

## Conditions Générales d'Utilisation de services SaaS

### ARTICLE 1 – PRÉAMBULE

Le Service proposé par Altaven est conçu pour satisfaire les besoins du plus grand nombre d'utilisateurs.

Altaven, dans le cadre de son devoir d'information et de conseil, a mis à la disposition du Client une proposition commerciale et/ou de la documentation présentant le Service dont le Client reconnaît avoir pris connaissance. Il appartient au Client, notamment sur la base de ces informations, de s'assurer de l'adéquation du Service à ses besoins propres. A cette fin, le Client peut, préalablement à l'acceptation du Contrat, demander à Altaven toute information complémentaire et/ou d'assister à une démonstration supplémentaire du Service, à défaut de quoi, le Client reconnaît avoir été suffisamment informé.

Tout cahier des charges ou document d'expression de besoins établi par le Client ne sera en aucun cas pris en compte par Altaven dans le cadre du Contrat sauf validation expresse d'Altaven intervenue avant la signature des présentes pour figurer en annexe des présentes. La fourniture par Altaven d'adaptation des Services aux besoins exprimés par le Client ne peut être effectuée par Altaven que dans le cadre d'un contrat spécifique non régi par les présentes conditions générales d'utilisation de services SaaS.

Le Client est informé que les Prestations proposées par Altaven sont nécessaires à la bonne utilisation du Service. Dès lors, il appartient au Client, eu égard à ses besoins, d'apprécier l'opportunité de recourir ou non à ces prestations.

### ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Pour l'exécution des présentes, les termes suivants doivent être entendus dans le sens défini ci-dessous :

**Client** : désigne la personne morale, co-contractante d'Altaven, intervenant dans le cadre de son activité professionnelle.

**Contrat** : désigne l'ensemble contractuel composé de plusieurs parties et de plusieurs documents, à savoir la partie « Eléments commandés », la partie « Bon de commande », la partie « Mandat SEPA » si applicable et éditée, les présentes conditions générales d'utilisation de service SaaS, ainsi que le Livret Service et les Pré Requis Techniques.

Les conditions générales d'utilisation de services SaaS, le Livret Service et les Pré Requis Techniques sont consultables et téléchargeables sur le site d'Altaven (<http://www.altaven.com/fr>) et peuvent également être adressées au Client à première demande et obéissent ainsi à l'Article L441-6 du Code du Commerce en ce qu'il prévoit que la communication par un prestataire de services doit s'effectuer par tout moyen conforme aux usages de la profession. Altaven recommande au Client la prise de connaissance des conditions générales d'utilisation de services SaaS, du Livret Service et des Pré Requis Techniques par ce moyen d'accès en permanence disponible.

**Documentation** : désigne les informations fournies par Altaven sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Service et/ou pouvant revêtir la forme d'une aide en ligne.

**Données Client** : désigne les informations (dont les Données Personnelles) dont le Client est responsable qu'il saisit, renseigne, transmet et traite dans le cadre de son utilisation du Service.

**Données Personnelles** : désigne les données à caractère personnel au sens de la directive 95/46/CE et la de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et libertés, ou de toute autre réglementation applicable, que le Client collecte et dans le cadre de son utilisation du Service saisit, renseigne, transmet ou traite.

**Livret Service** : désigne le document décrivant les dispositions particulières en matière de contenu, de limitations, de durée, de Support, de conditions d'exécution et de facturation applicables au Service ainsi que les dispositions qui dérogent aux conditions générales d'utilisation de service SaaS. En tout état de cause les dispositions du Livret Service prévalent sur les dispositions des présentes conditions générales d'utilisation de service SaaS, sauf dérogation expresse prévue dans les présentes conditions générales d'utilisation de service SaaS.

**Mandat SEPA** : désigne le formulaire unique de mandat SEPA. Ce mandat se présentera tout d'abord sous forme papier et pourra également se présenter ultérieurement sous forme électronique. Une fois les deux formes de mandat SEPA mises à la disposition du Client par Altaven, ce dernier sera libre de recourir à l'une ou l'autre de ces formes, tant qu'Altaven les mettra à sa disposition.

**Mandat SEPA Interentreprises** : désigne le formulaire unique de mandat SEPA proposé uniquement aux Clients entrant dans le périmètre de la réglementation française et européenne relatives au mandat SEPA interentreprises, dont notamment, les personnes morales et les personnes physiques agissant dans le cadre de leur activité commerciale, professionnelle ou associative, et accepté par leur établissement de crédit. Ce mandat se présentera tout d'abord sous forme papier et pourra également se présenter ultérieurement sous forme électronique. Une fois les deux formes de mandat SEPA mises à la disposition du Client par Altaven, ce dernier sera libre de recourir à l'une ou l'autre de ces formes, tant qu'Altaven les mettra à sa disposition.

**Mises à Jour** : Désigne les améliorations apportées aux services applicatifs standards existantes accessibles au titre du Service, et décidées unilatéralement par Altaven, au regard des évolutions fonctionnelles et sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des services applicatifs standards existantes. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles anomalies du Service par rapport à la Documentation. Les Mises à Jour sont fournies en exécution du Support.

