



# Conditions Générales

des produits et services proposés par Efficacy et l'une de ses filiales (voir Annexe 5 pour une liste exhaustive)  
(ci-après dénommé le « **Prestataire** »),

INDEX :

Dispositions applicables à tous les produits et services .....	5
1 Objet.....	5
2 Définitions.....	5
3 Documents contractuels .....	6
4 Conditions financières.....	6
5 Abonnements.....	6
5.1 Conditions financières et de facturation.....	6
5.2 Durée et résiliation .....	6
5.3 Description des abonnements .....	7
6 Achat .....	7
6.1 Livraison .....	7
6.2 Services supplémentaires .....	7
7 Propriété intellectuelle.....	7
7.1 Portée du droit d'utilisation .....	7
7.2 Violation et garantie de jouissance paisible .....	7
8 Suspension des services.....	7
9 Résiliation pour faute .....	8
10 Responsabilité .....	8
11 Force majeure .....	9
12 Sauvegarde .....	9
13 Renonciation.....	9
14 Clause d'équilibre .....	9
15 Protection des données personnelles.....	9
15.1 Informations générales .....	9
15.2 Le Prestataire en tant que sous-traitant .....	9
15.3 Le Prestataire en tant que responsable du traitement.....	9
16 Confidentialité .....	9
17 CLAUSE DE NON SOLlicitation.....	10
18 Cession des droits.....	10
19 Règlement des différends.....	10
20 Droit Applicable - médiation et juridiction .....	10
ANNEXE 1 : Services Professionnels .....	11
21 Projets de mise en œuvre de produits.....	11
21.1 Définition .....	11
21.2 Méthodologie de mise en œuvre.....	11
21.3 Obligations des Parties.....	11
21.4 Garantie d'adaptation .....	11
21.5 Facturation .....	11
22 Projets en régie – délégation de personnel ou assistance technique.....	11
22.1 Définition .....	11
22.2 Obligations des Parties.....	11
22.3 Conditions financières et de facturation.....	12

22.4	Modification ou cessation des avantages .....	12
23	Services Prépayés .....	12
24	Formation .....	12
ANNEXE 2 : Services de gestion de la relation client .....		13
25	Abonnement cloud .....	13
25.1	Hébergement et accès à la solution .....	13
25.2	Sauvegardes .....	13
26	Maintenance Corrective.....	13
26.1	Signalement d'une anomalie au service d'assistance .....	13
26.2	Contrat de niveau de service .....	14
26.3	Modalités d'intervention .....	14
26.4	Important : sécurité de l'intervention .....	14
26.5	Correction des Anomalies sur les anciennes versions .....	14
26.6	Exclusions .....	14
27	Abonnement (sans hébergement).....	14
28	Abonnement au service de maintenance corrective.....	14
29	Disponibilité de nouvelles versions du Produit.....	14
30	Abonnement au Service de maintenance de RÉGLAGE DES PARAMÈTRES .....	14
31	Abonnement au service « MISES À JOUR INCLUSES » .....	15
32	Changement de périmètre .....	15
33	Propriété intellectuelle.....	15
ANNEXE 3 : Solution Marketing.....		16
34	Solution Marketing .....	16
34.1	Limites .....	16
34.2	Garantie limitée .....	16
34.3	SMS/MMS .....	16
34.4	Obligations du client .....	16
34.5	Mises à niveau.....	16
34.6	Données Client .....	16
34.7	Service d'assistance .....	17
34.8	Disponibilité pour APSIS ONE.....	17
34.9	Suspension .....	17
34.10	Services Professionnels.....	17
ANNEXE 4 : Traitement des données personnelles par le prestataire en tant que sous-traitant .....		19
1	Informations générales.....	19
2	Transfert hors de l'Union Européenne .....	19
3	Notifications pour violation des Données à caractère personnel.....	19
4	Assistance du Prestataire au Client .....	19
5	Sécurité.....	19
6	Sous-traitant .....	19
7	Sort des données personnelles à la fin des services .....	19
8	Inspection du Client.....	19
9	Obligations du Client .....	20
10	Responsabilité .....	20

