

## 1. OBJET

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles VISIATIV fournit un Service SaaS en ligne (on line) relativement à des Produits Logiciels, incluant des Produits Logiciels VISIATIV dont VISIATIV est éditeur dans le cadre d'une souscription à un abonnement, et/ ou selon l'objet du Contrat, distribuée, commercialisée un ou plusieurs Produits Logiciels Tiers disponible en ligne dans le cadre d'une souscription à un abonnement, ainsi que, le cas échéant, toutes Prestations Additionnelles commandées par le Client. Les Conditions Générales applicables étant celles en vigueur à la date de l'acceptation des Conditions Particulières ou de la Commande dans le cas d'une Commande en ligne.

Pour tout Produits Logiciels Tiers commandés, dont VISIATIV est distributeur et/ou intégrateur, les dispositions des présentes Conditions Générales applicables concernent plus précisément les dispositions relatives aux conditions financières et aux prestations de services délivrées par VISIATIV dans le cadre du Contrat ; les conditions applicables aux Produits Logiciels Tiers étant ceux du contrat de l'éditeur tiers concerné.

## 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat se compose, par ordre de priorité décroissante, des documents suivants :

- Les Conditions Particulières, VISIATIV
- La Proposition technique et commerciale VISIATIV, le cas échéant, ci-après désignée par l' « Offre » ;
- Toute Documentation Produit (les spécificités liées au Produit, le descriptif des fonctionnalités, les prérequis, Cycle de vie Produit et Niveau de Support...);
- Les termes et conditions des Produits Logiciels Tiers le cas échéant;
- La Convention de Services VISIATIV relative aux Produits Logiciels VISIATIV objet du Contrat le cas échéant, et la Convention de Services relative aux Produits Logiciels Tiers objet du Contrat le cas échéant ;
- La Politique données personnelles VISIATIV et l'Accord de protection des données personnelles - RGPD ;
- Les Conditions Générales d'Utilisation (CGU), le cas échéant ;
- Les présentes Conditions Générales comprenant les Conditions Spécifiques applicables à chaque Pays ;
- Le Plan Qualité Projet (PQP) VISIATIV.

En cas de contradiction entre les différents documents, le document de rang supérieur prévaut.

Toute Commande émise par le Client est réputée être réalisée en pleine connaissance des Conditions Générales, et vaut acceptation expresse et sans réserve de celles-ci. Le Client renonce de ce fait à se prévaloir de tout document contradictoire, et notamment ses propres conditions générales d'achat.

## 3. COMMANDE

Toute Commande d'un accès au Service SaaS et/ou de Prestations Additionnelles est subordonnée à l'acceptation sans réserve par les parties des Conditions Particulières. Toute condition spécifique ne figurant pas aux Conditions Particulières est exclue du champ du Contrat.

Aux fins de précisions, en cas de devis ou proposition commerciale, toute offre, proposition commerciale de VISIATIV n'est valable que pour une durée de trente (30) jours, sauf stipulation contraire, à compter de sa date d'établissement, VISIATIV se réservant le droit de refuser toute Commande émise passé ce délai.

Concernant les Produits Logiciels Tiers et autres services d'un éditeur tiers, l'acceptation de la Commande et/ou la conclusion du Contrat demeure subordonnée aux conditions contractuelles de l'éditeur, à l'acceptation finale de l'éditeur tiers.

Toute Commande passée en ligne ne devient définitive et le Contrat n'est formé qu'à compter de son acceptation par VISIATIV, matérialisée par l'émission d'un accusé de confirmation de Commande adressée au Client par tous moyens

écrit ou électronique. VISIATIV se réserve le droit de refuser toute Commande émise par le Client, notamment en cas d'informations incomplètes, inexactes ou frauduleuses déclarées par le Client, et/ou de subordonner la fourniture du Service SaaS et/ou des Prestations Additionnelles au paiement d'un acompte.

Une fois le Contrat formé, aucune annulation ou modification n'est possible sans l'accord préalable et écrit de VISIATIV, et le prix est dû en totalité. La responsabilité de VISIATIV ne peut être engagée en cas d'erreur ou d'inexactitudes dans les informations communiquées par le Client.

## 4. DESCRIPTION DU SERVICE SAAS VISIATIV Editeur

Dans le cas d'une Commande d'un Service SaaS relatif à un Produit Logiciel VISIATIV, VISIATIV fournit au Client un accès au Service SaaS, en contrepartie du paiement du prix de l'abonnement qui comprend :

- la concession du droit d'utilisation (Licence) du Produit Logiciel VISIATIV, dans les conditions prévues à l'article 8 pour la durée indiquée dans les Conditions Particulières conformément à l'article « DUREE » ;
- L'exploitation et le maintien en conditions opérationnelles du Service SaaS, dont l'hébergement du Produit Logiciel VISIATIV et services associés dans les conditions prévues à l'article 9 ;
- Le support et la mise à disposition des Mises à Jour du Produit Logiciel VISIATIV dans les conditions prévues à l'article 11.

Les conditions et dispositions d'accès et de mise à disposition du Service SaaS sont précisées dans le Contrat et la Convention de Services VISIATIV.

Tout autre prestation de services fera l'objet de Prestations Additionnelles dans les conditions définies dans l'article 6. En tant qu'éditeur, VISIATIV pourra proposer au Client des évolutions du Service SaaS relatif aux Produits Logiciels VISIATIV afin d'en améliorer la qualité et/ou la couverture fonctionnelle. VISIATIV demeurera, en toutes circonstances, libre de sa politique éditeur et d'industrialisation, notamment afin de tenir compte des évolutions technologiques. Par conséquent VISIATIV pourra sans contrainte concevoir, organiser, dimensionner le Service SaaS, le modifier et le faire évoluer et ce, au besoin avec les partenaires et fournisseurs de son choix sans accord écrit préalable du Client.

## 5. PRODUITS LOGICIELS TIERS

Pour tout Produit Logiciel Tiers, et services tiers associés, que VISIATIV distribue et/ou intègre, les termes et conditions sont exclusivement ceux de l'éditeur des Produits Logiciels Tiers concernés.

VISIATIV, dans le cadre de tout Produit Logiciel Tiers, concède un droit d'utilisation dans les conditions contractuelles de l'éditeur et conformément aux Conditions Particulières, et délivre le cas échéant le support de niveau 1 conformément à la Convention de Services associée.

A ce titre, l'utilisation de Produits Logiciels Tiers et services tiers associés, notamment dans le cas d'une distribution et/ou intégration par VISIATIV, reste en tout état de cause soumise aux termes et conditions d'utilisation définies par l'éditeur ou le fournisseur tiers, à la politique produit de l'éditeur. Les termes et conditions des éditeurs et fournisseurs tiers régissent notamment les conditions et modalités d'accès et fourniture aux Produits Logiciels Tiers, les conditions et niveaux de services, les modalités de protection des Données Client, les dispositions juridiques relatives à la propriété intellectuelle, la garantie, la résiliation, réversibilité, la responsabilité, la loi applicable et la compétence juridictionnelle.

L'éditeur tiers restant seul libre et responsable de sa politique Produit et du cycle de vie du Produit Logiciel Tiers, notamment support, associés, VISIATIV ne peut s'engager au-delà desdites conditions.

Par conséquent, pour tous Produits Logiciels Tiers commandés, dont VISIATIV est distributeur et/ou intégrateur, les dispositions des présentes Conditions Générales applicables concernent plus précisément les dispositions les Prestations Additionnelles et conditions financières. Les conditions applicables aux Produits Logiciels Tiers étant ceux du contrat de l'éditeur tiers concerné.

## 6. PRESTATIONS ADDITIONNELLES

### 6.1. Dispositions générales

Toutes demandes de prestations additionnelles au Service SaaS, à savoir les « Prestations Additionnelles » notamment la formation, les prestations d'intégration, de paramétrage, la migration de données, la gestion des accès utilisateurs, l'accompagnement à la conduite du changement, la direction de projet, le développement d'interfaces (API, connecteur, ou autre), la réalisation de développements spécifiques, les interventions des équipes VISIATIV sur site Client, sont soumises à tarification supplémentaire, en sus du prix de l'abonnement au Service indiqué, et devront être spécifiées dans les Conditions Particulières validées entre les Parties, sur la base des conditions de l'Offre VISIATIV.

Pour les Prestations Additionnelles vendues dans le cadre d'un « Pack Service VISIATIV », les conditions d'exécution de celles-ci sont définies dans le document de l'Offre « Pack Service VISIATIV » et soumises aux présentes Conditions Générales.

Sauf stipulations contraires précisées dans les Conditions particulières, VISIATIV s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de telles prestations, et est soumise à une obligation de moyens.

Tout délai de réalisation des Prestations Additionnelles, le cas échéant, n'est donné qu'à titre prévisionnel et indicatif. Tout décalage par rapport à la date prévisionnelle de réalisation des Prestations Additionnelles ne pourra donner lieu à une quelconque indemnisation ou à l'annulation de la Commande VISIATIV.