**Pré Requis Techniques** : désigne les caractéristiques des matériels et dispositifs informatiques préconisés par Altaven et devant être mis en œuvre et respectés par le Client pour accéder et utiliser le Service. La dernière version des Pré Requis Techniques est accessible à tout moment sur le site web de Altaven (<http://www.Altaven.com/fr>) ou à toute autre adresse communiquée par Altaven. Il appartient au Client d'assurer l'évolution de ses dispositifs informatiques conformément à l'évolution des Pré Requis Techniques.

**Poste de Travail Utilisateurs** : désigne les matériels et dispositifs informatiques du Client lui permettant d'accéder au Service. Le Poste de travail Utilisateurs devra être conforme aux Pré Requis Techniques.

**Prestations** : désigne les prestations de mise en œuvre concernant le Service (analyse, paramétrage, formation) proposées par Altaven et souscrites par le Client au titre de conditions générales prestations séparées.

**RUM** : désigne la référence unique du Mandat SEPA.

**SEPA** : désigne l'acronyme signifiant Single European Payment Area désignant l'espace de paiement en euro unifié permettant d'harmoniser et de sécuriser les moyens de paiement entre les pays membres et conduisant à la création de nouveaux instruments de paiement comme le prélèvement et le virement SEPA.

**Service** : désigne les services applicatifs standards délivrés en ligne, ainsi que le Support, facturés sous forme de souscription à un abonnement ou de relevés de consommation. Le Service est destiné à un usage professionnel. Le Service a été conçu et développé

pour le marché français et sauf acquisition par le Client de Country Packages (tels que défini le cas échéant au Livret Service) figurant en partie « Eléments commandés » du Bon de Commande , il ne peut être recommandé en l'état que pour des entreprises françaises situées en France métropolitaine ou, le cas échéant, pour des filiales d'entreprises françaises situées à l'étranger dont les besoins peuvent être satisfaits par ce Service.

**Service en ligne tiers** : désigne un service dont un tiers est l'auteur, l'éditeur et l'opérateur mais pour lequel Altaven dispose des droits de distribution. Par conséquent ce service est soumis d'une part à des conditions générales de vente particulières mises à disposition du Client par Altaven ou accessibles en ligne par le Client selon les informations fournies par Altaven et d'autre part à un Livret Service spécifique.

**Support** : désigne l'assistance à l'utilisation du Service et des services applicatifs standards. Le Support ne pourra être assuré par Altaven que dans la mesure où le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

**Utilisateurs** : désigne une personne physique faisant partie du personnel du Client et habilitée par ce dernier, ou un système logique ou physique, pouvant avoir accès au Service pour un usage professionnel, comme défini plus-avant à l'article 5.2. Ces définitions sont libellées avec une majuscule et s'entendent au singulier comme au pluriel.

### **ARTICLE 3 – ACCEPTATION DU CONTRAT**

Le Client est réputé avoir pris connaissance du Contrat tel que défini à l'article 2 et l'avoir dûment accepté sans réserve.

Le Contrat est matérialisé par la signature du Bon de commande et/ou de l'autorisation de prélèvement sous forme papier faisant référence aux présentes conditions générales d'utilisation de services SaaS et valant acceptation de l'ensemble du Contrat.

Toute modification des présentes conditions générales d'utilisation de services SaaS devra faire l'objet de conditions particulières dûment acceptées et signées par les deux Parties. À défaut, toute modification ou altération portée sur la partie pré imprimée du Contrat (Bon de commande, Eléments commandés) est réputée nulle et non avenue.

Aux fins de l'acceptation à distance du Contrat, le Client reconnaît et accepte que les télécopies revêtues de la signature d'un de ses représentants ou préposés, reçues par Altaven, ont la valeur d'une preuve écrite et peuvent lui être valablement opposées par Altaven.

L'acceptation du Contrat par voie électronique a entre les Parties, la même valeur probante que l'accord sur support papier. Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les Parties. L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

### **ARTICLE 4 – OBJET**

Altaven s'engage à fournir au Client le Service aux conditions générales d'utilisation de services SaaS définies ci-après et aux conditions du Livret Service correspondant.

## **DISPOSITIONS RELATIVES AU SERVICE**

### **ARTICLE 5 – DROIT D'ACCES AU SERVICE**

**5.1.** En contrepartie du paiement de l'abonnement stipulé en partie « Eléments commandés » du Bon de commande, Altaven concède au Client un droit d'accès au Service limité au nombre d'Utilisateurs nommés et/ou à toutes autres unités d'œuvre exprimées sous forme de quantités, seuils ou plafonds, ces éléments étant fixés en partie « Eléments commandés » et « Bon de commande » et le cas échéant dans le Livret Service.

**5.2.** Par Utilisateur nommé, on entend selon les Services et les modalités d'usage :

- soit les utilisateurs, personnes physiques, désignés par le Client disposant d'un identifiant et d'un mot de passe personnel et pouvant accéder au Service ;
- et/ou soit les systèmes logiques ou physiques accédant et opérant des traitements avec le Service (postes, device mobile etc.).

Ce droit d'accès au Service est accordé exclusivement pour les besoins professionnels du Client.

**5.3.** Altaven détient l'ensemble des droits de propriété intellectuelle applicables relatifs au Service ou déclare, lorsqu'un tiers en détient la propriété intellectuelle, avoir obtenu de ce tiers le droit de commercialiser ou distribuer le Service. Le présent Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété relatif au Service, à sa technologie ou aux droits de propriété intellectuelle détenus par Altaven ou un tiers.