11	Caractéristiques du traitement des Produits et Services.....	20
11.1	Type de données personnelles traitées par produit.....	20
	ANNEXE 5 : Liste des sociétés du groupe Efficy.....	21
	ANNEXE 5 bis : Conditions supplémentaires spécifiques.....	21
12	Lorsque le siège social du Client est situé en ASIE.....	21
12.1	Indice de référence.....	21
13	Dans tous les autres cas.....	21
13.1	Indice de référence.....	21

## DISPOSITIONS APPLICABLES A TOUS LES PRODUITS ET SERVICES

## 1 OBJET

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

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

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

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

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

## 2 DEFINITIONS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3 DOCUMENTS CONTRACTUELS

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

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

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

1. les documents du Projet (le cas échéant) formellement validés par les Parties ;
2. les Conditions Particulières (le cas échéant) ; et
3. le(s) Bon(s) de Commande ou Proposition(s) Commerciale(s) du Prestataire ;
4. les présentes Conditions Générales et leurs annexes ;
5. La définition des besoins du Client le cas échéant.

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

### 4 CONDITIONS FINANCIERES

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

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

Toute réclamation relative à une facture doit parvenir au Prestataire dans un délai de 30 jours calendaires après la date de facturation. Ce droit devient caduc à défaut d'y parvenir dans le délai imparti.

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

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

Les tarifs sont indexés sur la base de l'indice de référence (voir annexe 5bis), à chaque période de facturation du Contrat, avec l'indice de base publié à la signature du contrat. Si la variation résultant de l'index est négative, aucun changement ne sera apporté.

Si l'indice est supprimé, il sera remplacé par tout nouvel indice mesurant l'évolution des prix des logiciels ou des services informatiques sur le territoire concerné.

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

### 5 ABONNEMENTS

#### 5.1 Conditions financières et de facturation

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

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

#### 5.2 Durée et résiliation

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

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

Toute Partie souhaitant résilier un Abonnement doit en informer l'autre Partie par tout moyen. Néanmoins, toute souscription par offre signée pourra être résiliée par une lettre recommandée avec accusé de

réception. Sauf mention contraire dans le Bon de commande ou la Proposition commerciale du Prestataire, toute résiliation doit intervenir avec un préavis d'au moins 2 mois avant la fin de la période concernée.

### 5.3 Description des abonnements

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

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

## 6 ACHAT

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

### 6.1 Livraison

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

### 6.2 Services supplémentaires

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

## 7 PROPRIETE INTELLECTUELLE

### 7.1 Portée du droit d'utilisation

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

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

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

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

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

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

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

Le Client ne doit pas, directement ou indirectement, (i) modifier, décompiler, désassembler ou désosser le Service d'Abonnement ou tenter de découvrir le code et/ou la structure, les idées ou les algorithmes sous-jacents du Service d'Abonnement ou de tout logiciel, donnée ou documentation lié à ou fourni avec le Service d'Abonnement ; (ii) modifier, traduire ou créer des œuvres dérivées reposant sur le Service d'Abonnement ; (iii) accéder ou utiliser le Service d'Abonnement pour créer (ou soutenir ou aider un tiers à créer) tout produit ou service concurrent du Service d'Abonnement ; (iv) de quelque manière que ce soit, transférer ou grever des droits sur le Service d'Abonnement ; ou (v) accorder une sous-licence du Produit, le vendre, le transférer, le céder, le distribuer ou l'exploiter commercialement.

Le droit d'utilisation est le droit :

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

### 7.2 Violation et garantie de jouissance paisible

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

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

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

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

## 8 SUSPENSION DES SERVICES

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

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

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

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

## 9 RESILIATION POUR FAUTE

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

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

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

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

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

## 10 RESPONSABILITE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## 11 FORCE MAJEURE

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

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

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

## 12 SAUVEGARDE

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

## 13 RENONCIATION

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

## 14 CLAUSE D'EQUILIBRE

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

## 15 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

### 15.1 Informations générales

Les Parties se conformeront à toutes les lois applicables en matière de protection des données personnelles, y compris, mais sans s'y limiter, au Règlement européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD »). Cela inclut l'obligation d'informer les personnes concernées conformément aux articles 12 à 14 du RGPD et de disposer d'une base juridique pour le traitement des données personnelles.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 16 CONFIDENTIALITE

