie (le « Titulaire ») à l'autre Partie (le « Destinataire »), ou dont elles auraient connaissance lors de l'exécution du Contrat, y compris les termes du présent Contrat, seront considérés comme confidentiels (ci-après les « Informations Confidentielles »).

Ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles les informations (i) qui étaient en possession du Destinataire avant leur divulgation par le Titulaire sans qu'une telle possession ne résulte directement ou indirectement de la divulgation non autorisée de ces informations par un tiers, (ii) qui font partie du domaine public à la date d'acceptation du Contrat ou qui tomberaient dans le domaine public après cette date sans que la cause en soit imputable au non-respect par cette Partie de ses obligations de confidentialité au titre du Contrat, (iii) qui ont été élaborées de façon indépendante par le Destinataire.

Le Destinataire s'engage à n'utiliser les Informations Confidentielles du Titulaire que dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, à protéger les Informations Confidentielles du Titulaire et à ne pas les divulguer à des tiers autres que ses employés, collaborateurs, sociétés affiliées et sous-traitants ayant besoin d'en connaître pour l'exécution du présent Contrat sans l'autorisation préalable et écrite de l'autre Partie. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que leurs employés, collaborateurs, filiales et sous-traitants ayant accès aux Informations Confidentielles soient informés du caractère confidentiel des informations communiquées et respectent les obligations découlant de la présente clause.

Le Destinataire pourra divulguer les Informations Confidentielles du Titulaire à un tiers dès lors qu'une telle divulgation est strictement exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est strictement nécessaire à la défense de ses intérêts dans le cadre d'une action judiciaire.

Toute violation des engagements pris au présent article par le Destinataire constituerait un manquement grave à ses obligations, engagerait sa responsabilité et ouvrirait droit à réparation du préjudice ainsi subi par le Titulaire.

Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant cinq (5) ans suivant l'expiration ou la résiliation du Contrat.

A ce titre, au terme du Contrat quelle qu'en soit la cause, chaque Partie devra soit restituer à l'autre Partie l'ensemble des documents contenant des Informations Confidentielles, soit justifier à l'autre Partie de la destruction de toutes les Informations Confidentielles en sa possession. En aucun cas, une copie des documents contenant des Informations Confidentielles ne pourra être conservée par une Partie sauf accord exceptionnel et écrit de l'autre Partie.

ARTICLE 18. SOUS-TRAITANCE

Le Client accepte que Cegid puisse, librement sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre des

présentes. En cas de sous-traitance, Cegid restera seule tenue du bon respect des obligations souscrites aux termes du Contrat.

Les Parties conviennent que les dispositions concernant la sous-traitance au sens de la Règlementation Applicable sont décrites à l'annexe « Politique de protection des données personnelles ».

ARTICLE 19. CESSION

Le Contrat, pourra faire l'objet d'une cession ou d'un transfert total ou partiel, de la part de l'une ou l'autre des Parties, sous réserve de l'accord écrit de l'autre Partie à la suite de la notification du projet d'acte de cession au cédé. Le silence gardé par le cédé dans un délai de quinze (15) jours suivant cette notification, vaut acceptation. Cette autorisation ne pourra être refusée dès lors que la cession n'intervient pas au profit d'un concurrent de la Partie cédée et/ou n'occasionne pas un préjudice avéré et significatif à cette dernière. En cas de cession, la Partie cédante sera libérée de ses obligations au titre du Contrat et ne pourra être tenue solidairement responsable de l'exécution du Contrat à compter la notification de la cession à la Partie cédée

ARTICLE 20. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le Client renonce expressément, pendant la durée d'exécution du présent Contrat et pendant deux (2) ans suivant son terme, pour quelque cause que ce soit, à engager ou faire travailler, directement ou indirectement par personne interposée, tout collaborateur de Cegid ayant participé à la négociation ou l'exécution du Contrat, quelle que soit sa spécialisation.

Tout manquement à cette obligation expose le Client à payer immédiatement à Cegid, une indemnité égale à la rémunération brute des dix-huit (18) derniers mois de la personne concernée, augmentée des charges patronales, sans préjudice de dommages et intérêts.

ARTICLE 21. REGLEMENTATION

21.1. Règlementation sociale

Cegid s'engage à appliquer l'ensemble des dispositions légales et réglementaires dont le respect lui incombe en matière de droit du travail et de législation sociale et en particulier à fournir au Client, à sa demande, toutes attestations que ce dernier serait en droit d'exiger. Le personnel de Cegid demeure en tout état de cause salarié de ladite société. Il remplit ses fonctions, sous la direction, le contrôle et la responsabilité de Cegid qui en assure tout au long de l'exécution du Contrat, la gestion administrative, comptable et sociale.

21.2. Conformité

Le Client déclare, en son nom et au nom de toute personne ou entité agissant pour son compte :

- Appliquer et respecter la loi applicable dans les pays où il est présent ou exerce une activité commerciale, en matière d'éthique, de lutte contre la corruption et de blanchiment d'argent, et notamment (sans que cette liste soit exhaustive) les dispositions nord-américaines (FCPA), britanniques (Bribery Act) et françaises (Loi Sapin II) ;
- Ne figurer sur aucune liste de sanctions des Nations Unies, de l'Union Européenne ou des Etats-Unis ;
- S'engager à respecter toutes les lois et réglementations applicables en matière de sanctions économiques, y compris celles imposées par l'Union européenne, les États-Unis, la France et d'autres autorités compétentes ;
- Qu'aucun produit, logiciel, technologie ou service fourni par Cegid ne sera utilisé, directement ou indirectement, en violation des régimes de sanctions ou des contrôles à l'exportation, notamment par ou au bénéfice de personnes listées par ces autorités ou qui sont possédées ou contrôlées par de telles personnes ;
- Qu'aucun produit, logiciel, technologie ou service fourni par Cegid ne sera utilisé, directement ou indirectement, pour des transactions impliquant des pays sous sanctions, en particulier la Biélorussie, Cuba, la Corée du Nord, l'Iran, les régions occupées d'Ukraine (notamment la Crimée, les Oblasts de Lougansk et Donetsk), la Russie, la Syrie, la Lybie, le Soudan et le Venezuela.

Le Client s'engage à informer sans délai Cegid de toute utilisation qui contreviendrait à cet engagement.

En cas de manquement ou de suspicion de manquement du Client au titre de cette clause, Cegid se réserve le droit de résilier de plein droit, conformément à l'article « Résiliation ».

ARTICLE 22. DISPOSITIONS GENERALES

22.1. Indépendance des Parties

Chacune des Parties est une personne morale juridiquement et financièrement indépendante, agissant en son nom propre et sous sa seule responsabilité. Le Contrat ne constitue ni une association, ni un mandat donné par l'une des Parties à l'autre. Chaque Partie s'interdit donc de prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre Partie, à laquelle elle ne saurait en aucun cas se substituer.

22.2. Intégralité

Les Parties reconnaissent que les documents énumérés à l'article « Documents contractuels » constituent l'intégralité des accords passés entre elles relatifs à l'objet du Contrat et remplacent tous les engagements antérieurs, verbaux et/ou écrits, passés entre les Parties, relatifs à l'objet des présentes. Le Contrat prévaut ainsi sur tout autre document, y compris les éventuelles conditions générales d'achat du Client. Sauf stipulation expresse, les termes et conditions et obligations du présent document prévaudront sur tous autres.

22.3. Régularisation

Si les coûts supportés par Cegid en lien avec le Service au cours d'une année N d'exécution du Contrat augmentent dans des proportions supérieures à celles résultant de l'article « Indexation » du Contrat, Cegid pourra, sans préjudice de l'application de ces dispositions, réviser les prix, deux fois par année civile et par élément commandé. En cas de refus par le Client de l'augmentation des prix facturés en application du présent article, le Client sera en droit de résilier le Service par notification au service client Cegid via les fonctionnalités du Site ou par l'envoi à Cegid d'une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Cegid, 31 Rue d'Armagnac, 33800 Bordeaux. Une telle notification doit être adressée dans les trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture comportant les nouveaux montants facturés.

Le Contrat restera alors en vigueur, aux conditions tarifaires de la facture précédente, jusqu'à la plus récente des dates suivantes : au terme de la période en cours ou deux (2) mois après la notification de la résiliation par le Client à Cegid.

22.4. Titres

Les titres ont pour seule finalité de faciliter la lecture des documents contractuels. Au cas où l'intitulé d'un paragraphe ou d'une clause d'un document contractuel viendrait perturber la compréhension du texte, il ne sera tenu compte que du texte du paragraphe ou de la clause en question et non de son titre.

22.5. Nullité

Si une ou plusieurs stipulations non substantielles du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations gardent toute leur force et leur portée.

22.6. Non renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées au Contrat, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

22.7. Référence commerciale

Le Client autorise Cegid à citer librement son nom et à utiliser et/ou reproduire son logo et/ou marques à titre de référence commerciale dans les documents commerciaux et annonces de presse et ce sous quelque forme et support que ce soit, ainsi que sur les documents utilisés et/ou réalisés par Cegid dans le cadre du Contrat.

En outre, le Client s'engage à fournir son témoignage sur demande de Cegid et aux fins de référence commerciale notamment :

- lors de la remise des codes d'accès par Cegid, expliquant notamment le choix du Service ainsi que de Cegid en qualité de prestataire ;
- pendant la Période Initiale, mettant notamment en avant le Service et le partenariat avec Cegid ;
- Cegid pourra exploiter les témoignages sous quelque forme que ce soit et sur quelque territoire que ce

soit pendant toute la durée du Contrat augmentée de cinq (5) ans.

22.8. Contrôle des comptabilités informatisées

Si le Service intègre des fonctionnalités applicatives de comptabilité, de gestion ou des systèmes de caisse, le Client est informé que conformément à l'article L96-J du Livre des procédures fiscales, en cas de contrôle de sa comptabilité informatisée en France, Cegid s'engage pendant la durée du Service et après expiration des présentes jusqu'à l'issue de la période de prescription fiscale, à :

- tenir à la disposition de l'administration fiscale la documentation utile à la compréhension du fonctionnement et à l'utilisation du Service ;
- coopérer avec le Client dans le cas d'un tel contrôle et l'assister sur demande expresse de celui-ci et contre rémunération à définir d'un commun accord pour répondre à toute demande d'information de l'administration fiscale.

Si le Service intègre des fonctionnalités applicatives de comptabilité, le Client est informé qu'il dispose, afin de satisfaire à ses obligations de conservation des données comptables, de la possibilité d'extraire dans le cadre du Service :

- les livres comptables obligatoires, dans le respect des normes mentionnées à l'article L47-A du Livre des procédures fiscales français ;
- les pièces justificatives dans leur format d'origine si ces pièces sont produites par le Service.

Le Client est informé que le Service ne constitue pas une solution d'archivage des données comptables et en conséquence il s'engage à procéder lui-même aux opérations d'archivage nécessaires au contrôle de sa comptabilité informatisée.