**5.4.** Il est interdit au Client de porter atteinte de quelque manière que ce soit au Service et notamment d'utiliser le Service de manière non-conforme à sa destination et aux conditions fixées par le Contrat. En conséquence, le Client s'interdit notamment d'effectuer une ingénierie inverse du Service en vue d'élaborer un produit ou service concurrent et/ou de copier, reproduire toutes fonctionnalités, fonctions ou tous attributs graphiques du Service.

**5.5.** Le Client :

- s'engage à n'utiliser le Service que conformément à sa destination professionnelle, c'est-à-dire conformément à leur Documentation et pour les seuls besoins professionnels de son activité ;
- se porte garant du respect du présent Contrat par les Utilisateurs ;
- est seul responsable des contenus diffusés et/ou téléchargés via les Services et assume l'entière responsabilité de l'exactitude, de l'intégrité et de la légalité des Données Clients transmises à Altaven dans le cadre du Service. En particulier, compte tenu de l'usage autorisé du Service par le Client celui-ci s'interdit d'envoyer ou de stocker des données à caractère non professionnel et plus généralement des données à caractère illicite, obscène, diffamatoire ou des données illégales ou en violation du droit d'un tiers, de la protection des mineurs ou de la vie privée ;
- s'engage à ne pas distribuer le Service, l'exploiter à des fins commerciales, le mettre à la disposition de tiers ou le louer sauf dispositions contraires figurant dans le Livret Service correspondant ;
- s'engage à ne pas altérer ou perturber l'intégrité ou l'exécution du Service ou des données qui y sont contenues ;
- à ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé au Service ou aux systèmes ou réseaux qui lui sont associés.

### **ARTICLE 6 – MODALITES D'EXECUTION DU SERVICE**

**6.1.** Altaven s'engage à fournir le Service conformément aux dispositions du Livret Service correspondant, qui précise notamment le contenu, les limitations, la durée, les procédures associées, les modalités de mise en place des Mises à Jour et du Support.

**6.2.** Le Service sera utilisé par le Client sous ses seuls contrôles, direction et sous sa seule responsabilité.

Par conséquent, relèvent de la responsabilité du Client :

- la mise en œuvre de tous procédés et mesures utiles destinés à protéger ses Postes de Travail Utilisateur, ses matériels, progiciels, logiciels, mots de passe, notamment contre tout virus et intrusions ;
- le respect de la dernière version à jour des Pré Requis Techniques afin d'éviter des conséquences dommageables telles que ralentissements, blocages, altérations des données ;
- le choix du fournisseur d'accès ou du support de télécommunication, le Client devant prendre en charge les demandes administratives et contracter les abonnements nécessaires dont il supportera le coût ;
- la désignation, parmi son personnel, d'un contact privilégié d'Altaven agissant en tant qu'administrateur, pour le Client, du Service et notamment pour ce qui concerne les aspects sécurité ;
- l'utilisation des identifiants et des codes d'accès qui lui sont remis par Altaven à l'occasion de l'exécution du Service. Il s'assurera qu'aucune personne non autorisée par ses soins n'a accès au Service ;
- les erreurs commises par son personnel dans l'utilisation du Service et des procédures qui lui permettent de se connecter au Service notamment concernant les moyens d'accès et de navigation internet.

Altaven sera dégagé de toute responsabilité concernant la nature, le contenu des informations ou des données du Client et l'exploitation qui en découle. De même, Altaven sera dégagé de toute responsabilité concernant la qualité et la transmission électronique des données lorsqu'elles emprunteront les réseaux de télécommunications et plus généralement la qualité et la fiabilité des liaisons de télécommunication entre les Postes de Travail Utilisateurs et le point d'accès au Service.

**6.3. Sont exclus du Service :**

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

**6.4. Garantie.** Altaven garantit la conformité de chaque Service avec sa Documentation.

Altaven ne garantit pas que le Service soit exempt de tous défauts ou aléas mais s'engage exclusivement à remédier, avec toute la diligence raisonnable possible, aux dysfonctionnements reproductibles du Service constatés par rapport à sa Documentation.

Cette garantie de conformité ne saurait être étendue à une garantie de conformité aux besoins spécifiques ou à l'activité spécifique d'un Client ou d'un Utilisateur. Altaven ne garantit pas l'aptitude du Service à atteindre des objectifs ou des résultats que le Client se serait fixés et/ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de conclure le présent Contrat. Il incombe donc au Client ou à tout tiers mandaté par le Client à cet effet de s'assurer de l'adéquation du Service à ses besoins ou à son activité spécifique sur le territoire où le Service est utilisé.

Dans la limite de ce que permet la loi, toute autre garantie que celles exprimées dans le présent article sont expressément exclues.

**6.5.** Il est convenu entre les Parties qu'Altaven demeurera en tout circonstances libre de déterminer sa politique d'industrialisation. Par conséquent Altaven pourra sans contrainte concevoir, organiser et dimensionner le Service, le modifier et le faire évoluer et ce au besoin avec les partenaires et fournisseurs de son choix sans accord écrit préalable du Client, dès lors que cela ne réduit pas les engagements d'Altaven au titre du présent Contrat.