La Partie Destinataire (i) doit protéger la confidentialité des Informations Confidentielles en appliquant le même niveau de protection qu'elle utilise pour ses propres Informations Confidentielles de nature similaire (qui ne peut être inférieur à un niveau de protection raisonnable) ; (ii) ne doit pas utiliser les Informations Confidentielles à des fins sortant du champ d'application du présent Contrat ; (iii) sauf autorisation écrite contraire de la Partie Divulgateuse, limiter l'accès aux Informations

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

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

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

## 17 CLAUSE DE NON SOLLICITATION

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

## 18 CESSION DES DROITS

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

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

## 19 REGLEMENT DES DIFFERENDS

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

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

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

## 20 DROIT APPLICABLE - MEDIATION ET JURIDICTION

### 20.1 Dispositions générales

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

**20.1.2 En cas de désaccord survenant à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du Contrat, et dans tous les cas prévus aux articles 20.2 et suivants, les parties conviennent d'engager des discussions et de rechercher une solution - le règlement judiciaire de leur différend, d'abord par voie conventionnelle, puis par voie de médiation, en renvoyant alors le différend au Centre international d'ADR de la CCI et au Règlement de médiation de la CCI, ou à tout autre centre de médiation prévu aux articles 20.2 et suivants, quels que soient les enjeux financiers du litige.**

**20.1.3 En cas d'échec de la médiation et sous réserve que l'enjeu financier du litige dépasse un montant de 10.000€ HT, le litige sera tranché par voie d'arbitrage par la Chambre de Commerce Internationale (CCI) Centre International pour l'ADR, se référant en cas de litige au Règlement d'arbitrage de la CCI, par un ou plusieurs arbitres nommés conformément à ce règlement, ou par tout autre centre d'arbitrage prévu aux articles 20.2 et suivants.**

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

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

Le présent Contrat est régi par le droit français, le centre de médiation et d'arbitrage (cf. articles 20.1.2 et 20.1.3) est le Centre Interprofessionnel de Médiation et d'Arbitrage (CIMA) – 32 Quai Perrache 69002 Lyon, ci-après cas le Règlement de Médiation et d'Arbitrage CIMA. La langue de la procédure est le français. Le Tribunal compétent (cf. article 20.1.4) sera celui de PARIS, FRANCE.

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

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

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

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

### 20.5 Lorsque le siège social du Client est en Asie :

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

## ANNEXE 1 : SERVICES PROFESSIONNELS

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

## 21 PROJETS DE MISE EN ŒUVRE DE PRODUITS

### 21.1 Définition

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

### 21.2 Méthodologie de mise en œuvre

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

### 21.3 Obligations des Parties

#### 21.3.1 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

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

#### 21.3.2 Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- guider le Client tout au long du projet et lui fournir des recommandations adaptées aux besoins exprimés ;
- mettre en œuvre les moyens techniques et personnels adéquats pour assurer l'exécution des travaux qui lui sont confiés. Le Prestataire déterminera seul les moyens d'y parvenir ;

- notifier au Client toute absence, notamment pour cause de vacances ou de formation, de son personnel affecté à l'exécution des travaux dès qu'il en a connaissance ; et
- mettre en œuvre les moyens pour respecter les jalons du calendrier prévisionnel convenu dans la Proposition Commerciale du Prestataire.

#### 21.3.3 Obligations communes

Chaque Partie s'engage à :

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

### 21.4 Garantie d'adaptation

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

### 21.5 Facturation

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

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

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

### 22.1 Définition

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

### 22.2 Obligations des Parties

#### 22.2.1 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

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

#### 22.2.2 Obligations du Prestataire

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

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

Le Prestataire n'étant pas maître d'œuvre des services, il est tenu à une obligation de moyen. En sa qualité de professionnel, il s'engage à

apporter au Client, pendant toute la durée des services, tous les conseils et avertissements nécessaires à la réalisation de l'objectif recherché par le Client.

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

#### 22.3 Conditions financières et de facturation

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

#### 22.4 Modification ou cessation des avantages

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

### 23 SERVICES PREPAYES

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

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

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

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

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

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

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

### 24 FORMATION

Le Prestataire dispense trois types de formation.

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

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

Formation en e-learning : la plateforme Internet est mise à la disposition du Client sous la forme d'un abonnement, permettant l'accès à des

contenus pédagogiques en libre-service, sous la supervision d'un formateur administrateur de la plateforme.