Le rapport d'intervention (« **Rapport d'intervention** ») reprend et formalise le nombre de jours prestés. Il est remis mensuellement au Client.

Sauf remarque du Client formulée dans un délai de sept (7) jours suivant la remise du Rapport d'Intervention par VISIATIV au Client emporte l'acceptation sans réserve des Prestations Additionnelles par le Client, et le déclenchement de la facturation.

### 6.2. Formation

VISIATIV met en œuvre le service de formation visé dans la Commande afin d'accompagner le Client et les Utilisateurs dans l'utilisation du Produit Logiciel commandé. Les formations sont dispensées par un personnel compétent et qualifiés dans les locaux de VISIATIV ou du Client ou à distance ou par le biais de moyens de communication à distance (visio-conférence, démonstrations en ligne etc.) dans les conditions prévues au Contrat et selon les modalités prévues aux conventions de formation signées entre VISIATIV et le Client.

Toute Formation planifiée, objet de la Commande, ne donne lieu à aucun remboursement en cas d'annulation, de report ou de non-présentation par le Client, sauf dérogation et/ou geste commercial expressément acceptés par VISIATIV. En cas de report tardif moins de cinq (5) jours ouvrés avant la tenue de la Formation planifiée le Client est redevable envers VISIATIV, outre du coût total de la Formation, des coûts administratifs et frais de dossier non remboursables engagés. En cas d'annulation tardive moins de cinq (5) jours ouvrés avant la tenue de la Formation planifiée, ou de non-présentation, et dans la mesure où cela affecte l'organisation interne de VISIATIV, le Client est redevable envers VISIATIV, outre du coût total de la Formation, du remboursement des frais (transport, restauration, hébergement, etc.) engagés par VISIATIV et non remboursables. Pour toute formation dispensée par VISIATIV, une attestation de présence ou d'assiduité est remise au Client pour signature. A défaut de réclamation ou de signature dans un délai de cinq (5) jours suivant la présentation de la feuille de présence, la Formation est réputée avoir été effectivement dispensée à la date convenue. Par ailleurs, une attestation précisant notamment la nature, les acquis et la durée de la session est remise par VISIATIV en tant qu'organisme de formation au Client à l'issue de la prestation.

### 6.3. Modifications / reports / annulations

Tout atelier, réunion, Prestation planifiée, objet de la Commande, ne donne lieu à aucun remboursement en cas d'annulation, de report ou de non-présentation par le Client, sauf dérogation expressément acceptée par VISIATIV. En cas de report ou d'annulation du Client moins de cinq (5) jours ouvrés avant la tenue

de l'atelier, réunion, Prestation planifiée, ou en cas de non-présentation, le Client est également redevable VISIATIV, outre du coût total de l'atelier, réunion, Prestation, du des frais (transport, restauration, hébergement, etc.) engagés et dus par VISIATIV.

### 6.4 Prestations délivrées– en mode projet

Si, le cas échéant, et par dérogation expresse dans les Conditions Particulières liant les Parties, des prestations spécifiques, des paramétrages et/ou développements logiciels spécifiques étaient réalisés dans le cadre d'un engagement de résultat, un tel engagement ne pourrait s'entendre qu'au regard de la conformité aux spécifications détaillées validées par les Parties (désignées par les « Spécifications »). De telles prestations seront réalisées en conformité avec la méthodologie et dispositions du Plan Qualité Projet (PQP) VISIATIV. Il est par ailleurs entendu que toutes prestations hors périmètre, en dehors ou non conforme aux Spécifications seront facturées sur la base du temps passé, en tant que Prestations Additionnelles. Dans ce cadre, les prestations et livrables issus de ces prestations, seront recettés sur la base de leur conformité aux Spécifications détaillées validées par les Parties et conformément au PQP. Par défaut et sauf accord contraire des Parties, la durée de la procédure de recette sera de 1 mois calendaire maximum, au-delà la recette sera réputée acquise. Toute mise en service / « go live » du Client vaut recette.

## 7. DUREE

Le Contrat entre en vigueur à la date de signature des Conditions Particulières ou à la date d'acceptation par VISIATIV de la Commande (la plus proche des deux dates prévalant), sauf précision contraire figurant dans le Contrat, et restera en vigueur pour la durée de l'abonnement au Service SaaS et/ou des prestations commandées.

Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, le Service SaaS, l'abonnement, démarre à compter de la Date d'Effet pour une durée initiale précisée dans les Conditions Particulières (ci-après dénommée « **Période Initiale** »). A défaut de précision, la Période Initiale est de trente-six (36) mois à compter de la date de la Commande.

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

A défaut de mention contraire dans les Conditions Particulières, le Contrat sera ensuite renouvelé par **TACITE RECONDUCTION** pour des périodes successives identiques à la Période Initiale à compter de la date de renouvellement.

Chacune des Parties pourra décider de ne pas renouveler le Contrat, et faire obstacle à la reconduction tacite du Contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, moyennant le respect d'un délai de préavis de trois (3) mois, en notifiant son intention de mettre fin au Contrat. Le Client s'engage à faire parvenir ledit courrier à l'adresse du siège de la société VISIATIV contractante indiquée sur la Commande et également à l'adresse suivante « VISIATIV - Département Résiliation, 26 rue Benoit Bennier, 69260, Charbonnières-les-Bains, France ».

Le Contrat d'abonnement étant un contrat pluriannuel à durée déterminée, et ce malgré la tacite reconduction, si le Client résilie pour convenance, cette résiliation ne prendra effet qu'à l'expiration de la période pluriannuelle totale de toutes les licences à durée déterminée, et le Client restera responsable du paiement de tous les frais jusqu'à l'expiration de cette période pluriannuelle totale et ne bénéficiera d'aucun droit de remboursement ou de crédit.

## 8. ACCES ET MISE A DISPOSITION DU SERVICE SAAS – DROIT D'UTILISATION

### 8.1. Droit d'accès et d'utilisation du Service SaaS – VISIATIV

En contrepartie du paiement du prix de l'abonnement au Service SaaS par le Client, VISIATIV concède au Client, pour les Utilisateurs, un droit d'accès au Service SaaS, un droit d'utilisation personnel, non-exclusif, non cessible et non transmissible du Produit Logiciel VISIATIV pour la durée, le Périmètre, les limites et conditions définis aux Contrat, et plus spécifiquement aux Conditions Particulières. Sauf précision contraire, le droit d'accès au Service SaaS et le

droit d'utilisation du Produit Logiciel VISIATIV sont concédés pour les seuls besoins internes du Client, à l'exclusion de tout autre finalité.

Le Droit d'utilisation est limité aux Entités Affiliés du Client visées dans les Conditions Particulières. Sous réserve de précisions dans les conditions particulières, les Entités Affiliées du Client pourront bénéficier du Service SaaS fourni par VISIATIV au titre du présent Contrat dans les mêmes conditions que le Client. Le Client s'engage à communiquer à ses Entités Affiliées souhaitant utiliser le Service SaaS le contenu du présent Contrat qui leur est applicable. Le Client s'assurera que ses Entités Affiliées respectent l'ensemble des obligations mises à sa charge au titre du Contrat, et notamment qu'elles utiliseront le Service SaaS conformément aux dispositions du Contrat, leur utilisation ne pouvant pas avoir pour effet de dépasser les limites ou seuils, fixés au Contrat. Le Client se porte garant du respect des dispositions du Contrat par ses Entités Affiliées et sera à ce titre responsable en cas de manquement de toute Entité Affiliée. Une entité qui ne correspondrait définition d'Entité Affiliée perdrait immédiatement le droit d'accès au Service SaaS dans le cadre du présent Contrat.

Concernant les Prestations Additionnelles, elles demeurent au bénéfice exclusif du Client, sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières.

Le Client se porte fort du respect par les Utilisateurs des limites et conditions d'utilisation prévues au Contrat et notamment des Conditions Générales d'Utilisation. A cet égard, le Client reconnaît et accepte que l'accès à et l'utilisation du Produit Logiciel VISIATIV peut le cas échéant être subordonné à l'acceptation par l'Utilisateur des conditions générales d'utilisation (CGU) du Produit Logiciel VISIATIV.

### 8.2. Mise à disposition du Service SaaS VISIATIV

En contrepartie du paiement du prix de l'abonnement stipulé dans les Conditions Particulières, VISIATIV concède au Client un droit d'accès au Service SaaS dans les conditions et pour la durée (article « DUREE ») précisées au Contrat, inclus notamment la Convention de Services.

Le Client vérifie par ailleurs que son infrastructure et l'Environnement du Client présente des garanties de sécurité physiques et informatiques et de performances conformes aux Prérequis, permettant d'opérer le Service SaaS dans les conditions du Contrat. L'accès au Service SaaS par les Utilisateurs conformément à la Documentation Produit et dans la mesure où les Prérequis sont respectés.

Les conditions d'accès et de mise à disposition sont précisées dans la Convention de Services VISIATIV et ce selon les Produits Logiciels VISIATIV inclus dans le Service SaaS et objet de la Commande. Dans certains cas, l'accès au Service SaaS ou à certaines fonctionnalités peut comprendre l'installation d'un logiciel exécutable sur le terminal ou le poste Utilisateur.

Selon les Produits Logiciels VISIATIV, le droit d'accès au Service SaaS peut être limité et conditionné à différents Métriques et notamment :

- au nombre d'Utilisateurs nommés ou simultanés et/ou ;
- au nombre de systèmes logiques ou physiques (tablette, mobile, etc.) ;
- au nombre et volume de transactions et/ou ;
- à toutes autres unités d'œuvre (exprimées sous forme de quantités, seuils, plafonds, etc.).

Pour certains Produits Logiciels VISIATIV, le Client peut, le cas échéant, augmenter le nombre des Utilisateurs et/ou systèmes et/ou unités d'œuvre et/ou faire évoluer lesdits Métriques dont il bénéficie selon les dispositions prévues dans la Convention de Services VISIATIV. Dans ce cas, le Client accepte que les factures relatives au Service SaaS éditées par VISIATIV prennent en compte ces augmentations telles que définies par le Client. Tout dépassement des Métriques d'utilisation prévues au Périmètre fera l'objet d'une facturation par VISIATIV sur la base des tarifs en vigueur associée à une facturation de régularisation couvrant l'ensemble des périodes depuis la survenance du dépassement.

Toute modification du Périmètre du droit d'utilisation du Produit Logiciel VISIATIV est subordonnée à une Commande par le Client et donne lieu à

facturation et paiement d'un complément de prix calculé au tarif en vigueur pour ledit Service au jour de l'émission de la Commande.

Le Client s'engage à assurer la confidentialité et la sécurité des éléments d'identification et d'authentification permettant l'accès à et/ou l'utilisation du Service SaaS, et à garantir le cas échéant le respect des procédures d'accès spécifiques prévues au Contrat par les Utilisateurs.

### 8.3. Droit d'accès et d'utilisation des Produits Logiciels Tiers

Concernant les Produits Logiciels Tiers, les termes et conditions de mise à disposition, d'accès et d'utilisation desdits Produits Logiciels Tiers sont exclusivement ceux définis par l'éditeur tiers, notamment dans la licence d'utilisation utilisateur final. VISIATIV ne pouvant s'engager au-delà desdites conditions.

## 9. DISPOSITIONS TECHNIQUES ET SECURITE

### 9.1. Hébergement et services associés - Service SaaS VISIATIV

VISIATIV assure l'hébergement et services associés (notamment le maintien en conditions opérationnelles) des Produits Logiciels VISIATIV dans le cadre du Service SaaS VISIATIV éditeur, conformément au Contrat, et notamment dans les conditions de la Documentation Produit et de la Convention de Services VISIATIV.

VISIATIV sera libre de modifier à sa discrétion tout ou partie de de son infrastructure technique, dès lors que cette modification n'a pas pour effet d'amoinrir les performances du Service SaaS, dans le cadre et le respect de la réglementation applicable. VISIATIV est notamment en droit de faire évoluer tout changement d'infrastructure ou de services d'hébergement afin de maintenir le niveau de certification et de sécurité le plus adéquat. VISIATIV pourra à ce titre, sans contrainte, concevoir, organiser et dimensionner le Service SaaS, le modifier, le faire évoluer et ce au besoin avec les partenaires et fournisseurs de son choix sans accord préalable du Client dès lors que les engagements de VISIATIV au titre du Contrat ne sont pas affectés.

### 9.2. Sécurité

VISIATIV met à disposition le Service SaaS VISIATIV conformément aux conditions de sécurité du Service SaaS définies dans la Convention de Services VISIATIV.

VISIATIV met en œuvre les moyens techniques conformes à l'état de l'art pour assurer la sécurité du Service SaaS dans la mesure où ils sont sous sa responsabilité et son contrôle. Les mesures de sécurité précisées dans le Plan Assurance Sécurité VISIATIV (PAS) constituent le socle minimum de sécurité mis en œuvre par VISIATIV dans le cadre du Service SaaS.

La gestion des mots de passe, des réseaux et des postes de travail reste sous la responsabilité du Client et doit être conforme à la réglementation applicable, aux recommandations des autorités de sécurité (telles que l'ANSSI en France, le BSI en Allemagne, le NCSC au Royaume-Uni, etc.) et aux règles de sécurité préconisées.

Le Client s'engage à mettre en place toute mesure de sécurité et notamment mettre en œuvre tous procédés et mesures utiles pour protéger ses Postes de Travail Utilisateurs, ses matériels et logiciels, notamment disposer d'un antivirus sur ses Postes de Travail Utilisateurs et les maintenir à jour.

Dès qu'il en a connaissance, le Client s'engage à notifier à VISIATIV toute compromission, atteinte à la sécurité physique ou logique pouvant affecter le Service SaaS ou systèmes VISIATIV.

### 9.3. Evolution de la Convention de Services VISIATIV

VISIATIV pourra faire évoluer la Convention de Services VISIATIV en respectant un délai de préavis d'un (1) mois en notifiant le Client par courrier et/ou informations sur le Portail du Support Service VISIATIV et/ou tout autre moyen approprié. A l'issue du préavis d'un (1) mois suivant la notification de la modification par VISIATIV et à défaut de résiliation par le Client intervenue conformément aux dispositions de l'article « RESILIATION », la Convention de Services VISIATIV sera modifiée et cette nouvelle version sera réputée acceptée par le Client. La dernière version de la Convention de Services VISIATIV est accessible notamment via le site web de VISIATIV ou via tout autre moyen communiqué par VISIATIV.

VISIATIV pourra néanmoins modifier la Convention de Services VISIATIV à tout moment notamment en cas d'urgence liée à la sécurité et/ou pour se conformer à toute loi et/ou réglementation nouvelle. Dans cette hypothèse, VISIATIV s'efforcera de notifier au Client ces modifications dans un délai raisonnable.

#### 9.4. Dispositions techniques et sécurité pour les Produits Logiciels Tiers

Concernant les Produits Logiciels Tiers, les termes et conditions d'hébergement et de sécurité desdits Produits Logiciels Tiers sont exclusivement ceux définis par l'éditeur tiers. VISIATIV ne pouvant s'engager au-delà desdites conditions. L'accessibilité, la sécurité, l'hébergement, sauvegarde de toute plateforme, produits et services en ligne tiers relevant exclusivement des conditions d'utilisation de l'éditeur tiers et de sa responsabilité en cas de non-conformité.

#### 10. NIVEAUX DE SERVICES

Lorsque VISIATIV est éditeur, VISIATIV met en œuvre et opère le Service SaaS conformément aux niveaux de services et conditions précisées au Contrat et notamment, dans la Convention de Services VISIATIV.

Lorsque VISIATIV est distributeur et intégrateur de Produits Logiciels Tiers, VISIATIV opère toute prestations services commandées conformément et dans la limite du contrat éditeur tiers et de la Convention de services applicable. Les termes et conditions de niveaux de services desdits Produits Logiciels Tiers sont exclusivement ceux définis par l'éditeur tiers. VISIATIV ne pouvant s'engager au-delà desdites conditions.

#### 11. SUPPORT, MISE A DISPOSITION DES MISES A JOUR ET NOUVELLES VERSIONS

Dans le cadre du Service SaaS, VISIATIV s'engage à mettre à disposition du Client un service de support, dans les conditions prévues au sein du Contrat et notamment de la Convention de Services VISIATIV.

Le Client s'engage à cet égard et le cas échéant à privilégier les modes de communication mis à sa disposition conformément aux dispositions de la Convention de Services VISIATIV. VISIATIV s'engage à assurer le support et la mise à disposition des Mises à Jour du Service SaaS VISIATIV et de ses Produits Logiciels VISIATIV, dans les conditions prévues au Contrat.

-Le Support dans le cadre du Contrat SaaS et tel que repris dans le périmètre de la Convention de Services VISIATIV n'inclut pas le support de:

- Toute licence « on premise » ou produit logiciel hébergé chez le client ou en dehors des instances de VISIATIV et de ses partenaires ;
- Tous Produits Logiciels Tiers, solutions logicielles tierces,
- Tout paramétrage, toute customisation du Produit Logiciel ;
- Tout développement spécifique, tout développement au-delà du standard des Produits Logiciels VISIATIV, tout API, connecteurs.

VISIATIV se réserve le droit de facturer au Client le temps passé à l'analyse de la cause d'Anomalie, à sa qualification et/ou à sa résolution dès lors que l'Anomalie rencontrée par le Client n'a pas pour origine le Produit Logiciel, le Service SaaS et/ou des prestations relevant de la responsabilité de VISIATIV.

Concernant tout Produit Logiciel Tiers, les conditions de chaque éditeur tiers partenaire de VISIATIV s'appliquent aux produits qu'ils éditent. VISIATIV ne pouvant concéder plus de droits, d'engagements qu'elle n'en détient.

**Support** : les conditions et modalités du support VISIATIV sont celles décrites au Contrat et notamment dans la Convention de Services et le cycle de vie Produit éditeur.

**Mises à jour** : Dans le cadre du Service SaaS VISIATIV et en conformité avec les conditions du cycle de vie Produit et la Documentation Produit éditeur, le Client bénéficiera des Mises à Jour qui seront mises en œuvre dans les conditions de la Convention de Services VISIATIV. L'édition des Mises à Jour est à la seule discrétion de VISIATIV, qui demeure libre d'intégrer ou non les correctifs, les évolutions proposés à toute Mise à Jour, le Client ne pouvant s'y opposer. VISIATIV se réserve le droit d'imposer toute Mise à Jour au Client, notamment pour des raisons de sécurité. Les Mises à jour des Produits Logiciels Tiers sont gérées conformément au contrat éditeur tiers et politique éditeur.

Concernant les Produits Logiciels VISIATIV, sauf stipulations contraires dans le Contrat notamment la Convention de Services VISIATIV, seule la dernière Version (n), et la Version (n-1) dans la limite de 12 mois après la sortie de la Version (n) sont supportées et maintenues.

**Produits Logiciels Tiers** : Concernant les Produits Logiciels Tiers, les termes et conditions de support, mise à disposition des mises à jour et nouvelles versions desdits Produits Logiciels Tiers sont exclusivement ceux définis par l'éditeur tiers. VISIATIV ne pouvant s'engager au-delà desdites conditions éditeur tiers. Lorsque VISIATIV est distributeur et/ou intégrateur de Produits Logiciels Tiers, VISIATIV opère des prestations de support de premier niveau et ce conformément aux conditions éditeur (support, SLA, etc.).

#### 12. EXCLUSIONS

De convention expresse, ne relèvent pas de la responsabilité et des obligations de VISIATIV, les éléments et/ou indisponibilités relevant des éléments suivants :

- les travaux et interventions concernant le poste de travail Utilisateur ;
- les travaux concernant l'infrastructure et Environnement du Client (inclus notamment les télécommunications, réseaux, équipements de sécurité) ;
- toute Anomalie et/ou indisponibilité du Service SaaS qui résultent d'une défaillance du courant électrique ou du service de connexion Internet, et/ou d'une faille de sécurité affectant l'Environnement du Client ;
- toute intervention sur un environnement hors production ;
- toute non-conformité, anomalie, défaillance concernant un Produit Logiciel Tiers et notamment toute indisponibilité, non accessibilité, sujet de sécurité relatif à un Produit Logiciel Tiers ;
- toute intervention relevant d'une tierce maintenance applicative ;
- toute Anomalie et/ou indisponibilité du Service SaaS qui résultent d'une utilisation du Produit Logiciel non conforme à sa Documentation Produit, au Contrat ou à toute autre instruction spécifique transmise par VISIATIV, par le Client et/ou les Utilisateurs ;
- toute intervention du Client ou d'un tiers sur le Produit Logiciel ou le Service SaaS non autorisée par VISIATIV ;
- toute manipulation par le Client de ses données corruption, incomplétude, erreur, correction de données par le Client ou par un tiers impactant l'utilisation et/ou l'accès au Service SaaS ;
- toute indisponibilité du Service SaaS pendant les périodes de travaux et/ou maintenance planifiés du Service SaaS, en ce y compris toute intervention urgente mise en œuvre pour des raisons de sécurité du Service SaaS ;
- toute utilisation d'une version non maintenue du Produit Logiciel ;
- toute Anomalie et/ou indisponibilité du Service SaaS qui résultent de l'absence de transmission à VISIATIV par le Client des informations, fichiers, documents demandés pour la résolution des Anomalies et/ou qui résultent de l'absence de validation expresse par le Client des solutions de résolution d'Anomalies proposées par VISIATIV.

VISIATIV ne saurait être tenue responsable pour l'ensemble des exclusions précitées. L'ensemble des éléments ci-dessus sont exclus du calcul de toute indisponibilité et engagements en matière de niveaux de services tels que définis dans la Convention de Services VISIATIV.

#### 13. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- vérifier l'adéquation de ses besoins avec le Service SaaS VISIATIV et les Prestations Additionnelles qu'il commande ;
- respecter et mettre en œuvre les Prérequis techniques pour l'accès au Service SaaS, conformément à la Documentation Produit, termes et dispositions contractuelles de l'éditeur tiers, et au Contrat ;
- collaborer avec les équipes VISIATIV pour permettre la mise en œuvre du Service SaaS et la réalisation des Prestations Additionnelles tel que défini au présent Contrat par VISIATIV ;

- payer le prix convenu conformément aux conditions de paiement associées ;
- utiliser le Service SaaS conformément au Contrat ;
- désigner un contact privilégié qui agira en tant qu'administrateur SaaS pour toute relation avec VISIATIV et notamment en ce qui concerne les aspects sécurité ;
- suivre de manière régulière les informations disponibles concernant tant l'utilisation du Service SaaS, les opérations de maintenance ou toute information concernant le Service SaaS disponibles et accessibles via le site internet VISIATIV dédié à l'utilisation du Service SaaS dont l'adresse est communiquée au Client ;
- suivre les recommandations de VISIATIV pour l'installation du Service SaaS et/ou pour la mise en œuvre de toute mise à jour quelle qu'elle soit ;
- organiser et mettre en œuvre les prérequis nécessaires pour permettre l'accès aux mises à jour et nouvelles versions ;
- changer systématiquement les mots de passe des comptes génériques qui lui sont confiés, choisir un mot de passe fort suivant les recommandations des autorités de sécurité (telles que l'ANSSI en France, le BSI en Allemagne, le NCSC au Royaume-Uni, etc.) et à les enregistrer de façon sécurisée dans un gestionnaire de mots de passe ; appliquer les recommandations de VISIATIV en matière de sécurité.

Le Service SaaS sera utilisé par le Client sous ses seuls contrôles, direction et sous sa seule responsabilité. Le Client se porte garant du respect du présent Contrat et de toutes conditions contractuelles d'utilisation par les Utilisateurs.

Le Client s'engage à n'utiliser le Service SaaS que conformément à sa destination professionnelle, à sa Documentation et pour les seuls besoins de son activité professionnelle.

Le Client est seul responsable des données, contenus diffusés et/ou téléchargés via le Service SaaS fourni par VISIATIV et assume l'entière responsabilité de la nature, du contenu, de l'exactitude, de l'intégrité, complétude et de la légalité des Données Clients transmises à VISIATIV dans le cadre du Service SaaS, ainsi que de l'exploitation qui en découle. En particulier, compte tenu de l'usage autorisé du Service SaaS 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.

Le Client s'engage à ne pas altérer ou perturber l'intégrité ou l'exécution du Service SaaS ou des données qui y sont contenues.

VISIATIV met à la disposition du Client, le Plan d'Assurance Sécurité permettant au client de prendre connaissance des mesures de sécurité en place pour garantir la sécurité des services fournis par VISIATIV au Client. Toute demande d'information ou de procédure de contrôle devra être formulée par écrit, VISIATIV s'engageant à apporter une réponse au Client dans les meilleurs délais.

## 14. CONDITIONS FINANCIERES

### 14.1. Prix

Le Client s'engage à payer le prix du Service SaaS (abonnement) et des Prestations Additionnelles conformément aux dispositions du Contrat, à l'exclusion de toutes informations, tous renseignements et toutes caractéristiques figurant sur les catalogues, prospectus, tarifs, fiches techniques ou autres documents édités par VISIATIV, qui ne sont donnés qu'à titre indicatif.

Sauf dérogation expresse convenue entre les Parties ou stipulations différentes convenues dans les Conditions Spécifiques à chaque Pays, tous les prix prévus au Contrat sont libellés en euros et s'entendent hors taxes.

Le prix du Service SaaS (abonnement) sera amené, le cas échéant et selon les options retenues, à varier en fonction du périmètre et des Métriques d'utilisation effectivement utilisés, conformément au Contrat et plus précisément à la Documentation Produit et à la Convention de Services VISIATIV.

Les prix seront également revus au cours de l'année en cas d'évolution du Service SaaS commandé selon les conditions définies au présent Contrat.

Le prix prévu au Contrat n'inclut pas en tout état de cause les frais (dont frais d'hébergement, de restauration, de déplacement) découlant de toute intervention de VISIATIV à l'extérieur de ses locaux ou sur le site du Client pour les besoins de la fourniture du Service SaaS et/ou des Prestations Additionnelles. Ces frais seront facturés au Client sur la base du montant mentionné dans les Conditions Particulières ou à défaut sur la base des frais réels supportés. Ces frais seront refacturés mensuellement.

### 14.2 Révision

Sauf stipulation contraire figurant dans le Contrat ou stipulations différentes dans les Conditions Spécifiques à chaque Pays,

Le prix de l'abonnement au Service SaaS VISIATIV est conforme et évolue selon le Catalogue de Prix.

Le prix des prestations VISIATIV fait l'objet d'une révision annuelle conformément au Catalogue de Prix, et a minima pourra être révisé automatiquement à chaque date de renouvellement, par application de la formule suivante  $P1=P0x(S1/S0)$  dans laquelle :

- P1 représente le montant du prix révisé ;
- P0 représente le montant du prix tel que révisé lors de la précédente révision, ou à défaut le prix initial ;
- S1 représente le dernier indice SYNTEC publié à la date de la révision ;
- S0 représente le dernier indice SYNTEC publié à la date d'entrée en vigueur du Contrat ou à la date de la précédente révision.

Sauf stipulations différentes figurant au Contrat, l'évolution des prix des Produits Logiciels Tiers est soumise au contrat éditeur tiers et à sa politique éditeur.

### 14.3. Modalités de facturation

Sauf stipulations contraires dans le Contrat (Conditions Particulières), le prix fixe du Service SaaS (abonnement, et de tous Produits Logiciel Tiers, est facturé par avance terme à échoir selon les termes du Contrat (les Conditions Particulières). Sauf dispositions contraires, dans le Contrat, la facturation intervient au plus tard à la date de la Commande, puis à chaque date de renouvellement. Les Conditions Particulières précisent les conditions de facturation. Par défaut et sans précision dans les Conditions Particulières, le prix fixe du Service SaaS (abonnement) est facturé annuellement terme à échoir.

Par dérogation à ce qui précède, et lorsque l'utilisation de certaines fonctionnalités du Service SaaS font l'objet d'une facturation à l'utilisation selon la volumétrie ou autre Métrique, le prix est facturé, si applicable, mensuellement à terme échu conformément aux Métriques d'utilisation précisés aux Conditions Particulières.

Pour les Formations, la facturation sera établie à la livraison de la Formation dans les conditions de l'article 6.2 « Formation » ;

Les Prestations Additionnelles seront facturées en régie mensuellement terme échu (fin de mois), sur la base du nombre de jours prestés repris dans le Rapport d'Intervention adressé au Client. Le Rapport d'Intervention sera envoyé chaque fin de mois au Client, sans remarques de sa part dans les sept (7) jours suivants son envoi il sera réputé validé (acceptation des services) par le Client, ce qui déclenchera la facturation. Tout temps de déplacement est intégré dans le décompte du temps.

Pour les Prestations Additionnelles vendues dans le cadre d'un « Pack Service », les conditions de facturation de celles-ci sont définies dans le document de l'Offre « Pack Service » et soumises aux présentes Conditions Générales.

Pour les Prestations spécifiques en mode projet au forfait les conditions de facturation sont définies dans les Conditions Particulières.

### 14.4 Modalités de paiement

Sauf stipulations contraires prévues dans le Contrat et dans les Conditions Spécifiques à chaque Pays, les factures de VISIATIV sont payables en totalité,

net et sans escompte, par virement bancaire ou par prélèvement dans les 30 (trente) jours suivant la date d'émission de la facture. Le Client ne peut pour quelle que cause que ce soit différer ou modifier les conditions de paiement ou demander une réduction du prix du Service SaaS et/ou des Prestations Additionnelles, le paiement de toute facture contestée restant dû. De la même façon, tout formalisme ou exigences particulières non-communiquées en amont de la conclusion du Contrat ne pourra justifier l'absence ou le retard de paiement du prix.

VISIATIV et se réserve le droit de transmettre ou de mettre à disposition les factures auprès du Client sous format électronique.

En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable de VISIATIV. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne. Le paiement ultérieur éventuel du prix n'entraînera pas de prorogation de la date du renouvellement du Contrat.

#### 14.5 Défaut de paiement

Sauf stipulations contraires prévues dans les Conditions Spécifiques à chaque Pays, toute somme non payée à l'échéance entraîne en tout état de cause l'application d'intérêts de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, et ouvrira droit au paiement d'une somme forfaitaire de quarante (40) euros au titre de l'indemnité pour frais de recouvrement. Les pénalités de retard sont exigibles sur simple demande dès le premier jour de retard, et courent jusqu'au paiement intégral de la totalité des sommes dues. Le Client restera par ailleurs redevable envers VISIATIV de tous frais occasionnés pour le recouvrement contentieux des sommes dues, en ce y compris les honoraires d'officiers ministériels. VISIATIV pourra facturer une indemnité forfaitaire d'un montant égal à dix (10) % des sommes dues.

En cas de non-respect de ses obligations de paiement par le Client, et sans préjudice de ses droits et recours, VISIATIV se réserve le droit :

- D'interrompre l'accès au Service SaaS et/ou d'arrêter la réalisation des Prestations Additionnelles, dans les huit (8) jours suivant une mise en demeure adressée par tout moyen écrit ou électronique et restée infructueuse ;
- de prononcer la résiliation du Contrat, dans les conditions décrites à l'article « RESILIATION ».

Tout défaut de paiement entraînera par ailleurs de plein droit l'exigibilité immédiate de toutes sommes restant due à VISIATIV au titre du Contrat, sans mise en demeure préalable.

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

#### 15. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Sous réserve des stipulations prévues dans les Conditions Spécifiques à chaque Pays, au titre du droit d'utilisation concédé sur le Produit Logiciel, le Client s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits de propriété intellectuelle de VISIATIV ou de tout éditeur tiers concerné. Toute opération non expressément autorisée est interdite, notamment toute reproduction, correction, traduction, commercialisation, toute création d'une œuvre dérivée, toute opération d'ingénierie inverse du Produit Logiciel et /ou du Service SaaS en vue d'élaborer un produit ou service concurrent et/ou de copier, reproduire toutes fonctionnalités, fonctions ou tous attributs graphiques. Il est notamment interdit d'extraire ou de réutiliser, y compris à des fins privées, une partie substantielle ou non du contenu des bases de données et archives comprises dans le Produit Logiciel.

Tous droits non expressément cédés ou concédés par le Contrat restent la propriété pleine et entière de VISIATIV. En particulier, l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs au Produit Logiciel, ainsi que tous les éléments qui le composent (documentation, codes sources, codes objets, logos, textes graphiques, images...) demeurent la propriété pleine et entière de VISIATIV.

De la même façon, et sauf stipulation contraire dans le Contrat, VISIATIV conserve la propriété exclusive de l'ensemble des livrables réalisés ou fournis dans le cadre des Prestations Additionnelles.

D'une manière générale, les droits de propriété intellectuelle cédés ou concédés au Client ne s'étendent pas aux moyens ou outils utilisés par VISIATIV, faisant l'objet ou non d'une protection spécifique (droit d'auteur, brevet, marque...) ni aux inventions, méthodes, savoir-faire, secrets d'affaires utilisés, nés ou mis au point à l'occasion de l'exécution du Contrat.

De la même façon, les noms commerciaux et marques de VISIATIV et de ses Entités Affiliées, ainsi que l'ensemble des marques, illustrations, images et logotypes reproduits sur le Produit Logiciel, qu'ils soient déposés ou non, sont et demeureront la propriété de leurs propriétaires respectifs. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces éléments, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de leurs propriétaires respectifs, est strictement interdite et s'analyse en un acte de contrefaçon et/ou de concurrence déloyale ou paritaire.

VISIATIV déclare que le Service SaaS fourni en exécution du présent Contrat ne porte pas atteinte aux droits des tiers et garantit le Client contre toute action en contrefaçon qui pourrait être intentée à son encontre en lien avec l'utilisation du Service SaaS.

Le bénéfice de ladite garantie d'éviction est subordonné à ce que, cumulativement :

- VISIATIV soit informée sans délai de toute réclamation, plainte ou recours en contrefaçon portant sur le Service SaaS et dirigée envers le Client ;
- Le Client apporte son assistance et mette VISIATIV en mesure d'assumer seule la défense de ses intérêts en justice et le contrôle de toute négociation en vue d'une transaction avec le tiers en cause ou ses mandataires.

Dans le cas où une telle action en contrefaçon empêcherait l'utilisation du Service SaaS, VISIATIV pourra, à ses frais et à son choix :

- Obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'utilisation du Service SaaS, ou
- Modifier ou remplacer le Service SaaS de façon à éviter toute contrefaçon.

Dans le cas d'une décision judiciaire définitive et non susceptible d'appel, VISIATIV s'engage à indemniser le Client du montant de la condamnation à dommages-intérêts prononcée en principal, sous réserve de la justification de l'encaissement par le tiers.

La garantie d'éviction susvisée ne s'applique pas lorsque :

- les éléments ou composants contrefaisants n'ont pas été fournis par VISIATIV,
- le caractère contrefaisant du Service SaaS résulte de l'utilisation et/ou de la combinaison avec les logiciels, matériels ou équipements du Client et/ou de tiers.
- le Client a conclu une transaction avec le tiers ou a mené la défense d'une action justice sans l'accord préalable de VISIATIV,
- le Client poursuit la prétendue activité contrefaisante malgré la signature d'une transaction, ou la signification d'une décision de justice définitive et non susceptible d'appel, le Client n'a pas mis en œuvre les modifications, correctifs ou mises à jour conseillés par VISIATIV et permettant d'écarter la qualification de contrefaçon.

**Produits Logiciels Tiers :** Concernant les Produits Logiciels Tiers, les termes et conditions relatifs au droit d'utilisation et autres droits de propriété intellectuelle concédés sur lesdits Produits Logiciels Tiers sont exclusivement ceux définis par l'éditeur tiers. VISIATIV ne pouvant s'engager au-delà desdites conditions.

#### 16. INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

Les Parties s'engagent à considérer comme confidentiels, et à ne pas reproduire ou divulguer, autrement que pour les seuls besoins d'exécution du Service SaaS et/ou Prestations Additionnelles en application du présent Contrat, les informations, données et documents de toute nature qu'elles pourraient se confier mutuellement pour la mise en œuvre du Service SaaS.

Sous réserve des stipulations prévues dans les Conditions Spécifiques à chaque Pays, le Client autorise VISIATIV à divulguer les informations confidentielles nécessaires à la réalisation du Service SaaS et Prestations Additionnelles à ses Entités Affiliées, Sous-traitants, prestataires ou partenaires.

#### 17. DONNEES DU CLIENT ET PROTECTION DES DONNEES

Sous réserve des stipulations prévues dans les Conditions Spécifiques à chaque Pays, chaque Partie s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations respectives au titre de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, et en particulier les obligations énoncées dans le Règlement européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (« RGPD »).

Les obligations de chacune des Parties à l'égard des traitements éventuellement mis en œuvre par VISIATIV pour le compte du Client lorsque ce dernier agit en tant que responsable de traitement sont décrites dans l'accord relatif à la protection des données personnelles.

Le Client est et demeure propriétaire et responsable de ses données (désignées par « Données Client »). Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, et de la pertinence des données qu'il transmet aux fins d'utilisation du Service SaaS et des Produits Logiciels. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les données.

Le Client a pris connaissance des traitements que VISIATIV réalise en tant que responsable de traitement tels que décrit à la Politique données personnelles disponible en ligne et accessible sur le site internet de VISIATIV. Le Client accepte expressément que VISIATIV collecte, conserve, utilise et soit susceptible d'analyser ou/et traiter les Données Clients et informations obtenues dans le cadre de l'exécution du Contrat, directement ou en faisant appel à des sous-traitants aux fins des suivantes :

- Réalisation de l'objet du Contrat, et fourniture du Service SaaS ;
- Amélioration et enrichissement du Service SaaS et/ou des offres et Produits Logiciels ;
- Développement de nouveaux services, offres ou fonctionnalités ;
- Diffusion des messages appropriés relatifs aux offres.
- Respect des obligations contractuelles de VISIATIV et légales.

Lorsque les Données Client sont agrégées pour faire l'objet d'analyses, VISIATIV s'engage à mettre en place les mesures appropriées afin que les résultats de ces analyses ne permettent pas d'identifier le Client et/ou les Utilisateurs. VISIATIV demeure propriétaire de l'ensemble des analyses et résultats desdites analyses.

#### 18. AUDIT

VISIATIV, se réserve le droit de procéder ou de faire procéder par un tiers à un contrôle de l'utilisation du Services SaaS par le Client, afin de vérifier le respect du Périmètre et des obligations incombant au Client au titre du Contrat.

Le Client est par ailleurs informé et accepte expressément que VISIATIV puisse procéder à l'installation sur le Logiciel, de dispositifs techniques permettant le suivi de l'utilisation des Logiciels et notamment le « comptage » du nombre d'accès et/ou de connexions par les Utilisateurs, afin notamment de repérer et empêcher une éventuelle utilisation illicite ou non-conforme au Périmètre des Logiciels.

VISIATIV s'engage à avertir le Client de la tenue de tout audit avant sa mise en œuvre, par tous moyens écrits ou électroniques. VISIATIV s'engage à ce que tout tiers auditeur désigné pour la réalisation de l'audit soit un lié par un engagement de confidentialité approprié. Le Client s'engage en particulier à collaborer en toute bonne foi avec VISIATIV et/ou le tiers auditeur en lui procurant toutes les informations nécessaires à la conduite de l'audit, dont notamment l'accès aux dispositifs techniques de suivi, et en répondant à l'ensemble de ses demandes afférentes à cet audit.

Dans l'hypothèse où les conclusions de l'audit révéleraient un usage non-conforme et notamment non conforme au Périmètre, un complément de prix

sera facturé au Client, le cas échéant de manière rétroactive, au tarif en vigueur à la date de facturation, et les frais de l'audit seront mis à la charge du Client, nonobstant le droit pour VISIATIV de faire application de l'article « Résiliation » le cas échéant.

#### 19. CONFORMITE - REGLEMENTATION

Les Parties s'engagent à respecter l'ensemble des lois et réglementations applicables, ainsi que l'ensemble des dispositions et engagements figurant dans le code de conduite VISIATIV, et en particulier les règles et engagements relatifs :

- au respect de la législation en matière de droit du travail ;
- à la protection des données personnelles ;
- la prévention et la lutte contre la corruption et le trafic d'influence.

En matière de droit du travail et de législation sociale, VISIATIV s'engage à appliquer l'ensemble des dispositions légales et réglementaires dont le respect lui incombe et en particulier à fournir au Client, à sa demande, toutes attestations que ce dernier serait en droit d'exiger. Le personnel de VISIATIV demeure en tout état de cause salarié de VISIATIV, et exerce ses fonctions sous sa direction, son contrôle et sa responsabilité.

A ce titre, le Client s'engage à ne commettre, à n'autoriser, ou à ne permettre, directement ou indirectement dans la négociation, la conclusion ou l'exécution de ce Contrat, aucun acte qui conduirait à contrevenir à toute loi et réglementation, et notamment toute réglementation en matière de lutte contre la corruption, le trafic d'influence, la fraude.

Dans le cadre du Contrat, le Client s'engage à respecter strictement les lois et règlements applicables en matière d'exportation (export control). En tout état de cause, VISIATIV ne pourra être tenue responsable dans le cas où des contrôles et restrictions à l'exportation imposées par la loi et/ou la réglementation interdisent ou restreignent la fourniture des Produits Logiciels et/ou des prestations au Client. VISIATIV, ses Entités Affiliées ainsi que leurs concédants de licence n'encourent aucune responsabilité si les autorisations, licences et agréments nécessaires aux fins d'exportation au Client en vertu des Règlements de contrôle des exportations ne sont pas sollicitées ou obtenues.

En cas de manquement du Client au titre des dispositions de la présente clause, VISIATIV se réserve le droit de résilier de plein droit et sans délai ledit Contrat, conformément à l'article « RESILIATION ».

#### 20. SUPENSION - RESILIATION

##### 20.1. Suspension des Services

Sans préjudice de ses droits et recours, VISIATIV se réserve le droit de suspendre la réalisation du Service SaaS et/ou des Prestations Additionnelles :

- huit (8) jours après qu'une notification adressée par VISIATIV par tout moyen écrit ou électronique soit restée sans réponse du Client en cas d'inexécution totale ou partielle de ses obligations par le Client, et en particulier son obligation de paiement;
- immédiatement en cas d'inexécution du Client ou de la survenance d'un risque de nature à compromettre la protection et/ou la sécurité du Service SaaS et du Produit Logiciel, des installations, des technologies, des matériels ou des données, de quelque manière que ce soit ; ou en cas de non-respect des dispositions et règles visées à l'article « CONFORMITE-REGLEMENTATION ».

Pendant toute la période de suspension de tout ou partie du Service SaaS, le prix du Service SaaS reste dû par le Client. De même, pendant toute la période de suspension de tout ou partie des Prestations Additionnelles, le prix des Prestations Additionnelles reste dû par le Client. VISIATIV n'est pas responsable des pertes subies par le Client découlant de la suspension des Services.

##### 20.2. Résiliation du Contrat

Par dérogation à l'article « DUREE », chaque Partie pourra résilier le Contrat de plein droit en cas de manquement grave de l'autre Partie à l'une de ses obligations contractuelles non réparé dans un délai de trente (30) jours à

compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ledit manquement et faisant état de sa volonté de se prévaloir du bénéfice de la présente clause. De convention, expresse, constitue un manquement grave de VISIATIV au Contrat au sens du présent article le non-respect, répété et au-delà des limites prévues pour l'application des pénalités, des niveaux de service prévus au Contrat. Les manquements graves du Client à ses obligations au Contrat incluent notamment le manquement à l'obligation de payer le prix du Service SaaS et/ou des Prestations Additionnelles, les manquements aux articles « PROPRIETE INTELLECTUELLE », « INFORMATIONS CONFIDENTIELLES », « CONFORMITE – REGLEMENTATION » et plus généralement tout comportement déloyal portant atteinte à VISIATIV.

Sauf disposition contraire dans le Contrat, la résiliation du Contrat emporte la fin de l'accès au Service SaaS, l'expiration des droits d'utilisation concédés au Client sur le Produit Logiciel.

Le Client reconnaît et accepte expressément que la fin du présent Contrat, pour quelle que raison que ce soit, n'entraîne pas automatiquement la fin du contrat de financement qu'il aurait souscrit avec un établissement financier pour financer tout ou partie du Service SaaS et/ou des Prestations Additionnelles. Dès lors, notwithstanding la résiliation anticipée du Contrat, le Client reste tenu de respecter ses engagements de paiement des « loyers » dus au financeur, bien que le Service SaaS et/ou les Prestations Additionnelles ne soient plus fournis. En cas de résiliation anticipée du contrat de financement, le Client sera redevable de la même manière, de l'intégralité des loyers qu'il aurait dû payer jusqu'au terme contractuel convenu. Le Client renonce dès à présent, purement et simplement, à engager la responsabilité ou la garantie de VISIATIV du fait de l'exécution de son contrat de financement.

En cas de rupture anticipée du Contrat pour quelle que cause que ce soit, les sommes correspondantes aux prestations notamment Prestations Additionnelles effectivement réalisées à la date de résiliation sont dues à VISIATIV, que ces prestations aient ou non fait l'objet d'une livraison et/ou d'une réception par le Client.

Les Parties s'engagent à respecter les obligations de confidentialité prévues au présent Contrat pendant une durée de deux (2) ans suivant la fin du Contrat. La résiliation du Contrat ne dispense pas les Parties d'exécuter les obligations qui, en vertu de leur durée ou de leur nature, survivent à la fin du Contrat, et notamment les dispositions du Contrat relatives à la propriété intellectuelle.

A la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client supprime toutes les données ou les renvoie à VISIATIV, au choix de VISIATIV, et détruit les copies existantes. Le Client s'engage à justifier par écrit la destruction des données.

## 21. REVERSIBILITE – RESTITUTION DES DONNEES

A l'échéance ou en cas de résiliation du Contrat, le Client n'aura plus accès au Service SaaS. Le Client devra donc avoir, préalablement à cette date d'échéance ou de résiliation récupéré et sauvegardé l'ensemble de ses Données Client accessibles et ce via l'accès au Service SaaS conformément à la Documentation Produit et à la politique éditeur.

Dans le cas d'un Service SaaS VISIATIV, et/ou Produit Logiciel VISIATIV, en vertu du Contrat et dans la mesure où le Produit Logiciel VISIATIV ne permet pas d'organiser une extraction des données de manière autonome, il pourra être demandé par le Client à VISIATIV, par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de trente (30) jours, la restitution au Client des Données brutes sauvegardées dans leur dernière version et dans un format standard défini et précisé par VISIATIV. Si le volume des Données Client est trop important, ladite prestation et restitution pourra être facturée au tarif en vigueur.

Il est précisé que faute pour le Client d'avoir manifesté sa volonté d'obtenir cette restitution dans les soixante (60) jours suivant la date d'échéance ou de résiliation, VISIATIV procédera à la destruction des données, fichiers et documents du Client aux fins de les rendre inutilisables et par mesure de sécurité. Cet effacement s'effectuera sur tout environnement, serveurs, tant sur les données de production, de test, que sur toutes données sauvegardées et

ce conformément aux conditions contractuelles et en fonction des durées de rétention des sauvegardes validées.

Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, aucune autre prestation de réversibilité n'est incluse. Toute demande complémentaire, demande de prestation, et notamment de prestations de réversibilité pourra être étudiée par VISIATIV et faire l'objet d'une proposition technique et commerciale pour des Prestations Additionnelles spécifiques qui devra être préalablement approuvée par les Parties avant toute mise en œuvre.

## 22. GARANTIE

Concernant les Produits Logiciels Tiers, les garanties apportées sur lesdits Produits Logiciels Tiers sont exclusivement celles définies par l'éditeur tiers. VISIATIV ne pouvant s'engager au-delà desdites conditions.

Le Client reconnaît que, dans les limites autorisées par la législation en vigueur, le Service SaaS est fourni EN L'ETAT et selon les conditions précisées dans le présent Contrat ; à l'exclusion de tout autre engagement et/ou garantie, expresse ou implicite.

Concernant le Service SaaS VISIATIV, VISIATIV ne garantit pas que le Service SaaS soit exempt de tout défaut ou aléa mais s'engage exclusivement à remédier, avec toute la diligence raisonnablement possible, aux Anomalies reproductibles du Service SaaS constatées.

La garantie de conformité du Service SaaS VISIATIV est expressément limitée à la conformité par rapport au Contrat, notamment à la Documentation Produit et Convention de Services VISIATIV, ou toutes Spécifications fonctionnelles et techniques validées par les parties, et ne saurait être étendue à une garantie de conformité aux besoins spécifiques ou à l'activité spécifique du Client, ni de répondre à des objectifs ou des niveaux de services et mesures de sécurité, politique de sauvegarde, spécifiques et propres au Client. Il incombe donc au Client de s'assurer de l'adéquation du Service SaaS à ses besoins ou à son activité spécifique, et d'avoir commandé les Prestations Additionnelles nécessaires à son utilisation.

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

## 23. RESPONSABILITE

Sous réserve des stipulations prévues dans les Conditions Spécifiques à chaque Pays :

VISIATIV ne pourra être tenue responsable que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles causés exclusivement par une non-conformité de VISIATIV à ses obligations contractuelles au titre du présent Contrat.

Visiativ ne serait en aucun cas être tenue responsable de tout dommage indirect y compris, et de façon non limitative, dommage subi par un tiers, pertes d'exploitation, perte de clientèle, perte de bénéfices ou d'économies, perte de marché, atteinte à l'image, interruption des activités ou tout autre dommage commercial ou perte financière.

**EN TOUT ETAT DE CAUSE, L'INDEMNISATION GLOBALE ET CUMULEE, TOUTES CAUSES CONFONDUES, QUI POURRAIT ETRE RECLAMEE A VISIATIV SERA LIMITEE, SAUF FAUTE LOURDE OU DOLOSIVE, AU PREJUDICE DIRECT ET PREVISIBLE SUBI PAR LE CLIENT SANS POUVOIR EXCEDER LE MONTANT ANNUEL (12 MOIS) PAYE PAR LE CLIENT AU TITRE DE L'ABONNEMENT AU SERVICE SAAS OU DES PRESTATIONS ADDITIONNELLES FOURNIS PAR VISIATIV A L'ORIGINE DE LA MISE EN CAUSE DE LA RESPONSABILITE DE VISIATIV, OU LA SOMME DE 100 000 EUROS, LA PLUS FAIBLE DES DEUX SOMMES ETANT RETENUE.**

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.

La présente clause reste applicable en cas de nullité, de résolution ou de résiliation du présent Contrat.

Sous réserve de l'application de la loi applicable et sous réserve des Conditions Spécifiques à chaque Pays, le Client ne pourra engager aucune action en justice sur le fondement de la responsabilité contractuelle ou d'une quelconque garantie au titre du Contrat après l'expiration d'un délai de deux (2) ans à compter de la survenance du fait générateur de cette action.

#### **24. ASSURANCES**

Pendant la durée du Contrat, chaque Partie s'engage à maintenir à ses frais toute assurance afin de couvrir sa responsabilité au titre du Contrat et notamment sa responsabilité civile professionnelle, et ainsi couvrir l'ensemble des dommages qui pourraient survenir à l'occasion de l'exécution du Contrat.

#### **25. FORCE MAJEURE**

La responsabilité d'aucune des Parties ne pourra être recherchée si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations découle d'un cas de force majeure. En cas de prolongation de la force majeure pendant plus de soixante (60) jours, le Contrat pourra être résilié sur l'initiative de l'une des Parties, sans droit à indemnité de part et d'autre.

La force majeure comprend notamment les grèves de toute nature, problèmes ou retards d'approvisionnement de VISIATIV, l'incendie, embargos, intempéries, inondations, épidémies, pandémies, problèmes de connexion au réseau Internet, guerre, émeutes, troubles sociaux, arrêts de travail, arrêts de production dus à des panne fortuites, attaques malveillantes alors que VISIATIV a mis toutes les mesures en œuvre pour les éviter, les attaques par refus de service.

#### **26. SOUS-TRAITANCE**

VISIATIV se réserve le droit de faire appel à tout sous-traitant de son choix, en ce y compris toute Entité Affiliée, VISIATIV demeurant responsable de l'exécution du Contrat.

#### **27. CESSION**

Le Contrat, ainsi que les droits ou obligations qu'il prévoit, ne pourra faire l'objet d'une cession ou d'un transfert de la part du Client, à titre onéreux ou gratuit, que sous réserve de l'accord préalable et écrit de VISIATIV. VISIATIV pourra librement céder ou transférer le présent Contrat ainsi que tous droits et obligations sans formalités et notamment à ses Entités Affiliées.

#### **28. REFERENCES**

Le Client autorise VISIATIV à utiliser les références, le nom, les marques et logos du Client à titre de référence commerciale ou pour toute diffusion publique (presse et internet notamment), sur tous médias, et uniquement à cette fin. Le Client s'engage à mentionner le nom, la marque VISIATIV, lors de toute utilisation du Produit Logiciel et/ou au Service SaaS ou dans toute documentation y faisant référence.

#### **29. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL**

Le Client s'interdit de solliciter, débaucher, proposer un emploi, engager ou de faire travailler directement ou indirectement un collaborateur ou mandataire de VISIATIV sans l'accord préalable et écrit de ce dernier. Cette interdiction s'applique pendant toute la durée du Contrat et douze (12) mois suivant la cessation du présent Contrat pour quelque cause que ce soit.

Toute violation de ces interdictions entraînera de plein droit le paiement par le Client d'une indemnité égale à douze (12) fois le dernier salaire mensuel brut du collaborateur embauché dans ces conditions.

#### **30. CONVENTION DE PREUVE**

En sus des dispositions légales reconnaissant la valeur probante de l'écrit numérique, les Parties reconnaissent la validité et la force probante des courriers électroniques, des SMS, et des notifications effectuées par les Parties et des documents numérisés échangés entre elles dans le cadre du Contrat, en ce y compris tous les éléments informatiques et électroniques établis et/ou conservés par VISIATIV via ses outils de support.

#### **31. DISPOSITIONS GENERALES**

**Non-renonciation.** Le fait que l'une des Parties ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque disposition du Contrat ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

**Interprétation.** En cas de doute sur l'interprétation d'une clause ou en l'absence de mention permettant de déterminer l'étendue des obligations de VISIATIV, le Client reconnaît que les obligations de VISIATIV s'entendent comme des obligations de moyens.

**Nullité partielle** L'annulation éventuelle d'une des clauses ou un des alinéas figurant dans le présent Contrat ou dans les autres documents contractuels, notamment par une décision de justice, ne saurait porter atteinte aux autres dispositions qui continueront d'avoir leur plein et entier effet.

**Intégralité du Contrat.** Les Parties reconnaissent que le Contrat et l'ensemble de ses annexes et/ou avenants, de même que tous les autres termes et conditions intégrés par référence dans les présentes, constituent l'intégralité des accords passés entre elles relatifs à l'objet du contrat et priment sur tous les engagements antérieurs, verbaux et/ou écrits, passés entre les Parties, relatifs à l'objet des présentes.

**Indépendance.** Les Parties reconnaissent qu'elles agissent en qualité de co-contractants indépendants. Le présent Contrat ne peut avoir pour effet de créer entre elle une société ou association de forme quelconque.

#### **32. CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE / ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Sauf stipulations contraires prévues dans les Conditions Spécifiques à chaque Pays :

**LE CONTRAT EST SOUMIS AU DROIT FRANÇAIS.**

**A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE, LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE LYON EST SEUL COMPETENT POUR CONNAITRE DES CONTESTATIONS POUVANT NAITRE A QUELQUE TITRE QUE CE SOIT DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES ET DES CONTRATS AUXQUELS ELLES S'APPLIQUERONT. CETTE CLAUSE D'ATTRIBUTION DE COMPETENCE, PAR ACCORD EXPRES ENTRE LES PARTIES, S'APPLIQUERA MEME EN CAS DE PLURALITE DE DEFENDEURS, D'APPEL EN GARANTIE ET POUR LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.**

### 33. DEFINITIONS

**Anomalie** : désigne tout dysfonctionnement, toute non-conformité du Produit Logiciel ou du Service SaaS, empêchant une utilisation conforme au Contrat.

**Commande** : désigne la commande émise par le Client dans les conditions de l'article 3.

**Conditions Particulières** : désigne les conditions particulières qui détaillent les termes et conditions particulières liés au Service SaaS et/ou des Prestations Additionnelles qui, une fois acceptées, valent Commande au sens de l'article 3. Ce document peut être distinct ou intégré à l'Offre.

**Conditions Spécifiques à chaque Pays** : désigne les conditions applicables au(x) pays identifié(s) correspondant au pays dans lequel se situe la société VISIATIV contractante.

**Contrat** : désigne ensemble soit les Conditions Générales et les Conditions Particulières, ainsi que l'ensemble des documents listés à l'article « Documents Contractuels », soit la Commande en ligne, le tout accepté conformément à l'article 3. .

**Date d'Effet** : désigne la date d'envoi de l'accès au Service SaaS (à savoir livraison du logiciel, expédition des clefs, mail adressant les codes d'accès ou le lien d'accès, etc.). Cette date équivaut à la livraison du Service SaaS, mise à disposition, que ce service soit utilisé ou non, déployé ou non.

**Documentation Produit** : désigne les informations mises à disposition du Client par VISIATIV ou par l'éditeur du Produit Logiciel décrivant les modalités d'utilisation du Service SaaS et/ou du Produit Logiciel, les prérequis ainsi que les dispositions particulières propres au Service SaaS et/ou au Produit Logiciel en matière de contenu, de durée, de conditions d'exécution et autres modalités particulières applicables. La Documentation Produit est susceptible d'évolution. La documentation Produit peut être intégrée à l'Offre.

**Données** : désigne les informations et données de toute nature que le Client et/ou l'Utilisateur saisit, renseigne, transmet, collecte, conserve et/ou traite dans le cadre de l'exécution du Contrat et l'utilisation du Produit Logiciel.

**Entité Affiliée** : désigne toute société qui est contrôlée par, qui contrôle ou qui est sous contrôle commun avec une Partie conformément aux dispositions de la loi applicable.

**Environnement du Client** : désigne l'environnement physique, logique et informatique depuis lequel le Client et/ou les Utilisateurs accèdent au Produit Logiciel et/ou au Service SaaS.

**Métriques d'utilisation** : désigne les limites quantitatives et les unités de mesure, ainsi que toute autre autorisation ou restriction d'utilisation, telle que toute quantité, volumétrie ou unité d'œuvre précisant les conditions d'accès et droit d'utilisation du Client au Service SaaS tels que définis dans le Contrat.

**Mise à Jour** : désigne une évolution des Produits Logiciels et/ou du Service SaaS qui inclut des éventuelles corrections d'Anomalies et/ou apporte des améliorations.

**Nouvelle Version** : désigne une nouvelle version du Produit Logiciel qui intègre notamment des améliorations, de nouvelles fonctionnalités par rapport à la version précédente et/ou des modifications majeures techniques du Produit Logiciel.

**Périmètre** : désigne le périmètre du droit d'accès et d'utilisation du Service SaaS accordé au Client, défini au Contrat, délimité par référence à un territoire, une durée et/ou un nombre d'Utilisateurs, un nombre d'Entités Affiliées, de connexions, de Postes de Travail Utilisateurs, d'accès, d'environnements logiques ou physiques et/ou plus généralement à tout Métrique d'utilisation.

**Prérequis** : désigne la dernière version et liste des caractéristiques des matériels et dispositifs informatiques, de l'Environnement du Client préconisés par VISIATIV ou l'éditeur pour tout Produit Logiciels Tiers, devant être mis en œuvre et respectés afin de permettre l'accès et l'utilisation du Service SaaS. Il appartient au Client d'assurer l'évolution de ses postes de travail Utilisateurs et de son Environnement Client conformément à l'évolution des Prérequis techniques.

**Prestations Additionnelles** : désigne toute prestation additionnelle mise en œuvre par VISIATIV et non comprise dans le Service SaaS, dont notamment la formation des Utilisateurs, le paramétrage du Produit Logiciel, les prestations d'intégration et d'implémentation, la réalisation de Développements Spécifiques du Produit Logiciel, la migration de Données, la gestion des accès au Produit Logiciel et plus généralement toute intervention sur les Données et bases de données.

**Produit(s) Logiciel(s)** : désigne le ou les produit(s) logiciel(s) édité(s) et commercialisé(s) par VISIATIV ou ses partenaires qui sont mis à disposition du Client dans le cadre du Service SaaS dans les conditions prévues au Contrat. Un Service SaaS peut permettre et contenir l'accès à un ou plusieurs Produits Logiciels.

**Produit(s) Logiciel(s) Tiers** : désigne le ou les produits(s) logiciel(s) édité(s) par un éditeur tiers.

**Produit(s) Logiciel(s) VISIATIV** : désigne le ou les produits(s) logiciel(s) édité(s) par VISIATIV.

**Rapport d'Intervention** : désigne le rapport VISIATIV envoyé en fin de mois au Client reprenant les jours prestés mensuellement dans les conditions du Contrat, et déclenchant la facturation.

**Service SaaS** : désigne les prestations exécutées par VISIATIV dans le cadre de l'abonnement Software as a Service (SaaS) souscrit par le Client, telles que détaillées à l'article 4 des Conditions Générales.

**Utilisateur** : désigne toute personne ou système habilité par le Client pouvant bénéficier d'un accès dédié et personnel au Service SaaS, dans les conditions prévues au présent Contrat.

**VISIATIV** : désigne la société membre du Groupe VISIATIV mentionnée dans l'Offre, dans le devis, ou dans l'accusé de confirmation de Commande en ligne.