**6.6. Evolutions.** Le Client est informé que les évolutions législatives peuvent, à tout moment, rendre inadaptées les services applicatifs standards accessibles au titre du Service. Altaven, dans le cadre du Support, fera une Mise à Jour des services applicatifs standard afin qu'ils satisfassent aux nouvelles dispositions légales et ce sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des services applicatifs existants.

Le Client est également informé que l'évolution des technologies et de la demande de sa clientèle peuvent amener Altaven à réaliser des Mises à Jour, lesquelles pourront entraîner une évolution des Pré Requis techniques dont Altaven ne pourra en être tenue pour responsable.

**6.7.** Altaven pourra modifier le Livret Service en respectant un délai de préavis de un (1) mois en notifiant le Client et/ou l'un de ses administrateurs du Service par courrier et/ou information sur le portail web et/ou tout autre moyen approprié. A l'issue du préavis de un (1) mois suivant la notification par Altaven de la modification et à défaut de résiliation par le Client intervenue pendant cette période conformément à l'article 14.2, le Livret Service modifié est réputé accepté par le Client. La dernière version du Livret Service est accessible à tout moment sur le site web d'Altaven <http://www.altaven.com/fr> ou à toute autre adresse de site communiquée par Altaven.

Nonobstant ce qui précède, Altaven pourra modifier le Livret Service afin de se conformer à une loi ou un règlement. Dans cette hypothèse, Altaven s'efforcera de notifier au Client ces modifications dans un délai raisonnable.

**6.8.** Tout Service en ligne tiers sera soumis :

- d'une part aux conditions générales de vente particulières de l'auteur concerné qui seront mises à disposition du Client par Altaven ou accessibles en ligne par le Client selon les informations fournies par Altaven. Les conditions générales de vente particulières précitées régiront les modalités d'accès au Service en ligne tiers, les modalités de fourniture du Service en ligne tiers, les modalités de protection des Données Client, les dispositions juridiques relatives notamment à la propriété intellectuelle, la garantie, la résiliation, la responsabilité, la loi applicable et la compétence juridictionnelle. Ces conditions devront faire l'objet d'une acceptation par le Client ;
- d'autre part à un Livret Service associé qui sera mis à disposition du Client par Altaven ou accessible en ligne par le Client selon les informations fournies par Altaven.

Par conséquent, pour tout Service en ligne tiers, le champ d'application des présentes conditions générales d'utilisation de service SaaS portera exclusivement sur les modalités de durée, de fixation et de révision des prix, les conditions de facturation, les conditions de règlement ainsi que sur les dispositions strictement liées aux prix, conditions de facturation et de règlement.

## **ARTICLE 7 – DONNEES CLIENT**

### **7.1. LOCALISATION DES DONNEES CLIENT**

Les Données Client sont localisées dans un ou plusieurs sites situés en France sauf dispositions contraires stipulées dans un Livret Service (ci-après le « Pays de localisation des données »).

Dès lors que les Données Personnelles sont :

- collectées par le Client hors du Pays de localisation des données avant d'y être transférées au titre du Service, et/ou
- transférées par le Client, ou par Altaven sur instruction du Client, hors du Pays de localisation des données,

il relève de la responsabilité du Client de s'assurer que la collecte, le traitement et/ou le transfert de Données Personnelles dans le Pays de localisation des données est autorisé par les législations locales applicables ou à défaut et lorsque cela est légalement possible d'encadrer ces transferts par des outils juridiques adéquats.

Lorsque le Pays de localisation des données est la France, Altaven s'engage à ne pas transférer les sites où sont localisées les Données Client en dehors de la France sans l'accord préalable du Client.

## **7.2. NON UTILISATION DES DONNEES CLIENT**

Le Client est et demeure responsable des Données Client.

Sauf utilisation décrite à l'article 7.3, Altaven s'interdit d'utiliser, modifier, céder ou transférer à un tiers, en totalité ou en partie, à titre onéreux ou gratuit, les Données Client qui auront pu lui être communiquées par le Client à l'occasion de l'exécution du Service.

## **7.3. UTILISATION DES INFORMATIONS STATISTIQUES**

Par exception à l'article 7.2 l'engagement d'Altaven de non utilisation des Données Client ne concernera pas les opérations nécessaires à l'établissement par Altaven de ses factures et statistiques d'utilisation ainsi qu'à la fourniture de toute explication concernant l'exécution du Service.

De même, Altaven pourra compiler des informations statistiques agrégées et rendues anonymes et pourra les rendre publiques à condition qu'elles n'identifient pas les informations confidentielles du Client et qu'elles ne comprennent aucune donnée directement ou indirectement nominative. Altaven conserve tous les droits de propriété intellectuelle sur les résultats de ces traitements statistiques.

## **7.4. DECLARATIONS RELATIVES AUX DONNEES CLIENT**

Il est rappelé qu'au sens de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et libertés, Altaven agit en qualité de sous-traitant, sur instructions du Client, lequel est qualifié de responsable du traitement de Données Personnelles mis en œuvre grâce au Service.

En conséquence, le Client est informé qu'il lui appartient de procéder, sous sa seule responsabilité, aux démarches, déclarations, demandes d'autorisation prévues par les lois et règlements en vigueur concernant tout traitement qu'il effectue et données qu'il traite à partir du Service. Plus généralement, il appartiendra au Client de se mettre en conformité avec toute législation locale applicable exigeant un procédé particulier de déclaration administrative relative aux Données Personnelles. Le Client garantit respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la Loi Informatique et Libertés et/ou des législations locales relatives aux Données Personnelles applicables.