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

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

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

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

**25 ABONNEMENT CLOUD**

L'abonnement Cloud comprend :

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

**25.1 Hébergement et accès à la solution**

**25.1.1 Disponibilité**

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

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

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

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

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

M : minutes totales dans une année donnée

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

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

**25.1.2 Espace de stockage**

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

**25.2 Sauvegardes**

**25.2.1 Caractéristiques des sauvegardes**

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

**25.2.2 Restitution des données**

Lorsque le Client dispose d'une base de données dédiée et si cela est techniquement faisable, ces sauvegardes peuvent être envoyées au Client sur demande et dans un format standard (Oracle : Dump ; SQL Server : BKP ; PostgreSQL : Dump). Cet envoi sera facturé 200 € HT. T.V.A. par envoi.

Le Prestataire peut également fournir au Client,

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

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

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

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

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

**26 MAINTENANCE CORRECTIVE**

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

Une Anomalie est :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**26.2 Contrat de niveau de service**

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

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

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

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

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

**26.3 Modalités d'intervention**

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

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

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

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

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

**26.6 Exclusions**

Le service de maintenance corrective ne comprend aucune formation, adaptation, intégration, aide à l'utilisation du Produit, aide à la

réalisation d'Adaptations, conseil ou assistance téléphonique autres que celles décrites dans les présentes. De plus, les Anomalies ne sont pas couvertes si elles résultent :

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

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

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

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

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

**27 ABONNEMENT (SANS HEBERGEMENT)**

Cet Abonnement comprend :

le droit d'utilisation des Produits ;

le service de maintenance corrective décrit à l'article 26 ; et

la mise à disposition de nouvelles versions du Produit.

**28 ABONNEMENT AU SERVICE DE MAINTENANCE CORRECTIVE**

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

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

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

**29 DISPONIBILITE DE NOUVELLES VERSIONS DU PRODUIT**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 32 CHANGEMENT DE PERIMETRE

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

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

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

### 33 PROPRIETE INTELLECTUELLE

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

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

## ANNEXE 3 : SOLUTION MARKETING

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

### 34 SOLUTION MARKETING

#### 34.1 Limites

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

#### 34.2 Garantie limitée

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

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

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

#### 34.3 SMS/MMS

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

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

#### 34.4 Obligations du client

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

Le Client ne doit pas (i) utiliser la Solution Marketing d'une manière qui crée des dommages, désactive, surcharge ou altère l'un des sites Web

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

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

#### 34.5 Mises à niveau

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

#### 34.6 Données Client

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

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

Pendant la durée du Contrat, le Client peut importer, exporter, télécharger et supprimer toutes les Données Client de la Solution Marketing comme indiqué dans la Documentation Standard. Si le Client a besoin d'assistance pour la gestion des Données Client, le Client doit en faire la demande écrite au Prestataire au plus tard quinze (15) jours avant



la fin de la période. Cette assistance sera fournie moyennant des frais administratifs.

Sauf autre accord, le Prestataire se réserve le droit de supprimer les données comportementales (par exemple, les clics/ouvertures) stockées dans la Solution Marketing et datant de plus de trois (3) ans et les liens insérés dans les Emails et SMS de plus de deux (2) ans.

#### 34.7 Service d'assistance

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

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

#### 34.8 Disponibilité pour APSIS ONE

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

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

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

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

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

M : minutes totales dans une année donnée

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

Le temps d'indisponibilité autorisé est défini comme étant :

- a) l'inopérabilité due à une maintenance planifiée ou d'urgence (survenant pendant une Période de Maintenance Planifiée ou une Période de Maintenance d'Urgence) ;
- b) les problèmes causés par le Client ;
- c) les problèmes causés par des logiciels ou du matériel non fournis ou contrôlés par le Prestataire ;
- d) les problèmes dus à des événements de force majeure tels que décrits dans le Contrat ;
- e) les problèmes dus à des actes ou omissions du Client, de ses agents, employés ou sous-traitants ;

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

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

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

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

#### 34.9 Suspension

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

#### 34.10 Services Professionnels

Le Client doit assumer le coût des réunions et/ou sessions réservées concernant les Services Professionnels liés à la Solution Marketing, si ces réunions et/ou sessions réservées n'ont pas été reportées ou annulées avec sept (7) jours de préavis. Nonobstant cet avis, le Client assumera les

frais non remboursables liés aux frais d'hébergement et de déplacement en lien avec la réunion et/ou la session réservée.