22.9. Informations fournies par le Service

Cegid et le Client déclarent que les informations fournies et exploitées par le Service de Cegid font foi entre eux jusqu'à preuve du contraire.

22.10. Divisibilité

Tout autre contrat que le Contrat, conclu (i) entre Cegid et le Client ou (ii) entre le Client et un tiers en lien avec le Service, n'aura aucune incidence sur le Contrat. En conséquence, en cas de nullité, résiliation, résolution ou caducité de tout autre contrat que le Contrat, celui-ci continuera de lier les Parties dans les conditions et modalités qu'il prévoit.

ARTICLE 23. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents composant le Contrat sont :

- (a) la ou les Souscriptions ;
- (b) les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Service BIM! ;
- (c) les annexes suivantes :
 - Annexe 1 : Livret de Service
 - Annexe 2 : Politique de protection des données personnelles ;

En cas de contradiction entre les dispositions du présent document et celles de l'une quelconque des annexes, les dispositions du présent document prévaudront.

ARTICLE 24. REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS

Tout litige qui pourra naître à l'occasion de l'exécution du Contrat, relatif notamment à sa validité, son interprétation, son exécution ou sa cessation, devra être porté à la connaissance de l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception mentionnant précisément les griefs en vue d'une procédure de règlement amiable des différends et ce, avant toute action judiciaire ou résiliation. Toute lettre recommandée avec accusé de réception à adresser à Cegid en application du présent article doit être envoyée à l'adresse suivante : Cegid, 31 Rue d'Armagnac, 33800 Bordeaux.

Si les Parties parviennent à un accord, celles-ci rédigeront une transaction qui fera obstacle à l'introduction ou à la poursuite entre elles d'une action en justice ayant le même objet, conformément aux articles 2044 à 2052 du Code Civil.

A défaut de règlement amiable du différend dans un délai de trente (30) jours après la réception du courrier visé ci-dessus, initiant la procédure de règlement amiable des différends, les Parties pourront engager toutes

actions judiciaires devant les Tribunaux désignés à l'article « Loi Applicable et Tribunaux Compétents ».

Les Parties sont informées que la procédure décrite au présent article constitue un préalable obligatoire à l'engagement d'une action judiciaire. La Partie qui ne respecte pas la présente procédure s'expose à ce qu'une fin de non-recevoir puisse être soulevée par l'autre Partie au titre de l'article 122 du Code de procédure civile.

ARTICLE 25. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

Le présent contrat est soumis à la loi interne française tant pour les règles de forme que pour les règles de fond.

En cas de litige, les parties pourront porter leur différend devant les Tribunaux compétents de Lyon, auxquels elles attribuent compétence exclusive, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence et les procédures conservatoires, en réfère ou sur requête.

cegid



LIVRET DE SERVICE

BIM! by Cegid

www.cegid.com

Maintenance Urgente : désigne l'arrêt du Service, en dehors des Fenêtres de Maintenance, en raison de l'application de patches ou correctifs urgents ou toute autre maintenance urgente.

Mises à Jour : désigne les améliorations apportées aux fonctionnalités applicatives standards existantes accessibles au titre du Service décidées unilatéralement par Cegid, au regard des évolutions fonctionnelles. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies du Service.

Service Client : désigne l'assistance à l'utilisation du Service concernant l'utilisation des fonctionnalités applicatives.

Taux de disponibilité : défini comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service. Le taux de disponibilité (TD) est calculé sur une base mensuelle : $TD = (PRT - \text{somme des TI}) / PRT * 100 [\%]$ Où PRT est la période de référence type et TI est le temps d'indisponibilité du Service

ARTICLE 2 : OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et décrit les dispositions particulières applicables au Service qui prévalent sur les dispositions du Contrat en cas de contradiction et/ou complètent les dispositions générales du Contrat.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

ARTICLE 3 : CONTENU DU SERVICE

3.1 Description de l'offre de base

Cegid met à disposition du Client Cegid, en fonction de l'abonnement souscrit, le Service BIM! by Cegid, accessibles uniquement en ligne via le Web.

BIM! by Cegid est une solution de gestion complète à destination des dirigeants de TPE et entrepreneurs pour gérer toute sa facturation, et en particulier :

- Créer et envoyer des devis et des factures ;
- Personnaliser des devis et factures ;
- Créer et accéder à un répertoire de fiches clients ;
- Créer et accéder à un catalogue d'articles et services ;
- Accéder instantanément à toutes ses factures fournisseurs et dépenses en un seul endroit ;
- Ouvrir et disposer d'un compte professionnel afin d'effectuer et recevoir des virements, régler ses dépenses par carte de paiement (prochainement disponible)
- Connecter son compte bancaire afin de consulter le solde.
- Rapprocher automatiquement les factures et les transactions bancaires (prochainement disponible) ;
- Payer rapidement ses achats ou fournisseurs ;
- Transmettre les factures de ventes, d'achats et relevés bancaire à un expert-comptable ;
- Connaître instantanément sa situation de trésorerie (prochainement disponible).

L'utilisateur reconnaît et accepte qu'en fonction de l'offre commerciale à laquelle il souscrit, cette dernière peut être une offre commerciale à fonctionnalités restreintes. En conséquence, certaines versions ne permettront pas l'accès à un certain nombre de fonctionnalités. Il est également précisé que Cegid se réserve le droit de modifier, à sa seule discrétion et sans préavis, le périmètre fonctionnel de ses offres. Ces modifications pourront consister en l'ajout ou la suppression de fonctionnalités. Le client est invité à consulter régulièrement les spécifications des offres commerciales, disponibles sur <https://bim.cegid.com/>, pour se tenir informé de l'état actuel des fonctionnalités proposées. Le Client Cegid ne pourra réclamer à Cegid aucune indemnité du fait de ces modifications.

Les conseils fournis par Cegid ne concernent que l'utilisation du Service et en aucun cas l'organisation ou la gestion des clients ou services du Client Cegid.

3.2 Options payantes

Les offres commerciales BIM! by Cegid intègrent une variété de fonctionnalités de base destinées à répondre à vos besoins professionnels essentiels dont le prix est inclus dans votre abonnement au Service. En plus de ces fonctionnalités de base, nous proposons des options supplémentaires avancées qui sont disponibles moyennant des frais supplémentaires.

L'utilisation des Options supplémentaires avancées est soumise à l'activation des options en question. Vous serez clairement informé(e) au sein du produit des fonctionnalités concernées, des conditions d'utilisation et du tarif associé. Les tarifs applicables peuvent être soumis à des modifications, dont vous serez informé(e) au préalable par e-mail ou directement depuis la solution.

En optant pour une ou plusieurs Options Payantes, vous acceptez de payer le prix correspondant selon les modalités de paiement définies au Contrat.

Nous nous réservons le droit de modifier, suspendre ou arrêter toute Option Payante à tout moment. Le Client en sera informé par e-mail dans un délai raisonnable.

ARTICLE 4 : LIMITATIONS DU SERVICE

Le Client peut conserver un historique de mouvements couvrant dix années, à compter de l'année en cours. Le Service ne constituant pas une solution d'archivage, l'historique des mouvements antérieurs devra être purgé par le Client. Cegid se réserve le droit de facturer au Client l'historique des mouvements conservé au-delà de la période indiquée ci-dessus. La

Aucun Développement Spécifique ne peut être inclus dans le Service ou rendu accessible au titre du Service.

ARTICLE 5 : ACCES AU SERVICE

Le Service est accessible tous les jours 24h sur 24h, en dehors des Fenêtres de Maintenance planifiée et de la Maintenance Urgente.

La Fenêtre de Maintenance planifiée est définie comme suit :

- entre 20:00 et 7:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST), pas d'intervention bloquante avant 22:00 (CET du lundi au vendredi)

Et/ou

- Samedi, Dimanche et jours fériés français à tout moment ;

La Maintenance Urgente est susceptible d'intervenir à tout moment.

ARTICLE 6 : DISPONIBILITE DU SERVICE

Cegid s'engage à fournir un Service dont le taux de disponibilité est d'au moins 99.5%.

La période de référence type couvre la tranche horaire de 07:00 à 20:00 (Central European Time CET/ Central European Summer Time CEST) du lundi au vendredi, hors jours fériés français.

Le temps d'indisponibilité du Service ne comprend pas les temps d'interruption liés à :

(i) la Fenêtre de Maintenance

(ii) la Maintenance Urgente

(iii) les interruptions dues à une raison de Force Majeure

(iv) les interruptions causées par un équipement fourni par le Client (ou par les fournisseurs du Client)

ou (v) les interruptions liées aux systèmes en dehors du périmètre du Service, incluant notamment le réseau de télécommunications du Client

Seul l'environnement de production, à l'exclusion de tout autre environnement, est soumis au taux de disponibilité susvisé.

DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

ARTICLE 7 : INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE

Cegid a choisi des centres d'hébergement afin de permettre à ses Clients d'accéder à l'application BIM! by Cegid et de respecter les réglementations en matière de confidentialité des données.

Nous évaluons et sélectionnons nos centres d'hébergement selon des critères stricts de sécurité, de confidentialité, de qualité et de disponibilité.

Le fait de disposer de plusieurs centres nous permet d'être plus réactifs dans la mise en place de nouvelles instances Client, de gérer l'équilibrage de charge, de diminuer des risques, et d'augmenter notre capacité de manière rapide et indépendante.

Le fournisseur cloud Azure France et Cegid sont liés par un contrat qui comprend une clause de confidentialité. La liste des personnes autorisées à accéder aux données est revue régulièrement. La structure juridique de Cegid est basée en France et les centres de données de BIM! by Cegid sont situés en France. Certains traitements peuvent être effectués dans l'Union Européenne, hors France.

Cegid garantit que la base de données est et sera toujours située en Europe pour tous les Clients européens.

Cette garantie s'applique également aux sauvegardes.

Nos centres d'hébergement ont en commun les caractéristiques suivantes :

- Centres de données conçus avec des niveaux élevés de redondance pour des solutions à très haute disponibilité (tiers III ou équivalent) ;
- Système de communication haut débit reposant sur un réseau de fibre optique longue distance entièrement redondant ;
- Normes les plus élevées en matière de sécurité active ;
- Souci permanent de l'efficacité énergétique et volonté de limiter tout impact environnemental.

Les centres de données utilisés par Cegid possèdent de solides certifications garanties par notre fournisseur cloud Azure France

ARTICLE 8 : ADMINISTRATION ET SUPERVISION DU SERVICE

Les prestations fournies sont :

- L'installation, la maintenance et la mise à niveau des systèmes d'exploitation, systèmes de gestion des bases de données, logiciels de surveillance, d'exploitation et d'optimisation,
- La définition et la réalisation des politiques de sauvegarde du Service.
- Les actions proactives et réactives d'optimisation et d'amélioration du Service

ARTICLE 9 : GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

9.1 Gestion des restaurations

Cegid est responsable de la conduite des restaurations afin de sécuriser les données du Client. Ainsi un système de sécurisation des données a été mis en place pour garantir l'intégrité des données hébergées sur Azure Storage. Les données hébergées sont principalement des documents et des factures.

Ces données sont conservées comme suit :

- Une réplication sur 3 datacenters différents en région France centrale
- 3 exemplaires sur un datacenter en région France sud

9.2 Gestion des sauvegardes

Les sauvegardes des données du Client Cegid sont effectuées sur des cycles quotidiens afin de sécuriser les données du Client Cegid.

Elles sont effectuées de la manière suivante :

Type de sauvegardes	Quotidienne	Duree de rétention
Documents & factures stockés dans Azure Storage	Chaque nuit	Conservée 3 mois
Bases de données SQL	2 fois par jour	

En cas de sinistre survenant sur l'infrastructure permettant d'opérer le Service, Cegid s'engage à restaurer, dans les meilleurs délais, le Service sur la base de la sauvegarde la plus adéquate.

Le Client est informé que des écarts pourront exister entre les données restaurées et celles existantes au moment de l'incident à l'origine de la restauration. Par conséquent, il appartiendra au Client, dans le cadre de leur procédure d'échange et de sauvegarde, de vérifier l'existence des éventuels écarts et de les reconstituer.

ARTICLE 10 : MISES A JOUR

10.1. Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions qui impliquent un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service ;
- Correctifs (patches correctifs).

10.2. Cegid procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable du Client. Cegid pourra modifier le Service sans préavis, afin d'y apporter les améliorations et modifications jugées utiles ou nécessaires. Le Client ne pourra réclamer à Cegid aucune indemnité du fait de ces modifications.

Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour pourront être mises à disposition par Cegid par courrier et/ou mails et/ou tout autre moyen approprié.

S'il le juge nécessaire, Cegid informera le Client des Mises à Jour jugées majeures depuis le produit et/ou mails et/ou tout autre moyen approprié.

ARTICLE 11 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les dispositions applicables en matière de protection des Données Personnelles sont celles figurant à l'annexe Politique de protection des Données Personnelles du Contrat.

ARTICLE 12 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS

Tout utilisateur déclare obligatoirement sous sa seule responsabilité :

- Être âgé d'au moins 18 ans.
- Fournir son nom complet, celui de sa société, une adresse E-mail valide, et toute autre information requise pour compléter l'inscription.
- Être responsable de maintenir la sécurité et la confidentialité de son compte. Cegid ne pourra être tenu responsable de tout dommage ou perte qui pourrait résulter de l'incapacité du Client à protéger ses informations de connexion telles que nom d'utilisateur et mot de passe.

Les gestionnaires du compte créé pourront inviter d'autres utilisateurs de leur société/groupe de travail et ainsi leurs donner accès au compte. Le Client est responsable de la gestion de ses utilisateurs et des droits qui leurs sont accordés sur leur compte. (Prochainement disponible)

ARTICLE 13 : PREREQUIS TECHNIQUES

Ce paragraphe couvre les prérequis techniques relatifs aux postes de travail, aux aspects réseau et navigateurs. Il a pour objectif de vous donner les informations les plus précises possibles pour une utilisation optimale de l'application BIM! By Cegid

La responsabilité de Cegid ne pourra être engagée en cas de dysfonctionnement de la solution lié à leur non-respect.

13.1 Prérequis navigateurs

Il est conseillé d'une manière générale de toujours utiliser la dernière version de votre navigateur, et de le mettre régulièrement à jour.

- Chrome (ce navigateur offre une compatibilité maximale avec BIM! By Cegid),
- Edge,
- Firefox,
- Safari (pour les Mac).

13.2 Prérequis réseaux

L'expérience utilisateur de la solution BIM! By Cegid peut varier suivant la qualité de la connexion (débit, latence, etc.).

Pour travailler dans de bonnes conditions, l'infrastructure réseau du client doit disposer d'une bande passante suffisante et d'une faible latence.

Ces performances s'évaluent également selon le nombre d'utilisateurs connectés.

Les débits minimums nécessaires sont donc fonction de ces deux variables :

- Débit de 4Mb/s, pour une personne,
- Débit de 8Mb/s, jusqu'à 5 personnes connectées,
- Débit de 20Mb/s au-delà.

Au-delà du volume de données traitées, susceptible de rallonger les temps de traitement (dans le cadre de Reprises De Données notamment), d'autres facteurs externes peuvent réduire la qualité du débit :

- présence d'un firewall, antivirus,
- qualité du wifi.

Important :

Si votre utilisation de BIM! By Cegid est dégradée, il est donc vivement conseillé de tester l'application dans un environnement différent :

- connexion filaire (plutôt qu'en wifi),
- autre réseau (réseau domestique VS réseau professionnel),
- autre ordinateur.

13.3 Prérequis système d'exploitation

Les systèmes d'exploitation ci-dessous doivent être respectés afin que les services de BIM! By Cegid fonctionnent correctement.

- Pour les PC : à minima Windows 10 et les versions ultérieures.
- Pour les Mac : à minima macOS 10.8 et les versions ultérieures.

Pour maintenir la compatibilité et la sécurité sur la durée, il est recommandé de procéder régulièrement aux mises à jour de votre système d'exploitation, conformément aux dernières versions supportées par Microsoft et Apple

13.4 Prérequis Webapp Mobile

La solution BIM! By Cegid est également accessible via une webapp compatible mobile.
Pour une expérience fluide, nous recommandons :

- Système d'exploitation : Android 10+ ou iOS 13+
- Navigateurs : Chrome ou Safari à jour
- Connexion Internet : 4G minimum ou Wi-Fi stable.

Certaines fonctionnalités avancées peuvent nécessiter un poste de travail.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SERVICE CLIENT

ARTICLE 14 – DESCRIPTION DU SERVICE CLIENT

Dans le cadre des Services, Cegid met à disposition du Client un Service client qui est inclus dans le prix de l'abonnement au Service.

Le Service client est accessible pendant les Heures de Service, du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Le Client peut contacter le Service client au travers des différents moyens mis à sa disposition : téléphone, chatlive, formulaire de demande. La téléassistance sur la version bureau permet au Client de bénéficier de la prise en main à distance du Service par un chargé de Service client pour faciliter l'assistance aux Utilisateurs.

Les Demandes seront enregistrées dans les outils de Cegid afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de criticité. De manière à faciliter l'exécution du Service client, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchaînement des menus afin de permettre à Cegid de reproduire) et de qualifier les éventuels incidents et / ou Anomalies portés à sa connaissance.

Le Service client ne pourra être assuré par Cegid que dans la mesure où le Client Cegid dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

Les prestations suivantes font partie du Service :

- Accompagnement au démarrage et à l'utilisation du Service
- Accompagnement à l'utilisation du Service
- Résolution des dysfonctionnements reproductibles du Service
- Réponse à une question sur le Contrat ou la facturation

Les prestations suivantes ne font pas partie du Service :

- Reprise des données
- Réponse à des questions légales ou fiscales

Par ailleurs, Cegid n'est pas tenue d'assurer le Service client dans les cas suivants :

- Refus du Client Cegid de collaborer avec Cegid dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignements ;
- Incapacité de reproduire l'Anomalie signalée ;
- Utilisation du Service par le Client Cegid de manière non conforme à sa destination ou à sa Documentation ;
- Modification non autorisée du Service par le Client Cegid ou pas un tiers ;
- Manquement du Client Cegid à ses obligations au titre du Contrat ;
- Non-respect par le Client Cegid des Prérequis Techniques ;

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Cegid s'effectuera dans un délai de huit (8) heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenue pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture du Service client.

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge de huit (8) heures ouvrées pour au moins 90% des Demandes. Le respect par Cegid de ce pourcentage sera évalué par période de douze (12) mois consécutifs à compter de la date de début de fourniture du Service client et implique le respect par le Client Cegid de ses obligations et des Prérequis Techniques de Cegid.

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande de huit (8) heures ouvrées, Cegid procédera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

A l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, Cegid disposera :

- D'un délai de douze (12) Heures ouvrées pour fournir au Client Cegid un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité 1
- D'un délai de six (6) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2.

En ce qui concerne les Anomalies de criticité 3, Cegid ne sera pas tenue au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

DISPOSITIONS FINANCIERES ET DUREE DU SERVICE

ARTICLE 15 : DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES

Le Service sera facturé mensuellement ou annuellement, selon l'offre souscrite par le Client.

Le Client bénéficiera d'une période d'essai gratuite d'une durée de 14 jours, à compter de la date de création d'un compte sur le Service. À l'expiration de cette période d'essai gratuite, il pourra souscrire au Service et le montant de la redevance sera automatiquement facturé conformément au tarif en vigueur.

A cet effet, le Client fournira à Cegid des informations complètes et à jour (un numéro de carte bancaire), afin de permettre à Cegid de percevoir le paiement des sommes dues par le Client en exécution du Contrat. Les montants dus seront automatiquement débités de la carte de crédit liée au compte.

Si à l'issue de la période d'essai gratuite, le Client ne souscrit pas au Service, Cegid conservera le compte et les données associées pendant 90 jours. A l'issue des 90 jours, Cegid supprimera le compte et les données associées. Le Client est informé qu'à partir de cette échéance aucune récupération du compte et des données associées ne sera possible.

ARTICLE 16 : DUREE DU SERVICE

Le Contrat entre en vigueur à la date de la souscription au Service par le Client. Le Service est conclu pour une durée minimale d'un mois à compter de la date de la souscription. Le Service sera ensuite tacitement prorogé pour une durée indéterminée.

Pendant la période de reconduction, chacune des Parties pourra résilier le Service à tout moment, le Client en se désabonnant du Service et Cegid en informant le Client Cegid par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un délai de préavis de 1 mois.

Le Client étant le seul responsable de l'utilisation du Service, il lui appartient de gérer le désabonnement du Service s'il ne souhaite plus en bénéficier. Tout service n'ayant pas fait l'objet d'un désabonnement par le Client Cegid continuera à être facturé mensuellement.

A l'issue de la résiliation, Cegid conservera le compte et les données associées pendant 90 jours. A l'issue des 90 jours, Cegid supprimera le compte et les données associées. Le Client est informé qu'à partir de cette échéance aucune récupération du compte et des données associées ne sera possible.

FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 12 PAGES.

ANNEXE 2 « POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES »

Les dispositions de la présente Annexe s'appliquent au(x) traitement(s) de Données Personnelles réalisé(s) dans le cadre du Contrat.

Il est entendu que la présente annexe complète les dispositions du Contrat.

1. Définitions

Pour l'exécution des présentes, les termes et expressions identifiés par une majuscule ont la signification indiquée dans le Contrat, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel.

2. Principes généraux

2.1. Il est rappelé qu'au sens de la Règlementation Applicable et dans le cadre de l'exécution du Contrat :

- le Client agit en qualité de responsable du traitement de Données Personnelles ou, le cas échéant, sous-traitant de ses clients ;
- Cegid agit en qualité de sous-traitant pour le compte et sur les instructions documentées et licites du Client.

A cet égard, il est entendu entre les Parties que l'expiration du contrat passé entre le Client et un ou la totalité de ses clients ultérieurs n'aurait aucune incidence sur la durée du Contrat.

2.2. Les Parties reconnaissent que la réalisation de l'objet du Contrat l'utilisation du Service et de ses fonctionnalités conformément à sa Documentation, constituent les instructions documentées du Client.

Toute instruction supplémentaire du Client devra être faite par écrit, préciser la finalité concernée et l'opération à effectuer. La mise en œuvre de toute instruction supplémentaire donnera lieu à l'établissement préalable d'un devis accepté par le Client si celle-ci excède les obligations de Cegid aux termes du Contrat.

Cegid s'engage à informer le Client par tout moyen dans un délai de cinq (5) jours à compter de la prise de connaissance par Cegid de l'instruction si elle considère qu'elle constitue une violation de la Règlementation Applicable. Cegid se réserve le droit de ne pas mettre en œuvre les instructions qu'elle considère contrevenir à la Règlementation Applicable.

2.3. Il est entendu que le Client est le seul à disposer de la maîtrise et de la connaissance des Données Personnelles traitées lors de l'exécution du Contrat. Le Client garantit ainsi respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent en qualité de responsable du traitement ou, le cas échéant, de sous-traitant.

2.4. À moins que le droit applicable n'exige la conservation de ces Données Personnelles et conformément aux conditions prévues au Contrat, Cegid supprimera les Données Personnelles et leurs éventuelles copies au terme du Service ou de la prestation dans les conditions indiquées au Contrat.

2.5. Cegid pourra être amenée à transférer les Données Personnelles pour les stricts besoins de l'exécution du Contrat sous réserve d'en informer préalablement le Client comme décrit à l'article 5 « sous-traitance » de la présente Annexe. Dans tous les cas, Cegid s'interdit de transférer les Données Personnelles, sans mettre en place les outils adéquats d'encadrement de ces transferts en application de l'article 46 du RGPD, en dehors :

- de l'Union Européenne, ou
- de l'Espace Economique Européen, ou
- des pays reconnus comme disposant d'un niveau de sécurité adéquat par la Commission Européenne.

2.6. Cegid déclare tenir un registre des traitements tel que défini à l'article 30.2. du RGPD en qualité de sous-traitant.

3. Sécurité des Données Personnelles

3.1. En application de l'article 32.1 du RGPD, Cegid met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques. Les moyens mis en œuvre par Cegid sont listés dans un document dédié dont la dernière version à jour est mise à disposition du Client sur demande ou sur le site internet de Cegid.

3.2. Il est rappelé que le Client demeure responsable de la sécurité et de la confidentialité de ses systèmes et de sa politique d'accès au Service. Il lui appartient de s'assurer que les usages et les choix de configuration du Service à sa disposition répondent aux exigences de la Règlementation Applicable. Il est entendu que Cegid n'a aucune obligation de protéger des données personnelles qui sont stockées ou transférées hors du Service par le Client ou par Cegid sur instruction du Client et en dehors de l'exécution du Service.

3.3. Cegid veille à ce que son personnel autorisé à traiter des Données Personnelles s'engage à en respecter la confidentialité conformément aux termes de la présente annexe.

4. Coopération avec le Client

4.1. Cegid s'engage à communiquer au Client dans les meilleurs délais après réception, toute demande, requête ou plainte qui lui serait adressée par toute personne physique concernée par le traitement de ses Données Personnelles réalisé dans le cadre du Contrat.

En qualité de responsable du traitement, le Client ou le cas échéant, ses clients finaux, sont seuls responsables de la réponse à apporter aux personnes physiques concernées et Cegid s'engage à ne pas répondre à leurs demandes. En outre, compte tenu de la nature du traitement de Données Personnelles, Cegid s'engage par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et dans la mesure du possible, à fournir au Client les informations en sa possession afin de l'aider à s'acquitter à ses obligations d'y donner suite.

4.2. Sur demande écrite du Client, Cegid fournit au Client, aux frais de ce dernier si cette demande excède les obligations de Cegid en qualité de sous-traitant imposées par la Règlementation Applicable et notamment celles prévues à l'article 28 du RGPD, toute information utile en sa possession afin que le responsable de traitement satisfasse aux exigences de la Règlementation Applicable concernant les analyses d'impact ainsi que les consultations préalables de la CNIL qui pourraient en découler.

5. Notification des violations de Données Personnelles

5.1. Cegid notifie au Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance toute violation de la sécurité des Données Personnelles entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles Données Personnelles.

5.2. Cegid fournit au Client dans les meilleurs délais à compter de la notification de la violation de la sécurité des Données Personnelles et dans la mesure du possible les informations suivantes :

- la nature de la violation ;
- les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation ;
- les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que Cegid 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.

6. Sous-traitance ultérieure

6.1. Le Client autorise Cegid à faire appel à des sous-traitants ultérieurs pour mener les activités de traitement de Données Personnelles nécessaires à l'exécution du Contrat.

6.2. Cegid s'engage à faire appel à des sous-traitants ultérieurs présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à répondre aux exigences de la Règlementation Applicable.

6.3. Cegid s'engage à imposer contractuellement à ses sous-traitants ultérieurs un niveau d'obligation au moins équivalent en matière de protection des Données Personnelles à celui fixé par le présent Contrat et par la Règlementation Applicable. Cegid demeure responsable à l'égard du Client de l'exécution par ledit sous-traitant ultérieur de ses obligations.

6.4. Cegid s'engage à faire appel uniquement à des sous-traitants ultérieurs :

- établis dans un pays de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen, ou
- établis dans un pays disposant d'un niveau de protection suffisant par décision de la Commission Européenne au regard de la Règlementation Applicable, ou
- si les deux conditions précédentes font défaut, après la mise en place de garanties appropriées en application de l'article 46 du RGPD.

6.5. La liste des sous-traitants ultérieurs de Cegid est fournie au Client à la signature du Contrat. Cegid s'engage à informer le Client de tout ajout ou remplacement de sous-traitants ultérieurs préalablement à cet ajout ou remplacement.

Le Client pourra formuler ses objections par écrit dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception de l'information. Le Client reconnaît et accepte que l'absence d'objection dans ce délai équivaut à une acceptation de sa part du sous-traitant ultérieur.

En cas d'objection et après réponse de Cegid, si le Client maintient sa position, les Parties s'engagent à se rencontrer et à échanger de bonne foi pour dégager une solution.

7. Conformité et audit

Cegid met à la disposition du Client, par courriel ou moyen équivalent n'entraînent pas de coûts supplémentaires pour Cegid et à la demande de celui-ci, tout document nécessaire permettant de démontrer le respect des obligations de Cegid en qualité de sous-traitant au titre du Contrat. Les frais de tout autre mode de transmission souhaité par le Client seront à la charge de de celui-ci.

Le Client pourra réclamer auprès de Cegid des explications complémentaires si les documents fournis ne lui permettent pas de vérifier le respect des obligations de Cegid en qualité de sous-traitant au titre du Contrat. Le Client formule alors une demande écrite auprès de Cegid, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans laquelle il justifie et documente sa demande d'explication complémentaire. Cegid s'engage à apporter une réponse au Client dans les meilleurs délais.

Si malgré la réponse de Cegid, le Client souhaite procéder à un audit sur site, les conditions et modalités de cet audit seront les suivantes :

(i) le Client formule une demande écrite d'audit sur site auprès de Cegid par lettre recommandée avec accusé de réception prévoyant un délai de préavis d'au moins trente (30) jours avant le début de la période au cours de laquelle la date de l'audit sera fixée (ci-après la « Période »). Le Client devra indiquer dans cette demande les dates de début et de fin de la Période. Cette Période devra être d'une durée d'au moins trois (3) semaines Cegid proposera au Client une date au cours de cette Période pour la réalisation de l'audit demandé par le Client. Les Parties conviennent par ailleurs qu'un audit ne pourra intervenir ni en juin ni en décembre de chaque année ;

(ii) les vérifications effectuées au titre de l'audit pourront avoir lieu dans les locaux de Cegid où sont installés les moyens informatiques de l'infrastructure permettant d'opérer le Service et/ou les prestations en qualité de sous-traitant et dès lors que ces vérifications n'ont pas pour conséquence de perturber l'exploitation du Service et/ou le déroulement des prestations. La durée de l'audit ne devra pas dépasser deux (2) jours ouvrés qui seront facturés par Cegid au Client selon le tarif des prestations en vigueur au moment du déroulement de l'audit.

(iii) l'audit peut être réalisé par les auditeurs internes du Client ou confié à tout prestataire au choix du Client, non concurrent de Cegid ;

(iv) Les auditeurs devront prendre un engagement formel de non-divulgence des informations recueillies chez Cegid quel qu'en soit le mode d'acquisition. La signature de l'accord de confidentialité par les auditeurs devra être préalable à l'audit et l'accord communiqué à Cegid.

Dans le cadre de l'audit, Cegid donnera accès à ses locaux, et d'une manière générale aux documents et aux personnes nécessaires afin que les auditeurs puissent conduire l'audit dans des conditions satisfaisantes. Il est entendu que cet audit ne doit pas avoir pour conséquence de perturber l'exploitation du Service ou la réalisation des prestations dues aux clients ou à un tiers.

Le rapport d'audit sera mis à la disposition de Cegid par les auditeurs avant d'être finalisé, de telle sorte que Cegid puisse formuler toutes ses observations. Celles-ci figureront au rapport final qui devra y répondre.

Le rapport final sera ensuite adressé à Cegid et fera l'objet d'un examen contradictoire entre les Parties.

Au cas où le rapport final révélerait des manquements aux engagements pris au titre de l'exécution du Service, Cegid devra proposer un plan d'actions correctives dans un délai de vingt (20) jours ouvrés maximum à compter de la réunion entre les Parties.

Il est entendu qu'au sens de la présente clause, jour ouvré désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi et qui n'est pas un jour férié en France métropolitaine.

Sauf évènement accidentel tel qu'une violation de Données Personnelles ou contrôle de la CNIL, les audits pourront être réalisés par le Client une fois pendant la Période Initiale du Contrat si applicable puis une fois tous les trois (3) ans.

8. Description du traitement

La nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles et la ou les finalité(s) du traitement sont celles visées au Contrat. La durée du traitement est celle du Contrat augmenté de la période de réversibilité le cas échéant. Le type Données Personnelles traitées et les catégories de personnes concernées sont décrits dans un document dédié disponible sur demande du Client.

Cette description correspond au fonctionnement standard du Service. Il est de la responsabilité du Client de vérifier si cette description correspond aux finalités et traitements effectivement réalisés et aux données personnelles effectivement traitées.