## **ARTICLE 8 – SECURITE DU SERVICE**

### **8.1. GESTION DE LA SÉCURITÉ**

Altaven s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques conformes à l'état de l'art pour assurer la sécurité physique et logique des serveurs et réseaux qui sont sous sa responsabilité et son contrôle.

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

### **8.2. SÉCURITÉ D'ACCÈS AUX LOCAUX**

Sauf dispositions contraires stipulées dans le Livret Service, Altaven mettra en place un contrôle d'accès aux locaux dans lesquels sont effectuées les prestations relatives au Service, de façon à n'en autoriser l'accès qu'aux seules personnes autorisées par Altaven ou accompagnées par du personnel autorisé. Il prendra toutes les dispositions permettant d'éviter les intrusions.

### **8.3. SÉCURITÉ DES SERVICES APPLICATIFS STANDARDS**

Altaven mettra en œuvre les mesures nécessaires pour ne permettre l'accès au Service qu'aux personnes autorisées par Altaven et qu'aux personnes autorisées par le Client.

### **8.4. SECURITE DES CONNEXIONS**

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

### **8.5. SECURITE DES DONNEES CLIENT**

Altaven s'engage à prendre toutes précautions utiles conformément à l'état de l'art pour préserver la sécurité des Données Client afin qu'elles ne soient pas, de son fait, déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non-autorisés.

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

- ne pas faire de copies des documents et des supports des Données Client qui lui sont confiés, sauf celles strictement nécessaires à l'exécution du Service ;
- ne pas utiliser les Données Client pour d'autres fins que celles du présent Contrat ;
- ne pas divulguer les Données Client à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales sauf si cette divulgation est exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est nécessaire dans le cadre d'une action judiciaire.

Altaven assurera une complète étanchéité entre les Données Client et les données des autres Clients.

## **ARTICLE 9 – DURÉE DU SERVICE**

Sauf dispositions contraires et particulières contenues dans un Livret Service, le Service est conclu pour une durée de trente-six (36) mois de facturation de l'abonnement.

Il sera ensuite renouvelé par période d'une année par tacite reconduction. La Partie qui déciderait de ne pas renouveler le Service devra notifier cette décision à l'autre par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception trois (3) mois de facturation avant la fin de la période en cours.

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

## **ARTICLE 10 – RECUPERATION ET RESTITUTION DES DONNEES**

A l'échéance du Service et/ou en cas de résiliation du Contrat, les accès au Service sont fermés le dernier jour du Service ou le jour de la résiliation du Contrat.

Le Client devra donc avoir, avant cette échéance, récupéré les Données Client accessibles au travers des fonctionnalités du Service ou avoir demandé à Altaven la restitution d'une copie de la dernière sauvegarde des Données Client.

Sauf dispositions contraires stipulées dans un Livret Service, cette restitution sera effectuée dans un format standard du marché choisi par Altaven et sera mise à disposition du Client sous la forme d'un téléchargement ou si le volume est trop important, par envoi d'un support externe et ce, dans le cadre d'une prestation facturable dans la limite du coût du support externe et de son envoi sécurisé.

Sauf dispositions contraires stipulées dans un Livret Service, à partir du soixantième (60<sup>ème</sup>) jour à compter du jour de l'échéance du Service ou de la résiliation du Contrat, le processus d'effacement des Données Client sera enclenché aux fins de les rendre inutilisables. Cet effacement s'effectuera sur les données de production ainsi que sur les données sauvegardées et ce, en fonction des durées de rétention des sauvegardes.

## **ARTICLE 11 - ACCES AU SERVICE PAR LES FILIALES DU CLIENT**

**11.1. Condition préalable.** Une filiale du Client ne sera autorisée à utiliser le Service que si, à la date d'entrée en vigueur du Contrat, le Client détient le contrôle de cette filiale au sens de l'article L. 233-3 du code de commerce (une filiale respectant cette condition étant ci-après désignée une "Filiale"). Par exception, ne seront pas considérés comme Filiale, l'ensemble des entités ayant une activité directement ou indirectement, par personnes ou sociétés interposées, concurrente de celle exercée par Altaven.

Si, après la date d'entrée en vigueur du Contrat, une Filiale ne remplit plus les conditions prévues ci-dessus, ladite filiale perdra immédiatement et automatiquement son droit d'accès au Service dans le cadre du présent Contrat. Les Services pourront être fournis à cette filiale sous réserve de la signature d'un contrat SaaS avec Altaven, qui prévoira notamment les conditions financières de fourniture des Services.

**11.2. Respect des dispositions du Contrat par les Filiales.** Les Filiales pourront bénéficier du Service fourni par Altaven au Client au titre du présent Contrat dans les mêmes conditions que le Client. Le Client s'assurera que les Filiales respectent l'ensemble des obligations mises à sa charge au titre du Contrat, et notamment qu'elles utiliseront le Service conformément aux dispositions du Contrat. Le Client sera responsable solidairement du respect des dispositions du Contrat par les Filiales. En cas de non-respect de l'une quelconque des dispositions du Contrat par l'une des Filiales, Altaven pourra s'adresser directement au Client en vue d'obtenir réparation sans nécessité de mise en demeure préalable de la Filiale concernée.