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

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

La présente Annexe 4 s'applique lorsque le Prestataire agit en qualité de Sous-traitant au sens du RGPD dans le cadre du traitement des données à caractère personnel (ci-après : « **DP** ») au nom du Client. Les termes en majuscules ont la signification qui leur est donnée dans les présentes ou dans le RGPD. Afin de se conformer à l'article 28 du RGPD, les Parties conviennent expressément que les conditions suivantes s'appliquent :

##### 1 INFORMATIONS GENERALES

Lors du traitement des DP pour le compte du Client, le Prestataire s'engage à :

- traiter les DP uniquement dans la mesure nécessaire à l'exécution des Services souscrits par le Client ;
- traiter les DP conformément aux instructions documentées du Client. Si le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'UE ou des États membres relative à la protection des DP, il en informera immédiatement le Client ;
- conserver une trace écrite des activités de traitement effectuées pour le compte du Client ; et
- chaque Partie communiquera à l'autre le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données si elle en a désigné un conformément à l'article 37 du RGPD.

##### 2 TRANSFERT HORS DE L'UNION EUROPEENNE

Les services doivent être exécutés dans l'UE/EEE. Les données personnelles ne seront pas transférées en dehors de l'UE/EEE ou d'un pays faisant l'objet d'une décision d'adéquation de la Commission européenne sans mettre en œuvre les garanties appropriées, y compris la signature de Clauses Contractuelles Standard assorties de mesures de sécurité supplémentaires. Si le Prestataire est tenu de transférer des DP vers un pays tiers (c'est-à-dire hors de l'Espace économique européen) ou vers une organisation internationale en vertu du droit communautaire ou du droit de l'État membre auquel il est assujéti, le Prestataire informera le Client de cette obligation légale avant le traitement, à moins que la loi concernée n'interdise la communication de cette information pour des motifs d'intérêt public importants et à l'exception des pays qui garantissent un niveau adéquat de protection des DP conformément à la décision d'adéquation de la Commission européenne.

##### 3 NOTIFICATIONS POUR VIOLATION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Prestataire informera le Client par écrit de toute violation des DP dans les meilleurs délais. Cette notification sera accompagnée de toute documentation utile pour permettre au Client de notifier de cette violation l'autorité de contrôle et, le cas échéant, la personne concernée.

##### 4 ASSISTANCE DU PRESTATAIRE AU CLIENT

Dans la mesure du possible, le Prestataire assiste le Client dans le cadre de l'exécution de son obligation de se conformer aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées (droits listés au Chapitre III du RGPD). Dans le cas où le Prestataire recevrait des demandes de personnes concernées, il indiquera à la personne concernée de contacter directement le Client. Le Prestataire assistera le Client.

Le Client peut solliciter l'assistance du Prestataire pour la réalisation des analyses d'impact et la consultation ultérieure de l'autorité de contrôle.

Le temps passé par le personnel du Prestataire (y compris la mise en place de développements spécifiques) sera facturé aux tarifs en vigueur au moment de l'intervention ou sur devis.

##### 5 SECURITE

Le Prestataire met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les DP du Client, compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre, de la nature, de l'étendue, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques pour les droits et libertés de toute personne, afin de garantir un niveau de sécurité adapté à la probabilité et à la gravité du risque.

Les moyens mis en œuvre par le Prestataire pour assurer la sécurité et la confidentialité des DP comprennent les mesures suivantes :

- Mesures génériques : Sécurité des flux (chiffrement des échanges) : Protocoles HTTPS, FTPS ; politique de mot de passe ; filtrage IP par pare-feu ; audits de sécurité du système d'information ; gestion des accès au système d'information ; sensibilisation du personnel aux questions liées à la sécurité et à l'hygiène informatique ;
- Mesures spécifiques au cloud : hébergement dans l'Union européenne ; centres de données certifiés ISO 27001 ; application régulière de mises à jour de sécurité aux composants du système ; sauvegardes quotidiennes à des fins de reprise après sinistre

Le Prestataire doit tenir compte des principes (i) de protection des données dès la conception et (ii) de protection des données par défaut pour ses outils, produits, applications ou services.

##### 6 SOUS-TRAITANT

Le Prestataire peut faire appel à des sous-traitants ultérieurs. La [liste des sous-traitants](#) mise à jour par Produits est disponible à tout moment

Le Prestataire informera préalablement par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants.

