

Conditions générales d'utilisation et de maintenance de logiciel

Édition 31/01/2023

La société APEX TIMING, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 35.000 €, immatriculée au RCS d'ANNECY sous le numéro 531 976 017, dont le siège social est situé 11 ROUTE DE LA SALLE CRAN-GEVRIER 74960 ANNECY, ci-après le « Prestataire » édite et commercialise des solutions logicielles pour la gestion des centres de loisirs multi-activités et des sports mécaniques (karting), sous forme de licences logicielles installées sur le système d'information du client, soumises aux présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Maintenance du Prestataire (ci-après les « CGUM »). Le Prestataire assure également des prestations de maintenance desdites solutions logicielles.

Le Prestataire commercialise le matériel nécessaire à l'exploitation et à la gestion des centres de karting, dont la vente est régie par un contrat distinct, les Conditions Générales de Vente de matériel informatique du Prestataire (ci-après les « CGV »).

Après avoir pris connaissance des caractéristiques et s'être assuré de la compatibilité du Logiciel avec ses besoins et son infrastructure informatique, le Client a souhaité passer commande du Logiciel, ainsi que, le cas échéant, de prestations de maintenance et/ou de prestations complémentaires, auprès du Prestataire selon les termes des présentes et du Devis. La signature du Devis par le Client emporte acceptation sans réserve des présentes CGUM.

Article 1. Définitions

Chacun des termes ci-après définis s'entend au sens de la définition qui suit :

Anomalie : tout dysfonctionnement reproductible par le Prestataire affectant le Logiciel, sous réserve de ne pas être imputable à un cas d'exclusion de la Maintenance.

Anomalie Bloquante : toute Anomalie rendant impossible l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités principales du Logiciel sans possibilité de contournement.

Anomalie Non Bloquante : toute Anomalie permettant de poursuivre l'exploitation complète du Logiciel dans l'ensemble de ses fonctionnalités, qui ne correspond pas à une Anomalie Bloquante ni à une Anomalie Semi-bloquante.

Anomalie Semi-Bloquante : toute Anomalie provoquant des limitations ou des restrictions dans l'utilisation du Logiciel, sans que ces perturbations ou limitations soient suffisantes pour que l'Anomalie soit qualifiée de Bloquante.

Centre de Téléassistance : plate-forme du Prestataire à partir de laquelle il réalise les prestations prévues au Contrat.

Client : toute personne physique ou morale ayant signé un Devis avec le Prestataire fondé sur les présentes conditions.

Système d'Information : désigne l'ensemble des ressources matérielles, logicielles et réseau du Client, sous sa propre responsabilité, sur lequel le Logiciel est installé, respectant les prérequis informatiques dont doit disposer le Client pour l'utilisation du Logiciel, tels que précisés dans le Devis.

Contrat : ensemble constitué des Conditions Générales d'Utilisation et de Maintenance (CGUM), du Devis et des éventuelles annexes transmises par le Prestataire, signé par le Client et retourné au Prestataire, à l'exclusion de tout autre document.

Devis : document émis par le Prestataire contenant les conditions particulières acceptées par le Client, à savoir le(s) Logiciel(s) choisi(s), les conditions de Licence associées, les prestations de service du Prestataire (Maintenance ou autres Prestations complémentaires), les conditions tarifaires, etc.

Documentation : les documents techniques et d'information afférents au Logiciel (manuel utilisateur, manuel de Spécifications, manuel d'installation) accessibles par le Client depuis le Logiciel dans la rubrique « Aide / Aide en ligne ».

Incident : dysfonctionnement du Logiciel provenant soit d'une erreur de manipulation du Client soit d'une Anomalie affectant le Logiciel. La teneur de l'Incident est identifiée pendant la phase d'assistance, telle que décrite au sein des présentes conditions.

Interlocuteur privilégié du Client : personne désignée par le Client, parmi son personnel, ayant la compétence nécessaire pour centraliser toutes les informations et questions et collaborer avec le Prestataire.

Licence d'utilisation : concession à titre non exclusif par le Prestataire au Client du droit d'installer et d'utiliser le Logiciel.

Logiciel : désigne la solution logicielle fournie et installée sur le Système d'Information du Client, composée de modules développés par le Prestataire choisis par le Client et désignés dans le Devis, destinée à l'activité des promoteurs d'événements sportifs et des exploitants de centres de loisirs ou de leurs prestataires.

Maintenance : prestations assurées par le Prestataire au titre du support et du suivi afin d'assister le Client en vue de l'utilisation correcte du Logiciel, de corriger et d'améliorer le Logiciel.

Mises à Jour : versions corrigées du Logiciel qui se caractérisent par une identité au niveau des fonctionnalités.

Nouvelles Versions : versions du Logiciel dont les fonctionnalités ont subi des modifications substantielles.

Offre commerciale : ensemble des produits et services proposés par le Prestataire.

Périmètres d'utilisation : site(s) du Client et nombre de licences accordées au Client et à ses utilisateurs, précisés dans le Devis.

Prestations : ensemble des services présents dans l'offre commerciale du Prestataire.

Service support : centre d'assistance du Prestataire permettant de centraliser toutes les informations et de communiquer avec le Client.

Site du Client : lieu où se situe le circuit du Client ou lieu sur lequel le Client est autorisé à utiliser le Logiciel.

Solution de Contournement : toute procédure inhabituelle permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Logiciel, en dépit d'une Anomalie constatée.

Spécifications fonctionnelles : description du Logiciel adressée au Client.

Téléassistance : connexion du Prestataire à distance au Logiciel sur le Site du Client par internet permettant de détecter et/ou corriger l'Anomalie.

Article 2. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Maintenance et leurs annexes (CGUM) ont pour objet de définir les termes et modalités applicables à la fourniture du Logiciel sous forme de Licence, ainsi que les Prestations commandées par le Client.

Dans le cas où la Licence s'accompagne d'une vente de matériel informatique de la part du Prestataire, l'adhésion au présent Contrat implique l'acceptation sans réserve des Conditions Générales de Ventes (CGV).

Article 3. Documents contractuels

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et annule et remplace tous documents antérieurs conclus entre elles sur le même objet. Les documents contractuels sont présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- (i) Le Devis signé par le Client et reçu par le Prestataire ;
- (ii) Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Maintenance et leurs annexes (CGUM) ;
- (iii) Les éventuelles annexes transmises par le Prestataire.

La signature du Devis par le Client emporte confirmation par celui-ci de la prise de connaissance et de l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Maintenance et leurs annexes (CGUM) du Prestataire.

En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut. Le Prestataire est susceptible de modifier les présentes CGUM. Le cas échéant, les conditions de modifications présentées à l'article 21.7 s'appliquent.

Article 4. Durée

Le Contrat entre en vigueur à la date de réception par le Prestataire du Devis signé par le Client, pour la durée qui y est stipulée.

Sauf stipulation contraire au sein du Devis, au terme de la période initiale, le Contrat est tacitement renouvelé pour des périodes successives d'un (1) an sauf dénonciation par l'une des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois (3) mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

Article 5. Devis

Le Devis comporte la description (i) du Logiciel, (ii) des Prestations de Maintenance et de toute autre Prestation commandée par le Client et (iii) leurs prix. Dans le cas des Prestations, le Devis peut comporter des annexes indiquant des estimations budgétaires et calendaires et la méthode mise en œuvre.

La commande du Client est considérée ferme à compter de la date de réception par le Prestataire du Devis signé par le Client.

Article 6. Droit d'utilisation

- **Modalités de la Licence**

Le Prestataire concède au Client un droit d'utilisation personnel, non cessible, non transmissible, non exclusif, portant sur le Logiciel visé au Devis (et ce, inclus les éventuels Développements Spécifiques), pour les seuls besoins de son activité, pour la durée et le territoire définis aux présentes. Le droit d'utilisation est concédé pour la version du Logiciel visée au Devis et les éventuelles évolutions fournies pendant le Contrat.

Lorsque la Licence d'utilisation du Logiciel est concédée pour toute la durée de protection actuellement accordée ou qui sera accordée dans l'avenir aux auteurs, par les lois et règlements français ainsi que par les conventions internationales, le Client pourra utiliser le Logiciel uniquement sur le Site du Client.

Lorsque la Licence d'utilisation est concédée pour une durée d'un (1) an renouvelable ou toute autre durée prévue au Devis, le Client pourra l'utiliser sur plusieurs Sites qui devront être désignés dans le Devis.

Dans le cas où le Client souhaiterait augmenter le nombre de Licences dont il bénéficie ou ajouter un module complémentaire au Logiciel non prévu initialement, un nouveau Devis ou un Devis complémentaire devra être signé par le Client, comprenant le nombre de postes complémentaires en contrepartie du paiement d'un supplément de redevance calculé conformément aux conditions tarifaires applicables au moment de la demande du Client.

À tout moment en cas de Licence limitée dans le temps, le Client pourra demander au Prestataire un Devis complémentaire afin de lui concéder la licence d'utilisation pour toute la durée de protection actuellement accordée ou qui sera accordée dans l'avenir aux auteurs, par les lois et règlements français ainsi que par les conventions internationales. Dans ce cas, les redevances initiales payées par le Client ne viendront pas en déduction du prix de la nouvelle Licence d'utilisation.

Au titre du droit d'utilisation concédé par la présente Licence d'utilisation, le Client pourra :

(i) installer et reproduire, de façon permanente ou provisoire, le Logiciel, dans la limite du nombre de postes autorisés et sur les Sites stipulés au Devis ;

et (ii) utiliser le Logiciel, mettre en œuvre, afficher, exécuter, charger, stocker le Logiciel, dans la stricte limite des besoins du Client au regard de son activité professionnelle, dans le respect du Contrat et sur l'environnement

informatique convenu au sein du Devis.

Le Client pourra effectuer une copie de sauvegarde du Logiciel, sauf si ladite copie est fournie par le Prestataire, exclusivement et aux seules fins de remplacer l'exemplaire original du Logiciel qui aurait été détruit ou qui deviendrait inutilisable, sous réserve de reproduire à l'identique toutes les mentions de propriété intellectuelle dans la copie effectuée, laquelle reste soumise aux termes du Contrat.

Toute autre utilisation du Logiciel par le Client est strictement interdite.

- **Limites d'utilisation**

Le Client s'interdit et interdit aux utilisateurs de procéder à (i) toute reproduction provisoire ou permanente du Logiciel non prévue au Contrat, à l'exception de la copie de sauvegarde prévue à l'article L.122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle et conformément aux conditions stipulées ci-dessus ; (ii) toute diffusion, distribution, location ou sous-location, commercialisation, sous-licence, cession, mise à disposition directe ou indirecte du Logiciel ; (iii) toute modification, adaptation ou évolution du Logiciel, sans autorisation préalable du Prestataire ; (iv) toute traduction ou adaptation non expressément autorisée par le Prestataire ; (v) tout interfaçage ou intégration avec d'autres produits sans l'autorisation préalable du Prestataire ; et (vi) toute décompilation du Logiciel quelle qu'elle soit.

À ce titre, il est rappelé que les informations d'interopérabilité qui peuvent être fournies par le Prestataire sur demande du Client ne peuvent en aucun cas être utilisées à d'autres fins que la réalisation de l'interopérabilité du Logiciel avec des logiciels tiers dont la compatibilité doit être validée par le Prestataire, ni être communiquées à des tiers, ni être utilisées pour la mise au point, la production ou la commercialisation d'un logiciel dérivé ou d'un logiciel dont l'objet, la fonction ou l'expression serait substantiellement similaire au Logiciel, ni pour tout acte portant atteinte aux droits réservés par le Prestataire. Toute utilisation non expressément autorisée du Logiciel est illicite et susceptible d'entraîner des poursuites judiciaires.

Il est expressément convenu que le Client s'interdit de corriger par lui-même ou de faire corriger par un tiers toute Anomalie quelle qu'elle soit, le Prestataire se réservant l'exclusivité de la Maintenance du Logiciel. Le Prestataire décide également de manière discrétionnaire de l'évolution du Logiciel (Mise à Jour, Nouvelles Versions) sous réserve qu'elle n'entraîne aucune régression fonctionnelle auprès du Client.

Le Logiciel est utilisé conformément à sa Documentation, sur un environnement informatique conforme aux prérequis d'utilisation, ainsi qu'aux stipulations du Contrat.

- **Modalités de fourniture du Logiciel et des Prestations**

À la date d'installation, le Prestataire remet au Client le Logiciel, en code objet, c'est-à-dire en programme lisible par l'ordinateur par mise à disposition en ligne. Lors de la livraison, le Prestataire remet au Client la clé électronique de déverrouillage permettant d'activer le Logiciel.

Article 7. Engagements des Parties

- **Obligations du Prestataire**

Le Prestataire s'engage à fournir les Prestations conformément aux règles de l'art, dans le respect des dates et délais indicatifs spécifiés au sein du Devis, et selon une obligation générale de moyens. Toutefois, compte tenu du caractère technique des Prestations, et du rôle joué par le Client dans leur exécution, notamment s'agissant de la Maintenance, en aucun cas un éventuel retard du Prestataire ne pourra donner lieu à l'application d'une pénalité quelconque, minoration de facture ou octroi de dommages et intérêts, ce que le Client reconnaît expressément.

- **Obligations du Client**

Le Client s'engage à collaborer activement avec le Prestataire et, à ce titre, à (i) exprimer de façon claire et précise

ses besoins, (ii) à procéder sans délai à la réception du Logiciel et des Prestations, (iii) à mettre à disposition du Prestataire tout moyen matériel et humain nécessaire à la délivrance des Prestations, (iv) à assurer l'accès à ses locaux, données, documents, fichiers, informations et programmes utiles à l'exécution du Contrat, et (v) à respecter les obligations de paiement définies aux présentes CGUM et au sein du Devis.

Au titre de son obligation de collaboration, le Client est également tenu de (i) désigner un interlocuteur unique auprès du Prestataire, coordonnateur des demandes d'intervention et responsable de la mise en œuvre des instructions du Prestataire, (ii) d'assurer à ses utilisateurs un niveau de compétence et de formation permettant une utilisation du Logiciel conforme à sa destination et à sa Documentation, (iii) de fournir toute information, élément ou validation nécessaire à l'exécution des Prestations du Prestataire, notamment de Maintenance, (iv) de fournir et rappeler aux intervenants du Prestataire, le cas échéant, les éventuelles procédures spécifiques en vigueur au sein de ses locaux, (v) de donner au Prestataire ou à ses sous-traitants le libre accès à son Système d'information, notamment dans le cadre de la Téléassistance, et (vi) de procéder aux opérations de sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention du Prestataire.

De manière générale, le Client coopérera de bonne foi pour faciliter l'exécution des Prestations du Prestataire. Le Client s'engage à ce titre notamment à communiquer au Prestataire, dès sa demande, les références de son contrat de Maintenance et toutes les données nécessaires au Prestataire pour corriger l'Anomalie et décrira en particulier les conditions d'exploitation du Logiciel lors de la survenance de l'Anomalie. En outre, le Client s'engage à avoir un comportement loyal en toutes circonstances lors de ses interactions avec les équipes du Prestataire, qu'ils interviennent directement sur le Site du Client afin de réaliser les Prestations convenues au titre des présentes, ou qu'ils interagissent avec le Client à distance, notamment dans le cadre du service de support, disponible au titre de la Maintenance.

Le Client informera également immédiatement le Prestataire de tout changement de Site. Dès lors, le Prestataire sera autorisé à modifier les conditions financières du Contrat, afin de tenir compte des frais complémentaires liés à ce changement de Site.

Sauf stipulation contraire au sein du Devis, le Client effectue la recette du Logiciel et des éventuelles Prestations fournis par le Prestataire afin de vérifier leur conformité à la Documentation et à leur description, telle que spécifiée au sein du Devis. Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours à compter de la réception du Logiciel et/ou des résultats des Prestations commandées pour notifier par écrit au Prestataire les éventuelles non-conformités identifiées, le Prestataire s'engageant à y remédier dans les meilleurs délais. A défaut d'une telle notification dans ce délai, la recette du Logiciel et/ou des Prestations concernées est acquise de plein droit. Toute utilisation du Logiciel et/ou des résultats des Prestations vaut recette sans réserve.

Le Client s'engage à tenir un livre des erreurs (Logbook) sur lequel il consignera les Anomalies de toute nature survenant impactant le Logiciel et le tiendra à disposition du Prestataire.

Article 8. Maintenance

La Maintenance est assurée par le Service support du Prestataire au titre du Contrat, et qui fait l'objet d'une facturation annuelle ou trimestrielle prévue à l'article 11, et couvre les Prestations suivantes :

8.1 Assistance et Support – Maintenance corrective

Au titre de la prestation d'assistance, le Prestataire s'engage à :

- intervenir à la demande du Client et à diffuser les informations concernant le fonctionnement et les caractéristiques du Logiciel (aide à l'utilisation),
- détecter si le problème qui affecte le bon fonctionnement du Logiciel entre dans le champ de la Maintenance

- assurée par le Prestataire,
- remédier à l'Incident afin de permettre au Client un usage du Logiciel conforme à son objet, si le remède peut être apporté par téléphone ou par voie électronique.

Au titre des Prestations de support, le Prestataire s'engage à prendre en compte les Anomalies qui affecteraient le Logiciel afin d'y remédier. La correction des Anomalies fait l'objet d'une Mise à Jour ou d'une Nouvelle Version.

8.2 Suivi – Maintenance évolutive

La Maintenance évolutive du Logiciel comprend la fourniture des Mises à Jour et Nouvelles Versions décidées et éditées par le Prestataire. La Maintenance évolutive du Logiciel est effectuée soit par livraison d'un support physique, installé soit par le Client soit par le Prestataire, soit par Téléassistance sur le système du Client.

Au titre des Prestations de suivi, le Prestataire s'engage à fournir au Client des Mises à Jour et des Nouvelles Versions et d'assurer la mise à jour de la Documentation associée au Logiciel.

8.3 Limitation de la Maintenance

Le Prestataire ne peut être tenu responsable de toute Anomalie ou Incident qui serait lié à (i) une utilisation du Logiciel non conforme à sa destination ou à sa Documentation, (ii) une panne matérielle ou logicielle d'un ou plusieurs éléments du Système d'information du Client, sans rapport avec le Logiciel, (iii) et plus généralement à tout acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage d'un utilisateur ou de tout tiers.

Sont ainsi notamment exclues du périmètre de la Maintenance assurée par le Prestataire :

- les Anomalies causées par une utilisation incorrecte du Logiciel par le Client ou par des modifications apportées par le Client au Logiciel, sans l'autorisation du Prestataire ;
- les Anomalies liées au refus du Client d'installer les Mises à Jour ou Nouvelles Versions éditées par le Prestataire ;
- les Anomalies liées au refus du Client de permettre au Prestataire d'accéder à son Système d'information dans le cadre de la Téléassistance ;
- les Anomalies causées par un manquement du Client à son obligation de collaboration ;
- les Anomalies liées au changement de tout ou partie du matériel informatique du Client pour un matériel non compatible avec le Logiciel ;
- les Anomalies liées à la configuration informatique du Client, ou au matériel de chronométrage (boucle, décodeur et transpondeur).

Les Prestations de Maintenance ne concernent que la maintenance logicielle et non la maintenance informatique (matériel, réseau).

8.4 Souscription aux prestations de Maintenance en cours d'exécution du Contrat

Le Client a la possibilité de souscrire aux Prestations de Maintenance à tout moment en cours d'exécution du Contrat, sur demande adressée au Prestataire et à la condition qu'un Devis ait été préalablement signé entre les Parties. La facturation des Prestations de Maintenance sera calculée en fonction (i) de la durée souscrite par le Client définie dans le Devis et (ii) de la durée d'utilisation du Logiciel depuis l'entrée en vigueur du Contrat, non couverte par un Contrat de Maintenance.

Article 9. Prestations complémentaires

9.1 Développements à la demande du Client

Le Client peut à tout moment solliciter une demande de développement ou d'amélioration sur le Logiciel. Le Prestataire n'a aucune obligation de réalisation des développements spécifiques demandés par les Clients, mais

s'engage à prendre en compte la demande selon l'utilité, l'importance et le nombre de demandeurs puis éventuellement la mettre en œuvre lors d'une prochaine Mise à jour.

9.2 Prestations complémentaires proposées par le Prestataire

Des prestations complémentaires peuvent être réalisées par le Prestataire à la demande du Client. Ces prestations feront l'objet d'une facturation complémentaire selon le tarif, les délais de réalisation et la fréquence de facturation communiqués par le Prestataire dans un Devis complémentaire.

Les prestations complémentaires (également appelés Services Web) sont présentées dans l'offre commerciale du Prestataire et comprennent notamment :

- pour la solution Logicielle « GoKarts » :
 - la formule d'abonnement « Web Pro »
 - la formule d'abonnement « Web Premium »
 - la formule d'abonnement « Live Timing »
- pour la solution logicielle « GoRacing » :
 - la formule d'abonnement « Live Timing »
 - la formule d'abonnement « Live Graphics »

D'autres Prestations complémentaires peuvent prendre la forme de :

- l'installation du Logiciel par le Prestataire sur le matériel des utilisateurs ;
- la réinstallation du Logiciel ou la reconstitution des fichiers de données et des logiciels en cas de destruction accidentelle ou par un virus ;
- les sauvegardes de fichiers et saisies d'exploitation ; les modifications ou compléments de fonctionnalités afférentes au Logiciel demandés par le Client ;
- les modifications ou compléments de fonctionnalités afférentes à l'évolution de la réglementation ou à des modifications intervenues sur la configuration matérielle ;
- les prestations de formation, d'installation, de conseil ou d'assistance qui sont éventuellement proposées par le Prestataire au travers de contrats de formation, d'installation, de conseil ou d'assistance ;
- les prestations d'installation d'un matériel informatique non acquis chez le Prestataire ;
- tout déplacement ou intervention sur le site du Client ;
- toute nouvelle installation du Logiciel sur un nouveau poste figurant sur le Site, demandée par le Client au cours du Contrat à la suite d'une panne de son matériel, est incluse dans le prix des prestations d'installation facturées par le Prestataire, dans la limite de deux (2) par an et si la durée d'intervention ne dépasse pas trente (30) minutes ;
- l'assistance ou téléassistance sans connexion internet.

Ces prestations feront automatiquement l'objet d'une facturation complémentaire selon le tarif, les délais de réalisation et la fréquence de facturation communiqués par le Prestataire dans un devis complémentaire.

L'offre commerciale du Prestataire étant susceptible d'évoluer, cette liste est non exhaustive.

9.3 Modalités spécifiques liées à l'envoi d'e-mails

La politique d'e-mailing et les bonnes pratiques sont présentées en Annexe 2 et 3 des présentes CGUM et sont également disponibles dans l'aide en ligne.

9.4 Modalités spécifiques liées à la vente en ligne

Les formules d'abonnement « Web Pro » et « Web Premium » du Logiciel « GoKarts » incluent un service de vente en

ligne (le Client est invité à se référer à l'offre commerciale pour plus de détails concernant les services rendus).

La mise en place du système de vente en ligne s'effectuera sur demande du Client au Prestataire.

Les frais liés à la mise en place de la connexion entre le système GoKarts et le processeur de paiement Web ou au changement de processeur de paiement Web feront l'objet d'une facturation complémentaire communiquée dans un devis complémentaire. Dans le cas où le processeur de paiement Web du Client n'est pas intégré à GoKarts, le Prestataire se réserve le droit de facturer dans un devis complémentaire le temps additionnel passé à l'intégration ou de refuser l'intégration.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de toute activité illicite et frauduleuse sur les moyens de paiement du Prestataire, tel que stipulé au sein de l'article « Responsabilité » des présentes CGUM.

Article 10. Modalités d'exécution des prestations relevant de la Maintenance

Le service Support du Prestataire est en charge de réaliser les prestations de Maintenance, sous la direction du Directeur Technique. L'équipe du Prestataire, en outre, informe le Client de tout fait et action qui peuvent nécessiter une intervention complémentaire du Prestataire.

Les modalités d'exécution des Prestations de Maintenance sont détaillées en Annexe 1 des présentes.

Article 11. Prix

En contrepartie de la Licence d'utilisation du Logiciel, des Prestations de Maintenance et/ou des Prestations complémentaires, le Client s'engage à payer au Prestataire la somme forfaitaire stipulée dans le Devis. Ce prix est hors taxes et doit être majoré de toute taxe ou autre impôt en vigueur à la date de facturation ainsi que tous les frais de communication liés à la Téléassistance et les frais de déplacement sur Site.

Toutes les factures seront émises suivant les termes prévus au Devis, terme à échoir.

Les factures de renouvellement des Prestations (Licence, Maintenance et Prestations complémentaires) seront émises trimestriellement ou annuellement soixante (60) jours avant l'échéance, terme à échoir, et seront payables dans un délai maximum de quarante-cinq (45) jours calendaires à compter de leur date d'émission.

Dans le cadre du renouvellement du Contrat et/ou de tout ou partie des Prestations (Licence, Maintenance et Prestations complémentaires), le prix pourra être révisé par le Prestataire conformément à la formule suivante :

$P = P_o \times S / S_o$.

P = prix après révision.

P_o = prix initial pour la première révision, puis prix issu de la précédente révision pour les révisions suivantes.

S = plus récent indice Syntec publié à la date de révision de la redevance.

S_o = valeur de l'indice Syntec en vigueur à la date où le Contrat a été établi pour la première révision, puis valeur de l'indice Syntec au jour de la précédente révision pour les révisions suivantes.

En cas de disparition de l'un ou l'autre des indices, les Parties conviendront du ou des nouveaux indices pour établissement d'une formule à effet comparable.

En toute hypothèse, tout retard de paiement entraîne l'application au Client à compter de la date d'exigibilité de la facture de (i) l'indemnité forfaitaire légale pour recouvrement, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, (ii) d'une indemnité forfaitaire de recouvrement d'un montant de quarante euros (40 €), (iii) d'un intérêt de retard non libératoire à un taux égal à trois (3) fois le taux légal en vigueur, comptabilisé en jours à compter du premier jour de retard sur la date d'exigibilité de la facture et jusqu'au jour du paiement effectif.

Le non-paiement partiel ou total de toute somme arrivée à échéance aura en outre pour effet, dès cette date, de

permettre au Prestataire de suspendre jusqu'à complet règlement des sommes dues, l'exécution de toute prestation prévue au Contrat, nonobstant le droit de demander indemnisation du préjudice subi.

Au-delà d'un retard de paiement de trente (30) jours calendaires, le contrat sera résilié de plein droit et sans formalité aux torts du Client, nonobstant le droit par le Prestataire, de demander indemnisation du préjudice subi. Les sommes déjà versées par le Client demeureront acquises au Prestataire.

Article 12. Garantie contractuelle

Le Prestataire garantit la conformité du Logiciel aux caractéristiques fonctionnelles et techniques figurant dans la Documentation et les Spécifications fonctionnelles. A ce titre, le Prestataire interviendra au titre de la garantie, pendant trois (3) mois à compter de la date de livraison du Logiciel, pour corriger les Anomalies, dans les conditions précisées pour la Maintenance.

Le Client adressera au Prestataire un rapport documentant et détaillant l'Anomalie par courriel à l'adresse suivante : support@apex-timing.com.

Le Prestataire se réserve le droit d'utiliser le moyen le plus approprié pour effectuer la correction des Anomalies : envoi d'un email, déplacement sur le site du Client, etc.

Tout déplacement sur le Site du Client fera l'objet d'une facturation complémentaire.

La garantie ci-dessus cesse de plein droit si la configuration et/ou le Logiciel ont été modifiés, ainsi qu'en cas d'utilisation non conforme à la Documentation et aux Spécifications fonctionnelles, et dans l'ensemble des cas d'exclusion de Maintenance tels que précisés au sein des présentes CGUM.

Toute intervention pour une Anomalie ne répondant pas aux conditions de la garantie ci-dessus fera l'objet d'une facturation complémentaire, au titre des Prestations de Maintenance.

En outre, le Client reconnaît que les performances du Logiciel dépendent de son aptitude à l'utiliser correctement, le Prestataire ne garantissant pas que le Logiciel satisfera à toutes ses exigences, notamment de performance ou de rentabilité, que son fonctionnement sera continu et sans Anomalie ou encore que le Logiciel fonctionnera systématiquement avec tout produit, matériel et/ou logiciel non fourni par le Prestataire. En conséquence, il est rappelé au Client qu'il lui appartient de prendre toutes les dispositions pour établir les plans de dépannage adéquats et d'adopter toute mesure appropriée pour minimiser les conséquences dommageables liées notamment à une possible interruption d'exploitation ou à une possible perte de données générée par le Logiciel du fait de son utilisation.

Article 13. Codes source

Le Prestataire conserve les codes source du Logiciel.

Le Prestataire garantit au Client l'accès aux sources du Logiciel en cas de défaillance du Prestataire, pour la durée de la Licence concédée. Pour les besoins du présent article, la défaillance du Prestataire s'entend des cas suivants :

- en cas de procédure de liquidation judiciaire à l'encontre du Prestataire, ne donnant pas lieu à poursuite d'activité ;
- en cas de cessation d'activité du Prestataire, sans que l'activité soit reprise ;
- en cas d'arrêt des Prestations de Maintenance non reprises par un tiers.

En outre, en cas d'accès aux codes sources, le Client ou tout autre tiers désigné par ce dernier est autorisé à utiliser les Codes sources du Logiciel uniquement pour assurer au Client la poursuite des prestations de Maintenance corrective du Logiciel, sans bénéficier d'aucune évolution ultérieure, et à l'exclusion de toute autre utilisation, pour les besoins propres du Client. Le Client s'engage à préserver la confidentialité des codes sources et s'interdit de les communiquer à tout tiers autre que le Prestataire en charge de sa Maintenance, lui-même devant être tenu d'une obligation de confidentialité de même teneur.

Article 14. Garantie d'éviction

Le Prestataire garantit disposer de tous les droits de propriété intellectuelle lui permettant de fournir le Logiciel, sous forme de Licence d'utilisation, et les éventuels développements génériques développés par ses soins.

En conséquence, le Prestataire accepte de défendre et d'indemniser le Client pour tous dommages liés à des réclamations, poursuites ou condamnations, intentés par un tiers alléguant que tout ou partie du Logiciel contrefait ses droits d'auteur, sous réserve que le Client lui notifie immédiatement par lettre recommandée avec avis de réception l'existence de la poursuite, fasse une demande pour sa défense, lui apporte sa totale coopération dans ladite défense, que la prétendue violation ne résulte pas du fait du Client et ne transige pas sans avoir au préalable recueilli l'accord écrit du Prestataire.

Le Prestataire sera seul maître de la manière de conduire l'action et aura toute latitude pour transiger ou poursuivre toute procédure de son choix. Le Client devra fournir toutes les informations, éléments et assistance nécessaires au Prestataire pour lui permettre de mener à bien sa défense ou de parvenir à un accord transactionnel.

Dans la mesure où tout ou partie du Logiciel est reconnu par une décision de justice définitive comme constituant une contrefaçon ou si le Prestataire reconnaît que le Logiciel, en tout ou partie, est considéré comme étant contrefaisant, le Prestataire pourra, à son choix et à ses frais soit : (i) modifier le composant en cause de sorte que le Logiciel ne soit plus contrefaisant ; (ii) remplacer le composant litigieux par un composant non contrefaisant, aux fonctionnalités globalement équivalentes en performances ; (iii) obtenir les droits d'utilisation pour que le Client puisse continuer à utiliser et exploiter ledit Logiciel conformément aux termes du Contrat.

La présente garantie ne s'applique pas aux composants open source qui seraient intégrés ou utilisés au sein d'un Logiciel. Elle ne s'applique pas non plus dans les cas d'exclusion de Maintenance et/ou de responsabilité stipulés au sein des présentes CGUM et, en toute hypothèse, à toute action en contrefaçon résultant d'une utilisation, combinaison, modification, adaptation ou exploitation du Logiciel ou des résultats des Prestations du Prestataire non conforme à la Documentation, au Contrat ou non expressément autorisée au préalable par le Prestataire.

Article 15. Propriété intellectuelle

Le Prestataire est et demeure seul titulaire de l'ensemble des droits relatifs aux Logiciels, aux Prestations, à sa marque, son logo, son système informatique et l'ensemble de ses ressources. En aucun cas, le Contrat ne peut avoir pour effet de transférer au Client quel que droit de propriété intellectuelle que ce soit sur le Logiciel. Le Client s'engage donc à maintenir intacte toute mention de propriété intellectuelle figurant sur le Logiciel, la Documentation, et s'interdit plus généralement tout acte pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits ou à l'image du Prestataire.

Dans le cadre des évolutions apportées au titre de la Maintenance corrective (support) et de la Maintenance évolutive (suivi), le Client dispose des mêmes droits qui lui sont concédés sur le Logiciel au titre de la Licence d'utilisation du Logiciel.

Le Client est et demeure seul propriétaire de ses propres marques, logos et Système d'information. Le Client autorise le Prestataire à citer sa marque et son logo dans le cadre de la promotion de ses services, et à les reproduire à titre de référence commerciale sur son matériel promotionnel, notamment en ligne, à l'exclusion de toute autre utilisation.

Article 16. Confidentialité

Chacune des Parties s'engage (i) à ne pas divulguer à un tiers tout élément, incluant notamment les éléments de propriété intellectuelle, tout document, information, donnée, méthode ou savoir-faire, divulgués directement ou indirectement par l'autre Partie ou dont elle viendrait à prendre connaissance dans le cadre du Contrat (ci-après désignés "Informations Confidentielles"), (ii) à n'utiliser les Informations Confidentielles que pour l'exécution de ses obligations respectives telles que prévues au Contrat, (iii) à ne divulguer les Informations Confidentielles qu'aux personnes directement concernées par l'exécution des commandes, et (iv) à veiller au respect du présent article par

lesdites personnes. Cette obligation de confidentialité restera en vigueur pendant toute la durée du Contrat ainsi que pour une période de deux (2) ans à compter de la date effective de cessation des relations contractuelles.

Les Informations Confidentielles excluent toute information :

- dont une Partie était déjà en possession à la date de communication de l'information par l'autre Partie ;
- qui tomberait après leur communication dans le domaine public, sans que cela ne soit imputable à l'une ou l'autre des Parties ;
- reçues légalement par une Partie d'un tiers, à la condition que ce tiers ne soit pas soumis à une obligation de confidentialité vis à vis de la Partie propriétaire de l'information ; et
- qu'une Partie est tenue de divulguer en application de lois, règlements ou autres obligations légales, à la condition que cette Partie en informe sans délai l'autre Partie.

Article 17. Données personnelles

Au sens de la réglementation applicable et notamment du Règlement européen de protection des données n°2016-679, le Client constitue le « responsable des traitements » et le Prestataire constitue son « sous-traitant ».

Les conditions dans lesquelles le Prestataire s'engage à effectuer pour le compte du Client les opérations de traitement de données à caractère personnel sont définies en Annexe 4 des présentes.

Article 18. Responsabilité

Il est rappelé que le Logiciel et les Services Web sont utilisés sous la seule direction, contrôle et responsabilité du Client, auquel il appartient notamment :

- de s'assurer que tout programme d'ordinateur utilisé conjointement avec le Logiciel ne présente pas de déféctuosité ayant des conséquences dommageables sur le Logiciel ;
- d'installer l'exemplaire du Logiciel sur le matériel prévu, d'établir des contrôles de fonctionnement suffisants et de mettre en œuvre des méthodes d'exploitation appropriées ;
- d'établir s'il y a lieu des plans de dépannage adéquats, prévoyant des procédures de remplacement et, d'une façon générale, de prendre toute mesure appropriée pour se prémunir contre toute conséquence dommageable due à l'utilisation du Logiciel ou des Prestations ;
- de s'assurer de l'utilisation non frauduleuse du Logiciel et des Prestations proposées par le Prestataire, et notamment de respecter la politique d'e mailing prévue en Annexe 2 des présentes conditions.

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

Le Prestataire s'engage à superviser ses intervenants de manière à faire respecter le règlement intérieur du Client, sous réserve que ce dernier ait effectivement transmis ledit règlement au Prestataire préalablement à toute intervention.

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions. En cas de manquement du Prestataire à ses obligations au titre des présentes, prouvée par le Client, le Prestataire n'est tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles. En conséquence, le Prestataire ne peut en aucun cas encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects, même prévisibles, du Client, des utilisateurs ou des tiers en relation avec le Client, ce qui inclut notamment sans que cette liste soit exhaustive, tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle ou de prospect, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou d'une technologie de substitution.

Il appartient en outre à chacune des Parties de souscrire les polices d'assurances nécessaires à son activité et à ses produits. Il est rappelé que la responsabilité contractuelle du Prestataire ne peut être engagée si un dommage survient dans l'un des cas stipulés aux présentes au sein des limites d'utilisation et des cas d'exclusion de Maintenance. De même, en aucun cas la responsabilité du Prestataire n'est engagée lorsqu'une interruption de l'accès au Logiciel est rendue nécessaire en cas d'impayés, de manquements aux présentes CGUM par le Client, d'atteintes par un tiers portées à la sécurité du Logiciel. Le Prestataire ne sera tenu ainsi à aucune indemnité en cas d'interruption temporaire d'accès dans les conditions rappelées ci-dessus.

En outre, le Prestataire ne peut en aucun cas être responsable d'une quelconque inadéquation entre le Logiciel et/ou les Prestations et les besoins spécifiques du Client. Il appartient à celui-ci de prendre connaissance directement ou par l'intermédiaire de tout prestataire de son choix des caractéristiques fonctionnelles et techniques du Logiciel et des Prestations commercialisées par le Prestataire, et de la conformité à la réglementation applicable à ses activités. Le Prestataire dégage également toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du Logiciel et/ou des résultats des Prestations dû à des défaillances de télécommunications, d'internet, de communications électroniques, des problèmes de corruption, de sécurité, de perte ou de vol de données, des virus, des logiciels espions.

Le Prestataire ne saurait également être tenu responsable en cas de défaillance du système de ralentissement des karts, commercialisé par l'un de ses partenaires, sous le nom de « système DeHaardt », sur lequel le Prestataire n'a aucune maîtrise.

En tout état de cause, si la responsabilité du Prestataire était engagée par le Client au titre du Contrat pour les dommages directs subis par le Client, le droit à réparation du Client sera limité, pour toutes causes confondues, au montant de la redevance annuelle de Maintenance hors taxes payée par le Client au Prestataire pour l'année au cours de laquelle la responsabilité du Prestataire est engagée. Enfin, le Client renonce à tout recours contre le Prestataire au-delà d'une durée de deux (2) ans après la survenance d'un évènement dommageable. La présente limitation est stipulée au regard des prix et redevances consentis et fait partie de l'équilibre économique du Contrat.

Article 19. Assurance

Pendant toute la durée des obligations énoncées au Contrat, chaque Partie atteste de la souscription d'une police d'assurance couvrant les risques : de responsabilité civile ; d'exploitation ; de responsabilité professionnelle, pour se prémunir contre les risques découlant des obligations mises à sa charge en application du Contrat.

L'assurance doit être souscrite auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable au plus tard au moment de la signature du Contrat pour un montant par sinistre et par an au moins égal à 15000 euros pour les divers types de dommages.

Article 20. Personnel

Le Prestataire assure, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés qui restent en toutes circonstances sous son autorité hiérarchique et disciplinaire. Les collaborateurs du Prestataire affectés à l'exécution des Prestations demeurent sous la responsabilité entière et exclusive du Prestataire qui est seul habilité à leur adresser des directives, et ce même s'ils travaillent dans les locaux ou sur le Système d'information du Client.

Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre partie, sans accord express et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les douze mois qui suivront sa cessation. Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à douze (12) fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

Article 21. Dispositions finales

21.1 Délai de mise en service

Les délais de mise en service indiqués dans les documents contractuels sont donnés à titre indicatif. Le retard de mise en service ne saurait justifier l'annulation de la commande ou le versement d'indemnités. Le Prestataire sera en droit de suspendre la prestation en cas de non-respect des conditions de paiement ou d'absence de production de documents nécessaires à l'exécution de la commande.

21.2 Résiliation pour manquement

Le Contrat pourra être résilié en tout ou partie par l'une des Parties, de plein droit, aux torts de la Partie défaillante et sans formalités en cas de manquement par l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations aux termes du Contrat, si ce manquement n'est pas corrigé dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant réception par la Partie défaillante d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ce manquement et rappelant que faute d'y remédier, la Partie défaillante s'expose à la résiliation du Contrat à ses torts, et sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels la Partie non-défaillante pourrait prétendre.

En cas de cessation de la présente relation contractuelle et ce, pour quelque raison que ce soit, le Client s'engage soit à restituer au Prestataire dans les trente (30) jours de la fin de la relation contractuelle, l'ensemble des éléments constitutifs du Logiciel, y compris les supports et toutes les copies qui en auront été faites, en garantissant par écrit l'intégralité de cette remise, soit à fournir par écrit, une attestation certifiant la destruction du Logiciel, de ses supports et de toutes les copies qui auraient pu être faites.

Par exception, le Prestataire se réserve la faculté de résilier de plein droit le Contrat sans notification préalable ni indemnité dans le cas où le Client ou l'un de ses utilisateurs porte atteinte de quelque manière que ce soit à l'intégrité du Logiciel et/ou des résultats des Prestations, aux droits de propriété intellectuelle du Prestataire sur le Logiciel ou à l'image de marque du Prestataire ou de ses produits.

En cas de résiliation du Contrat pour manquement du Client, l'ensemble des sommes payées restent acquises au Prestataire, qui facturera l'ensemble des redevances restant dues jusqu'à la fin du Contrat (ou pour l'année en cours si la résiliation intervient après son renouvellement), ainsi que, le cas échéant, le prix des Prestations de Maintenance et/ou des Prestations complémentaires à hauteur de leur exécution en cours, qui deviennent immédiatement exigibles à la date de résiliation.

21.3 Force majeure

Sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence, à savoir les événements présentant un caractère irrésistible et imprévisible, échappant au contrôle des Parties, contre lesquels elles n'ont pu raisonnablement se prémunir et dont elles n'auraient pu pallier les conséquences qu'en engageant des dépenses hors de proportion avec les espérances de retombées financières.

De façon expresse sont notamment considérés comme cas de force majeure, outre ceux répondant plus généralement à la définition susmentionnée, (i) les grèves totales ou partielles, internes aux Parties, (ii) les grèves totales ou partielles externes aux Parties, si elles ont pour effet de bloquer l'activité de la Partie qui les subit, (iii) les blocages des moyens de transports, s'ils ont pour effet d'empêcher l'exécution des obligations mises à la charge d'une Partie aux termes du présent Contrat, des divers contrats d'application, (iv) l'indisponibilité ou la rupture de stock de matériels commandés chez les fournisseurs du Prestataire, (v) le blocage ou le dysfonctionnement des télécommunications et/ou des serveurs utilisés par le Prestataire, (vi) les épidémies, crises sanitaires, tremblements de terre, tempêtes, inondations, incendies, explosions, (vii) les guerres, déclarées ou non, blocus ou embargos, émeutes, restrictions ou interdictions gouvernementales.

Le Prestataire s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais en cas de force majeure. L'exécution des obligations du Prestataire sera alors suspendue à compter de la date d'envoi de la notification au Client et ce, de manière continue jusqu'à la cessation définitive du cas de force majeure. Toutefois, si la force majeure se poursuit pendant plus de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'envoi de la notification, la commande et/ou le Contrat sera immédiatement résilié de plein droit et sans mise en demeure, sans pour autant que la responsabilité d'une Partie puisse être engagée à l'égard de l'autre.

Il est toutefois convenu entre les Parties que l'obligation de paiement du Client ne peut être rendue impossible du fait d'un cas de force majeure.

21.4 Sous-traitance

Le Prestataire est autorisé à sous-traiter tout ou partie des Prestations qui lui incombent au titre du présent Contrat. Le Prestataire demeure toutefois responsable envers le Client des Prestations sous-traitées, dans les conditions de l'article « Responsabilité » des présentes.

21.5 Cession

Le Client s'interdit de céder le Contrat à un tiers sans l'accord express du Prestataire. Dès lors, le Prestataire sera autorisé à modifier les conditions financières du Contrat, afin de tenir compte des frais complémentaires liés à cette cession.

21.6 Renonciation

Le fait par l'une des Parties, à quelque moment que ce soit, de ne pas exiger l'exécution par l'autre Partie - ou de ne pas se prévaloir d'une disposition quelconque du présent Contrat, ne peut en aucun cas être interprété comme une renonciation expresse ou tacite du fait de cette Partie à son droit d'exiger l'exécution des engagements souscrits par l'autre Partie, y compris, éventuellement, son droit à la résiliation du Contrat, pour toute violation de même nature ou de nature différente.

21.7 Modifications

Pendant la durée du présent Contrat, les Parties auront la possibilité de modifier leur accord, mais uniquement au moyen d'un accord écrit, par avenant ou annexe au présent Contrat. Toute modification faite par d'autres moyens sera considérée comme nulle et non avenue.

Les avenants ou annexes feront partie intégrante du présent Contrat et formeront avec lui un tout indivisible.

Nonobstant ce qui précède, le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis le présent Contrat, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique. Les nouvelles conditions prendront effet à compter de la notification de cette information.

21.8 Indivisibilité

Au cas où l'une ou plusieurs des stipulations au Contrat seraient jugées, pour un quelconque motif, dépourvue(s) de validité, illégale(s) ou non susceptible(s) d'exécution forcée pour quelque raison que ce soit, cette absence de validité, cette illégalité ou cette impossibilité d'exécution forcée n'affecteront pas l'une quelconque des autres stipulations du Contrat qui resteront valables, applicables et opposables. Le Contrat sera interprété comme si cette absence de validité, cette illégalité ou cet article insusceptible d'exécution forcée ne faisait pas partie du Contrat. Les Parties conviennent néanmoins que dans une telle hypothèse, elles négocieront de bonne foi des stipulations de remplacement qui seront (i) valables, applicables et opposables et (ii) conformes à l'intention initiale des Parties.

21.9 Langue du Contrat – Droit applicable

Le présent Contrat est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français fera foi en cas de litige.

De convention expresse entre les Parties, le présent Contrat est régi par le Droit français.

21.10 Résolution des litiges

Tous les litiges auxquels le présent Contrat pourrait donner lieu notamment au sujet de sa validité, de son interprétation, de son exécution, de sa cessation ou de sa transmission, seront de la compétence exclusive du Tribunal de commerce d'ANNECY, même en cas de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

21.11 Élection de domicile

Pour les besoins du présent Contrat, les Parties font élection de domicile à leurs adresses respectives figurant en tête des présentes. Toutes les notifications ou mises en demeure et plus généralement toute correspondance pouvant être adressées par une des Parties à son cocontractant à l'occasion du présent Contrat devront être adressées à l'adresse de la Partie concernée figurant sur le Devis, sauf disposition spécifique et expresse dérogeant à cette règle.

Annexe 1 – Modalités de Maintenance

Article 1. Intervention au titre de l'assistance et du support

1.1 Conditions d'intervention pendant les heures d'ouverture du centre de téléassistance

Le centre de téléassistance est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h (GMT Paris), à l'exclusion des jours fériés et chômés français (1^{er} janvier, lundi de pâques, 1^{er} mai, 8 mai, jeudi de l'ascension, 14 juillet, 15 août, 1^{er} novembre, 11 novembre et 25 décembre).

L'interlocuteur privilégié du Client a accès au centre de téléassistance du Prestataire, par téléphone au [+33 \(0\)4 80 97 09 14](tel:+330480970914), ou par mail à l'adresse support@apex-timing.com, pour poser toutes les questions relatives à l'utilisation et au fonctionnement du Logiciel.

1.2 Conditions d'intervention en dehors des heures d'ouverture du centre de téléassistance

En dehors des périodes d'ouverture du Centre de Téléassistance et en cas d'urgence (Anomalie Bloquante sur le Logiciel uniquement), le support est joignable du lundi au vendredi de 18h à 22h et les week-end, jours fériés et chômés français de 9h à 22h (GMT Paris).

L'interlocuteur privilégié du Client contacte un technicien d'astreinte au [+33\(0\)4 80 97 09 14](tel:+330480970914) qui lui répondra dès que possible.

Ce support en dehors des heures d'ouverture du centre de téléassistance est réservé à la résolution d'anomalies bloquantes sur le logiciel, qui ne pouvaient raisonnablement être anticipées, après consultation de l'aide en ligne disponible depuis l'espace Client.

1.3. Fonctionnement du service support

Le Client signale toute Anomalie constatée et indique les circonstances dans lesquelles celle-ci s'est matérialisée. Si la correction de l'Incident peut être apportée par Téléassistance, le Prestataire s'engage, après information du Client, à y remédier à distance, par l'intermédiaire du terminal installé au Centre de téléassistance qui sera connecté sur le Logiciel du Client. Le Client s'interdit de modifier et/ou de supprimer le logiciel permettant la Téléassistance : Splashtop. Le temps de connexion est inclus dans le montant de la redevance.

Suivant le type d'Incident, la correction apportée pourra notamment prendre la forme :

- d'une réponse orale par téléphone ;
- d'une réponse écrite adressée au Client définissant la marche à suivre ;
- de la remise d'une documentation supplémentaire ;
- d'une correction à distance par le Prestataire.

Dans la mesure où l'intervention par téléphone ou par Téléassistance serait restée infructueuse, le Prestataire s'engage à intervenir dans les délais les plus brefs sur le Site du Client. Les frais liés au déplacement seront facturés au Client.

A compter de l'appel ou du message Support du Client, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour analyser la nature et l'origine de l'Anomalie. Si l'analyse établit l'existence d'une Anomalie imputable au Logiciel, le Prestataire s'efforce de corriger celle-ci dans les délais définis ci-après :

(i) En cas d'Anomalie Bloquante, le Prestataire s'efforce de corriger l'Anomalie ou au moins de fournir une Solution de Contournement au Client dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures ouvrables à compter de l'appel ou du message Support du Client.

(ii) En cas d'Anomalie Semi-Bloquante, le Prestataire s'efforce de corriger l'Anomalie ou au moins de fournir une Solution de Contournement au Client dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures ouvrables à compter de

l'appel ou du message Support du Client.

(iii) En cas d'Anomalie Non Bloquante, le Prestataire s'efforce de corriger l'Anomalie ou au moins de fournir une Solution de Contournement au Client dans un délai maximum de vingt (20) jours ouvrables à compter de l'appel ou du message Support du Client.

Dans tous les cas, la correction apportée pourra notamment prendre la forme :

- d'une Mise à Jour ;
- d'une Nouvelle version ;
- d'une Solution de Contournement.

Pour toutes les demandes d'intervention auxquelles seule une Solution de Contournement acceptable par le Client aura été apportée, le Prestataire définira un plan d'action dans un délai de sept (7) jours calendaires afin de corriger l'Anomalie définitivement. Pendant cette période, le Prestataire assurera une assistance renforcée auprès du Client afin de garantir la pérennité et la fiabilité de la Solution de Contournement.

Article 2. Intervention au titre du Suivi

2.1 Mise à jour du Logiciel et de la Documentation

Toutes les corrections et améliorations apportées sur le Logiciel font l'objet de Mises à Jour. Le Prestataire fournira les Mises à Jour du Logiciel au Client au fur et à mesure de leur diffusion commerciale après s'être assuré qu'elles ne risquaient pas de provoquer une régression par rapport aux Spécifications fonctionnelles du Logiciel.

2.3 Nouvelle Version

Toutes les nouvelles fonctionnalités feront l'objet de Nouvelles Versions du Logiciel qui seront fournies au Client au fur et à mesure de leur diffusion commerciale.

Le Client ne peut refuser ou retarder l'installation des Nouvelles Versions.

2.3 Installation des Mises à Jour et/ou Nouvelles Versions du Logiciel

Le Prestataire procédera à l'installation d'une Mise à Jour et/ou d'une Nouvelle Version du Logiciel, soit sur le Site du Client, soit à distance, sur la base d'une planification préalable, soit automatiquement lorsque le Client se connecte à Internet. Les mises à jour sont incluses dans la prestation de Maintenance.

Article 3. Cas d'interruption d'accès au Logiciel

Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre à tout moment et temporairement l'accès au logiciel :

- pour effectuer une mise à jour, des interventions techniques de maintenance ou d'amélioration, qui contribueront au bon fonctionnement ou pour réparer une panne ;
- en cas d'indisponibilité des serveurs pour quelque motif que ce soit.

Le Prestataire ne sera tenu à aucune indemnité en cas d'interruption temporaire d'accès dans les conditions rappelées ci-dessus.

Annexe 2 : Conditions générales d'utilisation – Module e-mailing

Depuis sa création, Apex Timing a toujours eu pour leitmotiv la lutte contre les e-mails non désirés (Spam) et les fraudes. Cette lutte, qui réunit l'ensemble des acteurs de l'e-mail (opérateurs et Prestataires de service) est primordiale pour Apex Timing, comme elle l'est pour vous en tant qu'émetteur.

L'e-mail est un levier de communication incroyablement performant et flexible. L'adoption de règles claires nous permet de pérenniser cet actif commun. Les règles que nous vous proposons ci-après nous aident à identifier les e-mails non désirés (spams).

Leur stricte observation vous permettra d'améliorer votre réputation d'expéditeur d'e-mails auprès des opérateurs, et donc le bon acheminement de vos e-mails jusqu'à leurs destinataires.

Les indicateurs identifiés ci-dessous sont un bon reflet du respect de la "qualité des envois" par l'émetteur. L'envoi d'e-mails "non-sollicités" entraînera inévitablement la dégradation de ces indicateurs.

Le respect des règles ci-dessous vous permettra de rester en deçà des seuils indiqués comme acceptables et d'éviter la suspension, voire, dans certains cas la fermeture de l'accès à cette option par notre équipe.

Statistiques limitées	Seuils acceptables*	Facteurs additionnels
« Bounces »	≤ 8%	Calculé en fonction du nombre de messages qui ont été rejetés
Désabonnements	≤ 1.4%	Ou 1 % si désabonnements > taux de clic
Blocages	≤ 30%	
Plaintes pour spam	≤ 0.08%	
Détections « spamtrap » & plaintes d'utilisation injustifiées	≤ 1	

*Apex-timing se réserve le droit de mettre à jour sans préavis les paramètres des limites acceptables d'envois

DÉFINITION:

Bounces – Pour le courrier traditionnel, lorsqu'un pli ne peut pas être déposé à l'adresse d'un destinataire, il est retourné à l'expéditeur. De manière similaire, les e-mails déclarés « bounces » sont retournés à l'expéditeur lorsque l'adresse e-mail du destinataire est incorrecte ou inactive.

Désabonnements – Destinataires qui mettent fin à leur abonnement, car ils ne désirent plus recevoir de communication. De nombreuses raisons expliquent que les Clients puissent vouloir se désabonner : certains ne sont plus intéressés par le contenu que vous publiez, d'autres ont une boîte de réception surchargée d'e-mails différents, et d'autres encore attendaient un contenu différent de celui que vous leur adressez.

Blocages – e-mails qui restent sur les serveurs Apex Timing à cause d'une erreur permanente. Il s'agit d'adresses e-mail qui ont renvoyé des e-mails auparavant car elles n'existent plus ou qui ont signalé votre message en tant que spam. Cela inclut également toutes les adresses e-mail d'où sont venues des plaintes de destinataires ou qui ont été détectées comme spam par les filtres Apex Timing.

Plaintes pour Spam – Nombre de destinataires qui ont signalé votre e-mail comme spam.

Détections « Spamtrap » – Après une certaine période d'inactivité, les fournisseurs de messagerie utilisent les adresses e-mail pour en faire des « spamtrap » qui détectent les auteurs de mails utilisant des listes obsolètes ou achetées à des sociétés tierces.

Plainte pour utilisation injustifiée – Lorsqu'un destinataire signale un émetteur comme lui ayant envoyé un message sans son accord opt-in.

Les 10 Commandements

Voici les 10 commandements à respecter pour optimiser votre délivrabilité, éviter la suspension de votre compte et nous aider à long terme dans notre lutte contre les spams.

1 – LIMITATION DES ENVOIS D'E-MAILS

L'envoi est limité au nombre de :

- **25 000 e-mails / mois** pour chaque Client ayant souscrit au **Web Pro**
- **90 000 e-mails / mois** pour chaque Client ayant souscrit au **Web Premium**.

Un compteur permet de suivre et anticiper les campagnes.

2 – VALIDATION DES E-MAILS AVANT ENVOI

Chaque campagne est validée sous 24H avant d'être envoyée afin d'éviter tout envoi pouvant nuire aux 2 parties.

Les envois s'effectuent entre 8 heures et 21 heures, heure du Client, comme suit :

1 000 e-mails / heure pour chaque Client ayant souscrit au **Web Pro**

2 000 e-mails / heure pour chaque Client ayant souscrit au **Web Premium**

3 – TOUS LES INDICATEURS D'ENVOI DOIVENT RESTER SOUS LES SEUILS FIXÉS PAR APEX TIMING

L'entretien régulier de votre liste de contacts est l'assurance que vous échangez avec un public intéressé et dont les adresses e-mail sont actives. Bien que ce critère puisse varier selon les entreprises, **un Client est identifié comme intéressé lorsqu'il a ouvert ou cliqué sur un e-mail dans les 3 à 6 derniers mois**. Entretien une liste de Clients qui lisent régulièrement vos contenus et s'intéressent à vos messages réduira le nombre de vos e-mails marqués comme «bounce» ou bloqués. Même si la suppression d'adresses e-mail inactives ou incorrectes raccourcira votre liste de contacts, elle augmentera considérablement votre délivrabilité à long terme. D'autres consignes à garder en tête sont : donner à l'e-mail un objet qui en reflète le contenu réel et éviter les termes promotionnels ou des mots associés aux spams. Certains fournisseurs d'accès à internet (« FAI ») peuvent décider de suspendre la transmission des e-mails en provenance de certaines adresses s'ils détectent ou soupçonnent des comportements malhonnêtes ou illégaux (« black-listage »).

Si votre compte venait à être black-listé par un FAI, nous ferions des efforts raisonnables pour tenter de rétablir la communication avec ce FAI, et vous acceptez de nous régler les prestations supplémentaires que nous aurions été amenées à effectuer à cette fin.

4 – L'ACHAT OU L'ENVOI A DES LISTES DE CONTACTS TIERCES SONT INTERDITS

L'envoi d'e-mails à des listes de contacts achetées ou louées à des entreprises tierces pénalisera votre délivrabilité. Les adresses e-mail utilisées devraient toujours être des adresses dont le titulaire a **explicitement choisi** de recevoir vos communications. L'utilisation de listes achetées, louées ou récupérées auprès d'une société tierce est prohibée par la loi dans la plupart des pays, et est absolument interdite sur les serveurs Apex Timing.

5 – LES E-MAILS NE PEUVENT ÊTRE ENVOYÉS QU'À DES DESTINATAIRES AYANT EXPLICITEMENT AUTORISÉ LEUR RÉCEPTION (SAUF E-MAILS TRANSACTIONNELS)

Tous les contacts de votre liste doivent avoir accepté de manière explicite de recevoir vos communications et vous devez être à tout moment en mesure d'en apporter la preuve. Cette permission doit être donnée via un système d'accord double qui décrit clairement le sujet de l'inscription sur un formulaire en ligne ou hors ligne contenant une case à cocher. Cette case ne doit **pas être cochée par défaut**.

6 – LES UTILISATEURS DOIVENT POUVOIR APPORTER LA PREUVE DE CONSENTEMENT DE LEURS DESTINATAIRES EN CAS DE PLAINTE

Apex Timing, en tant qu'acteur important de la lutte contre le spam et le phishing, prend très au sérieux les plaintes pour spam envoyées par les destinataires. En utilisant ce service e-mailing d'Apex Timing, vous acceptez de respecter nos règles, en particulier celle impliquant de n'envoyer vos e-mails qu'à des contacts vous ayant explicitement donné leur accord, et d'avoir la capacité de prouver qu'ils ont bien consenti à recevoir vos messages.

Notez que nous vous demanderons votre totale coopération. Les comptes incapables de nous fournir des preuves d'agrément légal de leurs destinataires, dans le cas où ces derniers feraient remonter à nos équipes des plaintes pour abus, risquent de voir leurs comptes suspendus voire, dans certains cas, clôturés.

7 – UN LIEN DE DÉSABONNEMENT DOIT FIGURER DANS CHAQUE E-MAIL MARKETING

Tous les e-mails marketing doivent comporter un lien clair et concis permettant aux destinataires de se désabonner et ainsi ne plus recevoir aucune communication future de votre part. Ce lien doit être facile à reconnaître, à lire et à comprendre par tous. De votre côté, le désabonnement est immédiatement relayé sur le logiciel, l'e-mail est désactivé, et aucun e-mail ne doit plus être envoyé à ce destinataire à compter de la demande de désabonnement. Conformément à la Politique d'Envoi d'e-mails Apex Timing, les e-mails transactionnels et de confirmation comme les bons de commande, les factures, les réinitialisations de mot de passe, les confirmations de création de compte, etc., n'ont pas besoin de comporter de lien de désabonnement.

8 – LE NOM ET LE STATUT DE L'ENVOYEUR DOIVENT CLAIREMENT ÊTRE INDIQUÉS DANS CHAQUE E-MAIL

Les champs « De », « À » et « Répondre à » doivent identifier clairement et précisément le nom du domaine de l'expéditeur et son adresse e-mail. Il est important de procéder aux envois depuis un domaine créé plus d'un mois auparavant, avec un nom de domaine public et identifiable qui amène aux pages d'informations légales de l'expéditeur. Lorsque vous envoyez des e-mails depuis un nom de domaine différent, pour un partenaire ou une organisation tierce, le contenu de l'e-mail doit clairement spécifier que le message est envoyé via un domaine tiers.

9 – SEULES DES INFORMATIONS LÉGALES ET LÉGITIMES PEUVENT ÊTRE ENVOYÉES GRÂCE A APEX TIMING

Apex Timing ne participe pas à la diffusion d'e-mails qui contiennent, promeuvent, référencent ou redirigent vers des activités illicites, illégales, calomnieuses ou diffamatoires. Le même principe s'applique à la violence à l'égard d'un individu ou d'un groupe, et à tout élément allant à l'encontre des droits de l'homme en général. De plus, et sauf garanties sérieuses données par l'émetteur appréciées souverainement, Apex Timing refuse en principe de travailler avec des expéditeurs qui promeuvent les activités et produits suivants, qu'ils soient ou non légalement autorisés selon la réglementation, notamment, mais non exclusivement : jeux d'argent, pornographie ou activité sexuellement explicite, armes et explosifs, tabac et produits liés au tabac, médicaments, politique, piratage, vente d'actions de type « penny stocks », marché des changes et conseils boursiers, prêts sur salaire, vente de « lead » (contacts commerciaux), et offres d'emploi à domicile faisant des promesses du type « devenez riche rapidement », « accroissez votre patrimoine » ou « devenez financièrement indépendant ». De manière générale, aucune information ou aucun contenu considéré de manière souveraine par Apex Timing comme inadapté ou nuisant à la réputation d'Apex Timing, de ses affiliés, partenaires, Clients ou utilisateurs ne doit figurer dans vos e-mails.

10 – L'UTILISATION DES SERVICES DOIT ÊTRE CONFORME AVEC LES LOIS EN VIGUEUR ET AVEC NOS CONDITIONS GÉNÉRALES

Votre utilisation de nos services doit être conforme avec toutes les lois et règlements en vigueur, ainsi qu'avec nos Conditions Générales d'Utilisation et de Maintenance de logiciel. Il est de votre responsabilité de lire et de comprendre ces conditions, applicables à votre utilisation de nos services et aux e-mails que vous envoyez.

Il est également de votre responsabilité de vous assurer que vous ne représentez pas un risque de conformité, et nous nous réservons le droit de restreindre votre capacité d'envoi et de prendre d'autres mesures nécessaires jusqu'à ce que nous puissions déterminer que vous ne faites pas courir de risque à vos destinataires et/ou à Apex Timing.

Annexe 3 : Les bonnes pratiques d' emailing pour éviter les spams

SOIGNER SON OBJET

L'objet étant le premier élément de l'[emailing](#) à être analysé par les [filtres anti-spam](#) mais aussi par le destinataire de votre opération, autant bien le soigner. Il est donc nécessaire de respecter ces règles très simples :

- Évitez les mots utilisés par les spammeurs comme « gagner », « gratuit », « promotion », etc.
- Oubliez les MAJUSCULES, sauf s'il s'agit de la première lettre.
- N'abusez pas des caractères spéciaux (€, etc.) ou de la ponctuation (!!!, ???, etc.)
- Votre objet ne doit pas être trop long... mais incitatif !

LE CONTENU DE L'EMAILING

Lors de la [création de l' emailing](#), en plus d'avoir un email bien présenté qui attirera le lecteur, il est nécessaire de remplir certaines conditions afin de faciliter l'arrivée en boîte de réception de l' emailing.

Sur le plan graphique, il est conseillé de respecter un ratio texte/images correct, à savoir 60% de texte et 40% d'images, d'éviter l'utilisation de couleur de fond ou encore de ne pas insérer de vidéos.

Par ailleurs, un critère essentiel de la bonne [délivrabilité](#) d'un emailing est de renseigner les textes alternatifs de vos images. Privilégiez également les emails courts, clairs et précis. Le top est aussi d'indiquer votre adresse postale dans le footer/bas de page. C'est une bonne pratique qui rassure le destinataire.

TESTEZ VOS EMAILS

Un emailing n'est pas à prendre à la légère car il est envoyé à un certain nombre de vos Clients, ce qui pourrait vous nuire en cas d'erreur. Une fois votre email construit, il est nécessaire de le tester sur différents supports et à différentes personnes afin de vérifier le rendu, l'orthographe, les liens et les informations données.

RESPECTER LES DÉSINSCRIPTIONS

IMPORTANT : Si vous utilisez une autre solution d'envoi d' emailing précédemment, vous avez certainement des désabonnés, récupérez la liste et désinscrivez-les manuellement pour éviter le SPAM.

Ensuite, si l'un de vos destinataires se désinscrit de vos emailings, le logiciel désactivera automatiquement l'adresse email du membre. C'est la loi. Toutefois, il est toujours possible de le réactiver manuellement en cas d'erreur ou changement d'avis du Client, assurez-vous que cette action soit réalisée uniquement sur demande écrite du Client.

Annexe 4 – Traitements des données personnelles

Article 1. Traitement des données personnelles du Client en qualité de sous-traitant

- **Description des traitements**

Les Prestations de Maintenance, les Services web et les Prestations complémentaires impliquent une synchronisation automatique des Données du Client sur les serveurs du Prestataire. Ainsi, le Prestataire peut avoir accès, en qualité de sous-traitant, à des données à caractère personnel. Le Prestataire pourra être amené à traiter des données personnelles pour le compte du Client, responsable du traitement, aux seules fins d'exécution de la Maintenance, de la fourniture des Services Web ou de la réalisation des Prestations complémentaires à la demande du Client.

Le Client est seul propriétaire des droits sur les Données récoltées et traitées dans le cadre des services et est donc responsable de sa mise en conformité vis à vis des normes en vigueur. Il est donc du ressort du Client de mettre en place les mesures nécessaires pour rendre l'utilisation des services proposés par le Prestataire conforme à la législation locale de la protection et de l'utilisation des données personnelles. Le Client est également le seul responsable de la conservation des sauvegardes de ses données.

Le Client détermine sous sa responsabilité l'objet et les finalités des traitements confiés au Prestataire, la nature des opérations réalisées sur les données personnelles, les catégories de données personnelles traitées, les catégories de personnes concernées et la durée des traitements. Sauf exception stipulée au sein du Devis, les catégories de données personnelles collectées pour le compte du Client sont les suivantes : (i) données d'identification (nom, prénom, adresse email, photographies), (ii) historique d'achat, (iii) adresse IP des utilisateurs d'Application mobile, concernant les catégories de personnes suivantes : (i) utilisateurs du Logiciel, (ii) clients et prospects du Client.

Les informations de paiement du Client (cartes de crédit ou carte bancaire) ne sont pas conservées par le Prestataire au sein de son système informatique.

- **Obligations du Prestataire**

Dans le cadre des traitements, le Prestataire s'engage à :

- traiter les données personnelles uniquement pour l'exécution des Prestations de Maintenance, la fourniture des Services Web ou la réalisation de Prestations complémentaires ;
- traiter les données personnelles conformément aux instructions du Client, à moins que le Prestataire n'y soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit applicable au Contrat. Dans ce cas, le Prestataire informera le Client de cette obligation juridique avant traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- informer immédiatement le Client par écrit si le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du Règlement ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relatif à la protection des données ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données personnelles en vertu du Contrat :
 - (i) s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
 - (ii) reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données personnelles.
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données personnelles dès la conception et de protection des données par défaut.

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles, et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé.

Le Prestataire s'engage, sur ses serveurs Web, à prendre toutes mesures afin (i) de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, (ii) de rétablir la disponibilité des données personnelles et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident de sécurité et (iii) de tester, analyser et évaluer régulièrement l'efficacité de ces mesures.

- **Sous-traitance**

Le Client autorise le Prestataire à faire appel aux sous-traitants nommés ci-après pour mener les activités de traitements suivantes :

Sous-traitant	Localisation	Services	Descriptif des services
OVH SAS	Zone UE	Contrat d'hébergement	Hébergement des serveurs et données des comptes du Prestataire : serveurs principaux et serveurs de sauvegarde
SAS Icodia	France	Service SMTP	Serveur de messagerie

Ces sous-traitants seront amenés à traiter des Données Personnelles dans le cadre de la fourniture de leurs services. En cas de modification d'un ou plusieurs de ces sous-traitants, le Prestataire s'engage à en informer le Client, donnant la possibilité au Client d'émettre des objections dans un délai de quinze (15) jours suivant la notification. L'émission des réserves de la part du Client devra prendre la forme d'un email envoyé à l'adresse dpo@apex-timing.com. A l'issue de la période de quinze (15) jours, le Client sera présumé les avoir acceptés en l'absence d'objections.

En tout état de cause, le Prestataire s'engage à conclure un contrat avec le sous-traitant contenant à minima des engagements similaires à ceux prévues dans les présentes CGUM en matière de protection des données.

- **Engagements du Client**

Le Client s'engage à :

- collecter sous sa responsabilité, de manière licite, loyale et transparente, les données personnelles auxquelles le Prestataire peut avoir accès, et en particulier s'assurer de la base légale de cette collecte et de l'information due aux personnes concernées ;
- fournir au Prestataire les données personnelles nécessaires pour le traitement, à l'exclusion de toute donnée personnelle non pertinente, disproportionnée ou non nécessaire, et à l'exclusion de toute donnée « particulière » au sens du Règlement, sauf si les traitements et finalités le justifient, à charge pour le Client d'établir ces justifications et de prendre toutes mesures, notamment d'information préalable, de recueil de consentement et de sécurité, appropriées pour de telles données particulières ;
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données personnelles par le Prestataire dans le respect des finalités convenues ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le Règlement de la part du Prestataire ;
- respecter les obligations qui lui incombent en sa qualité de responsable du traitement en vertu du Règlement.

Il appartient en outre au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte de leurs données personnelles.

- **Assistance au Client**

En cas d'exercice des droits d'une personne concernée auprès du Client nécessitant l'aide du Prestataire, ce dernier s'engage à apporter dans les meilleurs délais son concours au Client afin que ce dernier soit en mesure de répondre à ladite personne concernée. Si une personne concernée envoie directement une demande au Prestataire, celui-ci doit en informer le Client dans les meilleurs délais et doit agir selon les instructions du Client.

Le Prestataire s'engage à assister le Client pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données ainsi que pour la réalisation de consultation préalable de la CNIL.

Le Prestataire communique au Client, le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du Règlement. Il s'engage également, dans la mesure où il remplirait les conditions d'établissement d'un registre conformément à l'article 30.5 du Règlement, à tenir un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client comprenant l'ensemble des éléments mentionnés à l'article 30.2 du Règlement.

Le Prestataire notifie au Client la survenance de toute violation de données personnelles dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. La notification faite au Client contient a minima : (i) la description de la nature de la violation de données personnelles y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données personnelles concernées ; (ii) le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ; (iii) la description des conséquences probables de la violation des données personnelles ; (iv) la description des mesures à mettre en œuvre pour remédier à la violation de données personnelles, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

- **Transferts de données hors Union européenne**

Dans l'hypothèse où le Prestataire serait amené à transférer des données personnelles hors du territoire de l'Union européenne, il s'engage à ce que de tels transferts soient encadrés par l'adhésion à une décision d'adéquation de la Commission européenne, la conclusion de Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne ou toutes autres garanties appropriées prévues par l'article 46 du Règlement.

- **Documentation et audit**

Le Client a la possibilité d'auditer ou de faire auditer les dispositifs de protection internes des données personnelles mis en place par le Prestataire une (1) fois par an à ses frais, afin de vérifier la conformité du Prestataire au présent article et au Règlement. Le Prestataire s'engage à mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations.

- **Sort des données**

Au terme du Contrat, le Prestataire s'engage, au choix du Client, à détruire les données personnelles ou à retourner toutes les données personnelles du Client en sa possession. Le renvoi s'accompagne de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du Prestataire, à moins que le droit de l'Union ou le droit applicable n'exige la conservation des données personnelles. Une fois détruites, le Prestataire justifie par écrit de la destruction des données personnelles.

Article 2. Traitement des données personnelles du Client en qualité de responsable du traitement

Le Prestataire, en sa qualité de responsable de traitement, est susceptible de traiter des données personnelles du Client pour son propre compte.

Pour toute information concernant le traitement des données personnelles, il convient de se référer à la Politique de Confidentialité accessible à l'adresse suivante : <https://www.apex-timing.com/fr/privacy-policy-c34.html>