## **DISPOSITIONS FINANCIERES ET GENERALES**

### **ARTICLE 12 – DISPOSITIONS FINANCIÈRES**

#### **12.1. Prix.**

Les prix des éléments commandés sont indiqués en Euros Hors Taxes et figurent en partie « Eléments commandés » du Bon de commande.

#### **12.2. Facturation et règlement des frais de mise en Service.**

La mise en Service sera facturée dès son achèvement.

Dès l'acceptation du Contrat, le Client règlera à Altaven le montant total TTC des frais de mise en Service si ce montant est inférieur ou égal à Mille Cinq Cent Euros hors taxes (1 500 € HT).

Si le montant total des frais de mise en Service commandés est supérieur à Mille Cinq Cent Euros hors taxes (1 500, 00 € HT), le Client versera à Altaven, dès signature du Contrat, par prélèvement automatique ou par virement, un acompte minimum de trente (30) % du montant total HT des frais de mise en Service, cet acompte ne pouvant être inférieur à Mille Cinq Cent Euros hors taxes (1500,00 € HT).

Sauf à ce qu'elles aient été réglées par le Client à la commande, les factures d'Altaven concernant les frais de mise en Service, seront réglées par le Client sans escompte à trente (30) jours date d'émission de facture par prélèvement automatique ou par virement.

#### **12.3. Facturation et règlement des Services.**

Sauf dispositions contraires et particulières contenues dans un Livret Service, le Service sera facturé :

- mensuellement terme à échoir lorsqu'il s'agit d'un abonnement ;
- mensuellement terme échu lorsqu'il s'agit de consommations.

Par dérogation expresse à tous Livrets Services, Altaven se réserve le droit de facturer le Service annuellement terme à échoir associé à un règlement par prélèvement automatique si le montant des Services commandés par le Client est inférieur à 1500 euros HT par an.

Par ailleurs, concernant les Clients ayant souscrits à des services auprès de Altaven au titre de plusieurs contrats, Altaven se réserve également le droit de facturer via une facture unique les Services commandés au titre du présent Contrat ainsi que les services commandés au titre de contrats antérieurs, cette facturation unique pouvant être annuelle si le montant cumulé de facturation est inférieur à 1500 euros HT par an.

Concernant les commandes portant sur des Services ayant des périodicités de facturations différentes, Altaven se réserve le droit d'appliquer une même périodicité de facturation à l'ensemble des Services. Étant ici précisé que cette périodicité sera celle appliquée au(x) Service(s) représentant la part prépondérante du montant total des Services.

La première facturation de l'abonnement interviendra le premier du mois suivant la date de communication par Altaven au Client des codes d'accès au Service, ou à défaut le premier jour du mois suivant.

Tout dépassement des seuils d'accès ou d'utilisation du Service par rapport à ceux fixés en Partie « Eléments commandés » du Bon de commande, fera l'objet d'une facturation, par Altaven, sur la base des tarifs en vigueur associée à une facturation de régularisation couvrant l'ensemble des périodes depuis la survenance du dépassement.

Dans tous les cas, la facturation des Services sera effectuée par Altaven sur la base de périodes calendaires civiles et non de périodes anniversaires. Le cas échéant, la première et/ou la dernière facturation seront émises au prorata.

Pour le Service, les factures d'Altaven seront réglées par le Client par prélèvement automatique sans escompte à trente (30) jours date d'émission de facture. Le Client s'engage à fournir ses coordonnées bancaires (IBAN et BIC) et à compléter le Mandat SEPA sous forme papier ou électronique ; le Client restant libre de choisir la forme du Mandat SEPA, lorsque et tant que ces deux formes seront mises à sa disposition par Altaven. Dans le cas où le Client décide de recourir au Mandat SEPA Interentreprises, il lui appartient de s'assurer, préalablement, que son établissement de crédit est en mesure de traiter sa demande.

A compter de la mise en place du Mandat SEPA et dans le cas où le Client signe successivement plusieurs Contrats et choisit de régler à chaque fois les sommes dues à Altaven par prélèvement automatique, il accepte que chacun de ces contrats soit régi par une autorisation de prélèvement commune et unique dont le montant varie, en conséquence, en fonction des ajouts et suppressions de contrats au cours du temps.

**12.4.** Dans l'éventualité où le Client souhaiterait qu'Altaven respecte un de ses usages propres en vue du règlement des factures émises en vertu du présent Contrat (mention particulière inscrite sur les factures, procédé de communication particulier des factures, etc...), il convient de communiquer cet usage à Altaven avant la signature du présent Contrat afin qu'il soit pris en compte et indiqué

dans des conditions particulières au présent Contrat. A défaut, le non-respect de ces usages propres au Client ne pourra en aucun cas constituer un motif d'absence ou de retard de règlement par le Client des factures d'Altaven.

**12.5.** Passé l'échéance, une pénalité pour retard de paiement calculée sur la base d'un taux d'intérêt fixé à trois fois le taux d'intérêt légal sera exigible par Altaven sans qu'un rappel soit nécessaire.

**12.6.** En application de l'article L 441-6 I du Code de Commerce, le Client sera également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros (€) au titre des frais de recouvrement exposés par Altaven. Le cas échéant, lorsque ces frais dépasseront le montant de cette indemnité, Altaven pourra réclamer au Client une indemnité complémentaire, sur présentation des justificatifs précisant les diligences accomplies. Ces indemnités ne seront pas appliquées dans les cas où le Client justifie qu'il fait l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire.