Ces informations doivent indiquer clairement les activités de traitement externalisées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant. Le Client peut s'opposer à ces modifications dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'information communiquée par le Prestataire sous réserve que ces objections soient fondées sur un risque avéré au regard de la protection des données à caractère personnel. Passé un délai supplémentaire de quinze (15) jours, à défaut d'accord entre les Parties, l'affaire pourra être portée devant la juridiction compétente (voir clause 19).

Le Prestataire s'assurera que ses sous-traitants respectent les obligations énoncées dans les présentes et qu'ils présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées pour respecter les règles de confidentialité et de respect de la vie privée concernant les DP. Le Prestataire reste pleinement responsable vis-à-vis du Client de l'exécution de ses obligations par ses sous-traitants.

##### 7 SORT DES DONNEES PERSONNELLES A LA FIN DES SERVICES

Cloud : voir annexe 3 article 34.6

Autre : Le Prestataire détruira toutes les DP traitées à la fin des Services.

##### 8 INSPECTION DU CLIENT

Le Prestataire mettra à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect des obligations prévues aux présentes et permettre la réalisation des audits.

La documentation disponible doit d'abord être vérifiée par l'auditeur du client avant qu'un audit puisse avoir lieu. Si et seulement si cette documentation n'est pas jugée satisfaisante par l'auditeur, un audit peut avoir lieu. L'audit sera réalisé par un auditeur indépendant, au maximum une (1) fois par an. Il ne doit pas perturber l'activité du Prestataire et ne

doit pas durer plus de deux (2) jours consécutifs. Le Client doit notifier le Prestataire au moins quinze (15) jours avant l'audit.

Le Client assumera l'intégralité du coût de l'audit ainsi que le temps passé par le personnel du Prestataire et le temps machine pour les besoins de l'audit.

## 9 OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à ne traiter les DP que sur le fondement de l'un des motifs énumérés à l'article 6 du RGPD, à fournir aux personnes concernées les informations requises par la réglementation en vigueur et à répondre aux demandes des personnes concernées lorsqu'elles exercent l'un des droits qui leur sont accordés par la réglementation.

Le Client doit documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des DP par le Prestataire.

## 10 RESPONSABILITE

La violation du RGPD par le Prestataire ne sera considérée comme une faute du Prestataire que si le Prestataire a hors ou contrairement aux instructions légales du Client. Pour le reste, les dispositions de l'article 10 des Conditions Générales de Vente s'appliqueront dans le cadre de la répartition des responsabilités.

Si le Prestataire, en qualité de sous-traitant, ne respecte pas, ou ne respecte pas dans les délais, l'obligation énoncée à l'article 3 de l'Annexe 4 et qu'une autorité de contrôle inflige une sanction administrative au Prestataire en conséquence, le Prestataire est responsable et le Client peut infliger une pénalité contractuelle au Prestataire à hauteur du même montant. Cette sanction n'est pas soumise à compensation et suspension et ne porte pas atteinte aux droits du Défendeur à l'exécution et à l'indemnisation.

Si le Prestataire se voit imposer une sanction par une autorité de contrôle, ou doit indemniser une personne concernée pour des dommages, à la suite d'actes ou d'omissions du Client, le Client doit indemniser le Prestataire pour cette sanction ou ces dommages, y compris les frais (juridiques), sur demande.

## 11 CARACTERISTIQUES DU TRAITEMENT DES PRODUITS ET SERVICES

**Durée du traitement :** Les DP sont traitées pendant la durée des Services (Abonnements et Projets). Les DP seront supprimées au plus tard trois (3) mois après la résiliation du Contrat

**Catégories de personnes concernées :** ces catégories peuvent être multiples ; il peut s'agir de clients, partenaires, employés, fournisseurs ; les catégories sont gérées par le Client.

**Opérations effectuées sur les DP :** la nature des opérations réalisées dépend des Abonnements et services souscrits, du mode d'utilisation de la Solution et des éventuels modules complémentaires proposés par le Prestataire. Le tableau suivant répertorie les principales opérations pouvant être effectuées sur les DP des Clients.

Services	Opérations effectuées sur les données
Projets	Importations
Abonnement cloud	Hébergement, sauvegardes

**Délégué à la protection des données :** le Prestataire a nommé un Délégué à la Protection des Données, dont les coordonnées sont disponibles sur la plateforme . <https://www.efficy.com/privacy-policy>

### 11.1 Type de données personnelles traitées par produit

#### 11.1.1 Gestion de la relation client

Du fait que le Produit est personnalisable en fonction des besoins du Client et que le Client est libre de définir les données qu'il y stocke, les DP

traitées peuvent être multiples. Elles comprennent généralement : nom, prénom, coordonnées (adresse e-mail, téléphone, adresse, etc.).

#### 11.1.2 Solution Marketing : Apsis One

- Champs de données par défaut : Attributs
- Prénom : le ou les prénoms de la personne associée au profil.
- Nom de famille : le ou les noms de famille de la personne associée au profil.
- E-mail : l'adresse e-mail que la personne associée au profil a fournie avec son consentement explicite.
- Mobile : le numéro de téléphone que la personne associée au profil a fourni avec son consentement explicite.
- Date de naissance : la date de naissance de la personne associée au profil.
- ID CRM : l'ID client associé au profil. Il est exclusivement créé et géré en interne.
- Identifiant des cookies : l'identifiant unique du visiteur du site, associé à la bannière cookie et créé par le script de suivi APSIS One.

- Champs de données par défaut : Événements

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

- Champs de Données Complémentaires

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

Objectif : Permettre au Client d'effectuer des activités de marketing numérique (en libre-service) via le Service.

#### 11.1.3 Solution Marketing : Apsis Pro

- Champs de données par défaut : Attributs

- E-mail
- Nom
- Numéro de téléphone
- Identifiants uniques (Profield et CookieId)
- Adresse IP
- Données comportementales
- Géolocalisation (uniquement APSIS Profile Cloud)

- Champs de Données Complémentaires

En plus des données dans les champs de données par défaut ci-dessus (les « Données par Défaut »), le Client peut télécharger et/ou collecter des données complémentaires dans des champs de données personnalisables qui sont spécifiques au Client (par configuration manuelle et/ou automatisée) via le Service (les « Données Complémentaires »). Par défaut, le Prestataire a un aperçu limité des Données Complémentaires du Client.

Objectif : Permettre au Client d'effectuer des activités de marketing numérique (en libre-service) via le Service d'Abonnement.

**ANNEXE 5 : LISTE DES SOCIÉTÉS DU GROUPE EFFICY**

Efficy, n° T.V.A. 0875.895.449, Mechelsesteenweg 455 (5th Floor)  
1950 Kraainem, Belgique

Efficy France (E-deal), n° T.V.A. 55 420 688 400, 19 rue des Plantes, 75014  
Paris, France

Efficy Luxembourg, n° T.V.A. 26931602, Rue d'Arlon 4, 8399 Windhof,  
Luxembourg

Efficy Suisse, n° T.V.A. CHE-109.466.411, Rue de Lausanne 37, CH-1201  
Genève, Suisse

Efficy Deutschland, n° T.V.A. DE312539535, Schumannstrasse 27, 60325  
Frankfort, Allemagne

Efficy Nederland, n° T.V.A. 809374912B01, De Waterman 2, 5215 MX's-  
Hertogenbosch, Pays-Bas

Efficy Iberica n° T.V.A. ESB87010260, Calle Veneras n° 9, piso 6°, 28013  
Madrid, Espagne

webCRM A/S, n° d'entreprise 25189558, Vibenshuset, Lyngbyvej 2 2100 -  
Copenhagen Ø, Danemark

APSIS International AB, n° T.V.A. SE556615543701, Kungsgatan 6, 21149  
Malmö, Suède

APSIS Finland Oy, Kampinkuja 2, 00100 Helsinki, Finlande

APSIS Norge AS, Schweigaards gate 16, 0191 Oslo, Norvège

APSIS ASIA Ltd, 15 Queen Victoria Road, 999077 Central Hong Kong

**ANNEXE 5 BIS : CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES SPÉCIFIQUES**

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

**12 LORSQUE LE SIÈGE SOCIAL DU CLIENT EST SITUÉ EN ASIE****12.1 Indice de référence**

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

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

**13 DANS TOUS LES AUTRES CAS****13.1 Indice de référence**

(Article 4 des CGV)

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

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