**12.7.** Altaven se réserve le droit, quinze (15) jours après l'envoi de la mise en demeure de payer, sous la forme recommandée, restée partiellement ou totalement sans effet, de suspendre le Service et toute prestation en cours jusqu'au paiement intégral des sommes dues.

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

**12.9.** Pendant la durée initiale des Services, Altaven pourra, une fois par année civile, réviser les prix du Contrat dans la limite de six (6) %.

Au-delà de la durée initiale des Services, pendant les périodes de renouvellement, Altaven pourra modifier, une fois par année civile, les prix du Contrat. En cas de refus par le Client de l'augmentation des montants facturés, celui-ci sera en droit de résilier le Service par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture comportant les nouveaux montants facturés. Le Service restera alors en vigueur aux conditions tarifaires de la facture précédente jusqu'à la fin du sixième (6<sup>ème</sup>) mois suivant celui durant lequel la facture en cause aura été émise.

## **ARTICLE 13 – COLLABORATION**

La bonne exécution du Contrat et le bon déroulement du Service nécessitent une collaboration loyale, active et permanente entre les Parties.

Par conséquent, chacune des Parties s'engage à :

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

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

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

## **ARTICLE 14 – RÉSILIATION**

### **14.1. Résiliation pour manquement**

**14.1.1.** Le Client pourra demander, par lettre recommandée avec accusé de réception, la résiliation de plein droit du présent Contrat en cas de non-respect par Altaven, pendant trois mois consécutifs, du taux de disponibilité du Service indiqué dans le Livret Service et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts dans la limite du plafond et des conditions prévus à l'article 15.2 du Contrat. La résiliation du présent Contrat prendra effet trois (3) mois après la réception de la lettre précitée par Altaven, sauf à ce que cette dernière justifie des remèdes appropriés apportés ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté.

**14.1.2.** Altaven pourra demander, par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception, la résiliation de plein droit du présent Contrat en cas de manquements du Client à ses obligations au titre des articles 5, 7.4, 12 et 16 et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts. La résiliation du présent Contrat prendra effet trois (3) mois après la réception de la lettre précitée par le Client, sauf à ce que ce dernier justifie des remèdes appropriés apportés ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté.

### **14.2. Résiliation en application de l'article 6.6**

Le Client pourra résilier le Service de manière anticipée, par lettre recommandée avec accusé de réception et sans indemnité de part et d'autre en cas de modification du Livret Service effectuée par Altaven au titre de l'article 6.6, dès lors que la ou les modifications visent à réduire les engagements de Service d'Altaven portant sur le taux de disponibilité, la gestion des sauvegardes et les conditions d'accès au Support. Le courrier de résiliation devra être adressé par le Client à Altaven dans le mois qui suit la notification par Altaven de la modification du Livret Service au titre de l'article 6.6.

La résiliation du Service prendra effet six (6) mois après l'expiration du préavis de un (1) mois d'Altaven fixé à l'article 6.6 afin de laisser le temps au Client de mettre en place une solution alternative.

## **ARTICLE 15 – RESPONSABILITÉS**

**15.1.** Compte tenu de l'état de l'art en usage dans sa profession, Altaven, qui s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de ses obligations, est soumise à une obligation de moyens.

**15.2.** Altaven sera responsable uniquement des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles. Dans l'hypothèse où la responsabilité d'Altaven serait retenue, l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, à laquelle le Client pourrait prétendre sera limitée au montant facturé au Client par Altaven au cours des douze (12) derniers mois précédent l'événement à l'origine de la responsabilité d'Altaven.

**15.3.** En aucun cas, Altaven ne pourra être tenu pour responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard de tiers, pour tout dommage imprévisible ou pour tout dommage indirect, qu'il soit matériel ou immatériel, tel que perte d'exploitation, perte de bénéfice ou d'image ou de toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Service par le Client ainsi que toute perte ou détérioration d'informations pour lesquelles Altaven ne peut être tenue pour responsable. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

**15.4.** Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité

définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

#### **ARTICLE 16 – LUTTE CONTRE LA FRAUDE**

Le Client garantit qu'il utilise les Services fournis par Altaven dans le respect des lois et règlements applicables, notamment en matière fiscale. Plus particulièrement, dans l'hypothèse où Altaven serait tenue pour solidairement responsable par l'administration fiscale du paiement des rappels de droits émis en raison de l'utilisation irrégulière par le Client des Services mis à sa disposition, le Client s'engage à indemniser intégralement Altaven, soit à hauteur des sommes réclamées par l'administration.

#### **ARTICLE 17 – FORCE MAJEURE**

**17.1.** Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations contractuelles, si elle a été empêchée d'exécuter son obligation par un événement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil.

Il est expressément convenu entre les parties que constituent des événements de force majeure au sens de la présente clause les dysfonctionnements des opérateurs télécom et des télécommunications dès lors que ces dysfonctionnements n'ont pas pour origine les moyens techniques mis en œuvre par Altaven.

**17.2.** Dans ce cas, la Partie invoquant la force majeure notifiera à l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les meilleurs délais, la survenance d'un tel événement et la nécessaire extension des dates limites d'exécution de ses obligations.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation s'en trouvera suspendue jusqu'à que la Partie invoquant la force majeure ne soit plus empêchée par l'évènement de force majeure. La Partie invoquant la force majeure devra tenir l'autre Partie informée et s'engage à faire de son mieux pour limiter la durée de la suspension. Dans le cas où la suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de trois (3) mois, chacune des Parties aura la possibilité de résilier le Contrat sans indemnité en notifiant à l'autre Partie sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception.

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

#### **ARTICLE 18 – CONFIDENTIALITE**

Toutes les informations, toutes les données (notamment les Données Client), tous les livrables et/ou tout le savoir-faire, couverts ou non par les lois de propriété intellectuelle, quelle qu'en soient la forme et la nature (commerciale, industrielle, technique, financière, etc...), échangées entre les Parties ou dont elles auraient connaissance lors de l'exécution du Contrat seront considérées comme confidentielles (ci-après les "Informations Confidentielles").

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

Chacune des Parties sera dérogée de ses obligations de confidentialité en ce qui concerne toutes les informations (i) qui étaient en possession de cette Partie avant leur divulgation par l'autre Partie sans qu'une telle possession ne résulte directement ou indirectement de la divulgation non autorisée de ces informations par un tiers, (ii) qui font partie du domaine public à la date d'acceptation du Contrat ou qui tomberaient dans le domaine public après cette date sans que la cause en soit imputable au non-respect par cette Partie de ses obligations de confidentialité au titre du Contrat, (iii) qui ont été élaborées de façon indépendante par cette Partie, ou (iv) dont la divulgation est exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est nécessaire à la défense des intérêts de l'une ou l'autre des Parties dans le cadre d'une action judiciaire.

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

A ce titre, dès l'échéance ou la résiliation du présent Contrat, chaque Partie devra soit restituer à l'autre Partie l'ensemble des documents contenant des informations confidentielles, soit assurer l'autre Partie de la destruction de toutes les informations confidentielles en sa possession. En aucun cas, une copie des documents contenant des informations confidentielles ne pourra être conservée par une Partie sauf accord exceptionnel et écrit de l'autre Partie.

#### **ARTICLE 19 – CESSION**

**19.1.** Le Contrat, ainsi que les droits ou obligations qu'il prévoit, pourra faire l'objet d'une cession de la part du Client, qu'elle soit totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sous réserve de l'accord écrit préalable d'Altaven.

**19.2.** Altaven pourra céder ou transférer le Contrat librement et sans formalités. A compter de la notification écrite de la cession au Client, Altaven sera libérée de ses obligations au titre du Contrat et ne pourra être tenue pour solidairement responsable de l'exécution du Contrat par le cessionnaire.

#### **ARTICLE 20 – DISPOSITIONS DIVERSES**

**20.1.** Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des obligations visées au Contrat ne saurait être interprété ultérieurement comme une renonciation à l'obligation en cause.

**20.2.** Le Client accepte qu'Altaven puisse, librement et sans formalité préalable, sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre des présentes, sous sa responsabilité. En cas de sous-traitance, Altaven restera seule tenue du bon respect des obligations souscrites aux termes du Contrat.

**20.3.** Le Contrat prévaut sur tout autre document, y compris les éventuelles conditions générales d'achat du Client. Sauf stipulation expresse, les termes et conditions et obligations du présent document prévaudront sur tous autres.

**20.4.** Si une ou plusieurs stipulations du Contrat étaient tenues pour non valides ou déclarées comme telle en application d'une loi ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont leurs forces et portées.

**20.5.** Le Client autorise Altaven à citer son nom et/ou reproduire son logo dans ses documents commerciaux et annonces de presse et ce sous quelque forme et support que ce soit.

**20.6.** Altaven sera libre d'utiliser le savoir-faire acquis à l'occasion de l'exécution du Contrat et effectuer des prestations analogues pour le compte d'autres Clients.

**20.7.** Si le Service intègre des fonctionnalités applicatives de comptabilité, le Client est informé qu'en cas de contrôle de sa comptabilité informatisée en France, Altaven s'engage pendant la durée du Service à :

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

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

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

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

À l'expiration du Service et pendant la période non prescrite fiscalement relative aux exercices pour lesquels le Client a eu recours au Service, le Client est informé qu'en cas de contrôle de sa comptabilité informatisée en France, Altaven s'engage à :

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

**20.8.** Altaven se réserve le droit de facturer au Client le temps passé à la recherche de causes d'incidents dès lors que l'incident rencontré par le Client n'a pas pour origine un Service, une prestation ou une fourniture d'Altaven au titre des présentes.

**20.9.** Altaven et le Client déclarent que les informations fournies et exploitées par le Service d'Altaven font foi entre eux jusqu'à preuve du contraire.

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

**20.11.** Les Parties ont mesuré les risques liés à l'exécution du Contrat, qu'elles acceptent et assument, et renoncent en conséquence à en renégocier les termes quelles que soient les circonstances. Il est donc expressément agréé entre les Parties que l'application de l'article 1195 du Code civil est écartée.

#### **ARTICLE 21 – LOI ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

LE PRESENT CONTRAT EST SOUMIS A LA LOI FRANÇAISE TANT POUR LES REGLES DE FORME QUE POUR LES REGLES DE FOND. A DEFAUT DE RESOLUTION AMIABLE, EN CAS DE LITIGE COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE.