

CONTRAT SAAS

Conditions Générales

► Sommaire ◀

1.	DEFINITIONS	4
2.	ENTREE EN VIGUEUR – DUREE	5
3.	MISE EN ŒUVRE DES SERVICES SAAS	5
3.1.	Prérequis techniques	5
3.2.	Prérequis relatif à l'accès et à l'identification sur la Solution	6
4.	ACCES AUX SERVICES SAAS	6
5.	DESCRIPTION DES SERVICES SAAS ET ASSOCIES	6
5.1.	Service SaaS	6
5.2.	Services SaaS Associés	7
5.3.	Services SaaS Optionnels	8
6.	PRIX ET MODALITES FINANCIERES	8
6.1.	Prix	8
6.2.	Facturation	9
7.	DONNEES CLIENT	9
8.	GARANTIES	9
8.1.	Garanties réciproques.	9
8.2.	Garanties de QOIA	10
9.	INDEMNISATION	10
10.	RESPONSABILITE	11
11.	RESILIATION ET CESSATION DU CONTRAT	11
11.1.	Cas de résiliation	11
11.2.	Conséquences de la cessation du Contrat d'abonnement	12
12.	CONFIDENTIALITE	12
13.	PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	13
14.	CESSION ET SOUS-TRAITANCE	14
15.	ASSURANCE	14
16.	DIVERS	14
17.	DROIT APPLICABLE – JURIDICTION	15

L'abonnement à la Solution eConnection vaut acceptation pleine et entière par le Client des Conditions générales SaaS en vigueur à la date de l'abonnement.

Ces Conditions générales SaaS prévalent sur toutes autres dispositions ou conditions contraires qui pourraient figurer dans les conditions générales d'achat ou tout autre document du Client.

QOIA (ex HORIZONTAL SOFTWARE) se réserve la possibilité de modifier unilatéralement les présentes Conditions générales SaaS. Ces modifications seront opposables au Client après avoir été publiées par quelque moyen que ce soit. Toute modification substantielle des Conditions générales SaaS sera communiquée au Client par tous moyens dans un délai de trente (30) jours calendaires avant leur prise d'effet. En cas de refus des nouvelles conditions générales, les Parties discuteront les termes des Conditions générales contestés par le Client. A défaut d'accord, le Client sera en droit de résilier son Contrat d'abonnement dans les conditions de l'article 11.1.3.

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES PRÉSENTES CONDITIONS SAAS. EN VOUS ABONNANT AUX SERVICES SAAS, VOUS RECONNAISSEZ AVOIR LU ET ACCEPTER D'ÊTRE LIÉ PAR LA DERNIÈRE VERSION DU CONTRAT D'ABONNEMENT SAAS, À SAVOIR LES DOCUMENTS SUIVANTS, CLASSÉS PAR ORDRE DE PRIORITÉ :

- **les Conditions particulières d'abonnement SaaS, et ses éventuelles annexes et avenants ;**
- **les présentes Conditions générales d'abonnement SaaS.**

1. DEFINITIONS

- 1.1. « **Compte Utilisateur** » : désigne le compte créé par QOIA ou le Client au bénéfice d'un Utilisateur aux fins d'accès et d'utilisation de la Solution.
- 1.2. « **Conditions générales** » désigne le présent document exposant les conditions et modalités selon lesquelles QOIA fournit les Services au Client en contrepartie du paiement du Prix d'abonnement par le Client, ainsi que les Services SaaS Optionnels SaaS souscrits par le Client le cas échéant.
- 1.3. « **Conditions particulières** » désigne le document contractuel contenant (i) la Description du Service SaaS eConnection, (ii) détaillant le périmètre des Services SaaS Optionnels souscrits par le Client, (iii) la Durée du Contrat d'abonnement, et (iv) le Prix d'abonnement, et, le cas échéant, toute dérogation aux Conditions générales.
- 1.4. « **Données Client** » désigne tous éléments (y compris, sans limitation, bases de données, rapports et documents), informations, données et, de manière générale, tous contenus que le Client transmet, charge ou transfère (et/ou stocke au sein de la Solution) par tout moyen sur la Solution à son initiative et qui relève de la seule et entière propriété du Client.
- 1.5. « **Contrat d'abonnement** » désigne l'ensemble contractuel constitué du présent document et des Conditions particulières d'abonnement.
- 1.6. « **Date effective** » désigne la date de mise à disposition du lien URL de connexion au Service SaaS par QOIA au Client.
- 1.7. « **Description du Service SaaS** » désigne la description des fonctionnalités du Service SaaS souscrit par le Client, telle que mise à disposition du Client par QOIA avant la signature du Contrat d'abonnement et annexée aux Conditions particulières.
- 1.8. « **Droits de Propriété Intellectuelle** » désigne tous droits de propriété intellectuelle de quelque nature que ce soit, incluant sans s'y limiter les brevets, marques, dessins et modèles, modèles enregistrés, droits d'auteur, droits sui generis sur les bases de données, droits relatifs aux informations confidentielles, savoir-faire et noms de domaine, et tous droits similaires existant dans tout pays et le droit de se prévaloir de l'un quelconque de ces droits dans toute partie du monde.
- 1.9. « **Durée** » désigne la durée d'engagement contractuel du Client, telle que mentionnée dans les Conditions particulières.
- 1.10. « **Identifiants** » désigne l'identifiant propre de chaque Utilisateur ("*login*") et le mot de passe y afférent permettant aux Utilisateurs de se connecter à la Solution.

- 1.11. « **Prix d'abonnement** » désigne la redevance périodique facturée au Client par QOIA pour le Service SaaS et les Services SaaS Associés, telle que précisée dans les Conditions particulières applicables.
- 1.12. « **Services** » désigne, ensemble, le Service SaaS et les Services SaaS Associés fournis par QOIA au Client conformément aux termes des présentes.
- 1.13. « **Services SaaS Associés** » désigne les prestations d'hébergement et de sauvegarde du Données Client, de support et de maintenance de la Solution, que fournit QOIA.
- 1.14. « **Services SaaS Optionnels** » désigne les prestations d'intégration, de paramétrage, de formation, d'accompagnement et d'assistance à l'utilisation de la Solution, et de réversibilité que fournit QOIA sur demande du Client et sur devis complémentaire. Le périmètre des Services SaaS Optionnels souscrits par le Client est détaillé au sein des Conditions particulières d'abonnement.
- 1.15. « **Service Saas** » désigne le service fourni par QOIA de mise à disposition de la Solution, en mode Software as a Service, par le biais du Web, et tel que décrit dans les Conditions particulières.
- 1.16. « **Solution** » désigne la Solution eConnection accessible en mode software-as-a-service souscrite par le Client, décrite au sein des Conditions particulières.
- 1.17. « **Territoire** » désigne le territoire indiqué dans les Conditions particulières applicables.
- 1.18. « **Utilisateur** » désigne individuellement ou collectivement le ou les Utilisateur(s) Standard(s) Externe(s) et/ou Interne(s) et le ou les Utilisateur(s) Admin(s).
- 1.19. « **Utilisateur Admin** » désigne toute personne physique salariée du Client, autorisée par le Client à accéder à la Solution ainsi qu'à son back office et à utiliser ces deux éléments pour les besoins internes propres du Client.
- 1.20. « **Utilisateur Référent** » désigne la personne physique salariée du Client, formée par QOIA à utiliser la Solution.
- 1.21. « **Utilisateur Standard Externe** » désigne toute personne physique externe au Client, autorisée par le Client à accéder à la Solution et à l'utiliser pour les besoins internes propres du Client.
- 1.22. « **Utilisateur Standard Interne** » désigne toute personne physique salariée du Client, autorisée par le Client à accéder à la Solution et à l'utiliser pour les besoins internes propres du Client.

2. ENTREE EN VIGUEUR – DUREE

- 2.1. Le Contrat d'abonnement entre en vigueur à la Date effective et pour la Durée figurant dans les Conditions particulières applicables.

3. MISE EN ŒUVRE DES SERVICES SAAS

3.1. *Prérequis techniques*

- 3.1.1. QOIA propose l'accès à la Solution à distance, en mode SaaS (Software as a Service), par le biais du réseau Internet via une connexion sécurisée SSL (https) et une url dédiée. Aussi, l'accès et l'utilisation de la Solution nécessitent que le Client dispose d'une connexion au réseau Internet haute débit, de type ADSL ou fibre.
- 3.1.2. Le Client reconnaît avoir été averti par QOIA des aléas techniques inhérents à Internet. En conséquence, QOIA ne pourra être tenue pour responsable des éventuelles indisponibilités et/ou difficultés d'accès aux Services qui seraient causés par une défaillance ou une insuffisance de la connexion Internet dont dispose le Client.

3.2. *Prérequis relatif à l'accès et à l'identification sur la Solution*

- 3.2.1. Création des Comptes Utilisateurs par QOIA et/ou le Client. Le premier compte Utilisateur Admin est créé par QOIA, selon les informations qui lui auront été communiquées préalablement par le Client. Par la suite, le Client pourra créer lui-même les Comptes Utilisateurs Standards Externes et Internes, en suivant les instructions figurant sur la Solution.

Après chaque création de Compte Utilisateur par QOIA et/ou le Client, l'Utilisateur devra créer son mot de passe et valider la Création de son Compte Utilisateur.

La création du Compte Utilisateur constitue une condition nécessaire à l'accès à la Solution. Un Compte Utilisateur ne peut être associé qu'à un seul Utilisateur désigné par le Client.

3.2.2. Identification sur la Solution. L'accès à la Solution s'effectue à partir des Identifiants. Les Identifiants sont personnels et strictement confidentiels. A ce titre, le Client s'engage à ne pas les divulguer à des tiers. Ils sont utilisés sous la seule responsabilité du Client. QOIA ne pourra être responsable de toutes conséquences liées à une divulgation ou à un accès non autorisé, délibéré ou non, aux Identifiants. Tous préjudices résultant de la divulgation ou d'un accès non autorisé aux Identifiants devront être intégralement réparés par le Client.

Dans l'hypothèse où le Client aurait connaissance d'un accès ou d'une divulgation non autorisée des Identifiants, il sera de sa responsabilité de procéder (i) au changement des Identifiants (ii) à en informer sans délai QOIA afin que QOIA puisse prendre sans délai toute mesure adaptée. Il est précisé que les Identifiants peuvent être modifiés par QOIA pour des raisons de sécurité et sous réserve d'en informer préalablement le Client.

4. ACCES AUX SERVICES SAAS

4.1. QOIA s'efforcera de fournir un accès permanent au Service SaaS 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf :

- période d'indisponibilité pour maintenance nécessaire au bon fonctionnement de la Solution ou pour des raisons de sécurité ;
- en cas de suspension des Services prévue à l'article 6.2.2 ;
- en cas de suspension des Services pour violation du Contrat d'abonnement par le Client ;
- en cas d'indisponibilité causée par des circonstances extérieures à QOIA, incluant notamment les cas de Force Majeure tels que décrits à l'article 16.1 des présentes Conditions générales ou les défaillances ou retards des fournisseurs de services Internet.

5. DESCRIPTION DES SERVICES SAAS ET ASSOCIES

5.1. *Service SaaS*

5.1.1. En contrepartie du paiement du Prix d'abonnement indiqué dans les Conditions particulières, QOIA concède au Client le droit personnel, non-exclusif, non-cessible, non-transférable et insusceptible de sous-licence :

- (i) d'accéder à et d'utiliser la Solution pour les besoins internes propres du Client, à l'exclusion de toute autre finalité, et d'autoriser à ce titre les Utilisateurs à accéder et à utiliser la Solution ;
- (ii) de créer, gérer, supprimer les Comptes Utilisateurs.

Ce droit est concédé pendant la Durée et pour le Territoire.

Pour chaque Compte Utilisateur, le Client fera son affaire de mettre la Solution à la disposition de l'Utilisateur concerné et à ce titre, à la rendre accessible à distance par ledit Utilisateur via le réseau Internet, au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe.

5.1.2. Restrictions. Aucun autre droit que ceux expressément visés à l'article 5.1.1 n'est concédé au Client. Le Client reconnaît et accepte que QOIA détient et conserve l'ensemble des Droits de Propriété Intellectuelle mis à la disposition du Client afférents à la Solution, et des éléments qui la composent, et aux Services. Tous autres droits sont donc expressément réservés. En particulier, le Client s'interdit, directement ou par l'intermédiaire d'un Utilisateur ou d'un tiers :

- (i) d'accéder et/ou de reproduire/copier et/ou de représenter et/ou d'utiliser tout ou partie de la Solution de toute autre manière et/ou à toute autre fin que celles expressément prévues au Contrat d'abonnement ;
- (ii) de désassembler, décompiler, effectuer l'ingénierie inverse de tout ou partie de la Solution, ou de tenter d'en découvrir d'une manière quelconque le code source ;
- (iii) de modifier, d'adapter, de traduire et/ou de créer des produits ou œuvres dérivés de tout ou partie de la Solution ;
- (iv) de diffuser et/ou représenter et/ou publier et/ou republier et/ou distribuer tout ou partie de la Solution ;
- (v) d'accéder ou d'utiliser tout ou partie de la Solution en vue de développer ou de maintenir, et/ou d'aider un tiers à développer ou maintenir, des produits ou services concurrentiels de QOIA ;
- (vi) de commercialiser, distribuer, vendre, concéder en licence, donner à bail, transférer, céder, héberger, externaliser, promouvoir ou exploiter commercialement de toute autre manière ou mettre à disposition, de quelque manière que ce soit, tout ou partie de la Solution ;
- (vii) de permettre l'accès par tout tiers à tout ou partie de la Solution par tous moyens ;
- (viii) de supprimer ou modifier la marque, le logo ou tout autre signe distinctif de QOIA contenus sur la Solution ;
- (ix) d'effectuer tout acte ou tout agissement non expressément autorisé dans le cadre des présentes ou susceptible de porter atteinte aux Droits de Propriété Intellectuelle de QOIA ;
- (x) plus généralement, d'utiliser le Service SaaS à des fins illicites et/ou contraire aux lois et/ou réglementations applicables.

Le Client s'engage à s'assurer que :

- (i) l'ensemble des Utilisateurs respectent les obligations et restrictions concernant l'accès et l'utilisation de la Solution ; et
- (ii) une liste écrite mentionnant l'identité de chaque Utilisateur soit élaborée et maintenue à jour, et transmise à QOIA sur demande écrite de ce dernier, et ce dans un délai raisonnable.

En tout état de cause, le Client se porte garant et demeure seul et unique responsable envers QOIA de tous les actes, omissions et/ou violations commises par les Utilisateurs, qui seront considérés comme des actes, omissions et/ou violations du Client. Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même (en ce compris les Utilisateurs) aux tiers et/ou à QOIA du fait d'une utilisation non-conforme des Services.

5.2. Services SaaS Associés

5.2.1. Hébergement et sécurité.

Hébergement. Le Client reconnaît et accepte que QOIA héberge la Solution et les Données Client qu'elle contient en France. QOIA attire l'attention du Client sur le fait que la Solution n'est pas une solution dédiée à l'hébergement et à la sauvegarde des Données Client et ne doit pas être utilisée comme telle. Aussi, le Client reconnaît et accepte qu'il lui appartient de conserver des copies à jour des Données Client et d'effectuer ses propres sauvegardes de ces Données Client, étant précisé que QOIA réalise également de son côté des sauvegardes, tel que prévu aux Conditions particulières applicables.

Sécurité. QOIA s'engage à sécuriser l'accès et l'utilisation de la Solution, conformément aux usages en la matière. A cet égard, les Identifiants sont destinés à réserver l'accès à la Solution aux Utilisateurs désignés par le Client et à protéger l'intégrité et la disponibilité de la Solution. Nonobstant ce qui précède, en l'état actuel de la technique, aucune mesure de sécurité ne permet d'exclure tous risques de perte, d'altération, de détournement ou d'interception des données qui circulent sur un le réseau Internet, ni tous risques d'intrusion sur toute infrastructure connectée à un tel réseau. Toute demande par le Client de conformité à son "Plan d'Assurance Sécurité" (ou équivalent) ou d'un audit

fera l'objet d'une facturation au temps passé par le responsable Sécurité de QOIA sur la base d'un taux journalier moyen (TJM) qui sera négocié pour l'occasion (auquel s'ajoutera la TVA en vigueur).

5.2.2. Maintenance

Maintenance évolutive. Dans le cadre de l'amélioration continue de la Solution et du Service SaaS, QOIA est susceptible de procéder à l'installation de mises à jour ou de nouvelles versions, pour des raisons techniques, stratégiques ou commerciales. Ces opérations de maintenances sont effectuées pendant la maintenance programmée. En aucun cas, ces mises à jour ou nouvelles versions auront pour but de (i) dégrader la sécurité et/ou les fonctionnalités des Services, (ii) supprimer le Compte Utilisateur et/ou (iii) venir à l'encontre des éventuelles spécificités clients définies le cas échéant dans les Conditions particulières.

Certaines versions majeures, notamment celles impliquant le développement d'un nouveau module ou nécessitant l'utilisation d'une nouvelle technologie ou amélioration significative de la Solution pourront faire l'objet de frais supplémentaires facturés par QOIA.

Maintenance réglementaire. La maintenance réglementaire consiste en la modification de la Solution en vue d'assurer sa conformité aux prescriptions de la législation et/ou de la réglementation applicables au domaine traité par les fonctionnalités de la Solution. La mise en conformité éventuelle de la Solution avec des nouvelles législations ou réglementations impératives en France pourrait nécessiter des développements de versions ou nouveaux modules, ou mise en œuvre d'une nouvelle technologie, ou une refonte importante, et, par conséquent, pourrait modifier le Prix d'abonnement.

Maintenance corrective. La maintenance corrective comprend toute opération effectuée par QOIA afin de corriger toute anomalie signalée par le Client. QOIA définit seule, sous sa responsabilité, les ressources, outils, méthodes et moyens d'exécution nécessaires à la réalisation des prestations de maintenance corrective. QOIA mettra tout en œuvre pour corriger, dans les conditions prévues aux Conditions particulières applicables, toute anomalie signalée par le Client.

5.2.3. Support. Pendant toute la durée du Contrat d'abonnement, QOIA fournira au Client des services d'assistance aux Utilisateurs dans le cadre du Service SaaS, qui ont pour objet de traiter les dysfonctionnements techniques documentés signalés par le Client. Cette assistance est décrite au sein des Conditions particulières.

5.3. *Services SaaS Optionnels*

En contrepartie du paiement du prix indiqué dans le devis applicable par le Client, QOIA peut fournir au Client des Services SaaS Optionnels, tels que décrits dans les Conditions particulières le cas échéant, consistant en (i) des services d'intégration des Données Client, (ii) des services d'accompagnement, de formation et d'assistance à l'utilisation de la Solution et (iii) des services de réversibilité. Chaque devis émis par QOIA sera soumis aux présentes Conditions générales. QOIA s'engage à exécuter les Services SaaS Optionnels spécifiés dans le devis de manière professionnelle et selon les règles de l'art, conformément au devis applicable et aux présentes Conditions générales.

6. PRIX ET MODALITES FINANCIERES

6.1. *Prix*

6.1.1. Le Client s'engage à régler le Prix d'abonnement mentionné dans les Conditions particulières applicables à QOIA. Sauf disposition contraire dans le Contrat d'abonnement et sauf disposition légale, toutes les obligations de paiement du prix sont non-annulables et non-remboursables. Le Prix d'abonnement correspond à un prix calculé en fonction des tarifs en vigueur.

6.1.2. Le Client reconnaît que le Prix d'abonnement sera susceptible d'évoluer à la hausse en fonction des variables ci-dessous :

- l'augmentation du nombre d'Utilisateurs ;
- la souscription à de nouveaux modules et/ou options ;
- la souscription à de nouveaux Services SaaS Associés.

Nonobstant ce qui précède, le Prix d'abonnement sera révisé annuellement à la date d'anniversaire du Contrat d'abonnement tel que prévu au sein des Conditions particulières applicables.

6.2. Facturation

- 6.2.1.** Tout retard dans le paiement d'une facture fera courir de plein droit, à compter de son exigibilité et jusqu'au paiement effectif de la facture en cause, des intérêts moratoires calculés à un taux égal à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal. En outre, le Client sera redevable de plein droit de l'indemnité légale forfaitaire pour frais de recouvrement. Cette indemnité forfaitaire est fixée à quarante (40) euros par le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012.
- 6.2.2.** Par ailleurs, et sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, en cas de non-paiement d'une facture à la date d'échéance, QOIA sera en droit de (i) suspendre l'accès à la Solution de manière temporaire jusqu'au règlement du Prix d'abonnement, et / ou (ii) résilier de plein droit le Contrat d'abonnement, dans les conditions prévues à l'article « Résiliation » des présentes Conditions générales.

7. DONNEES CLIENT

- 7.1.** Les Données Client téléchargées sur la Solution sont réputées appartenir au Client et demeure sa propriété. A ce titre, le Client est seul responsable de la légalité et fiabilité des Données Client. Le Client s'engage à saisir sur la Solution des Données Client exactes, à jours et complètes. Le Client reconnaît que, dans l'hypothèse d'une ou plusieurs erreurs dans les Services fournis par QOIA dans le cadre du Contrat d'abonnement SaaS en raison d'une inexactitude ou d'une incomplétude des Données Client, le Client sera seul et unique responsable et que la responsabilité de QOIA ne pourra être engagée à ce titre.
- 7.2.** Le Client déclare et garantit être titulaire de l'ensemble des droits (en ce compris les Droits de Propriété Intellectuelle) et autorisations nécessaires lui permettant d'utiliser les Données Client en connexion avec les Services, de le fournir et/ou de l'intégrer à la Solution. En conséquence, QOIA ne pourra être tenue responsable au titre des Données Client.
- 7.3.** Le Client concède à QOIA un droit non-exclusif, non-cessible, non-transférable, insusceptible de sous-licence, mondiale et libre de redevance pour héberger, copier, utiliser, transférer et traiter les Données Client comme nécessaire pour que QOIA puisse fournir les Services.
- 7.4.** Pour des raisons de sécurité informatique, et sous réserve d'en informer préalablement par écrit le Client, QOIA pourra supprimer toute Donnée Client présente sur la Solution qui constituerait une atteinte manifeste aux droits des tiers ou une violation de la loi et/ou de la réglementation applicable, ou une menace à l'intégrité et/ou à la sécurité de la Solution.

8. GARANTIES

8.1. Garanties réciproques.

Chaque Partie déclare et garantit à l'autre Partie :

- i) qu'elle est dûment constituée et immatriculée, qu'elle existe valablement et qu'elle est conforme aux lois applicables dans son pays d'immatriculation ;
- ii) que la signature et l'exécution du Contrat d'abonnement ne portera pas atteinte à une disposition légale applicable à son égard ; et
- iii) que le Contrat d'abonnement, une fois signé, aura force obligatoire à son égard et lui sera opposable.

8.2. Garanties de QOIA

- 8.2.1.** QOIA garantit qu'elle fournit les Services d'une manière diligente et professionnelle, par du personnel compétent, et qu'elle emploiera le soin et l'attention nécessaires pour fournir ces Services.

- 8.2.2.** QOIA garantit la conformité des Services à la Description du Service QOIA.
- 8.2.3.** QOIA garantit qu'elle apportera les mesures de corrections des anomalies dans le respect des termes des Conditions particulières.
- 8.2.4.** Ces garanties sont les garanties exclusives de QOIA. Les garanties de QOIA ne s'appliqueront pas en cas d'utilisation incorrecte, de modification, de dommage non causé par QOIA ou de non-respect des instructions écrites fournies par QOIA.

9. INDEMNISATION

9.1. QOIA s'engage à défendre le Client (à ses frais exclusifs) en cas de réclamation de tiers relatives à une allégation selon laquelle l'utilisation par le Client de la Solution conformément au Contrat d'abonnement porterait atteinte aux Droits de Propriété Intellectuelle d'un tiers sur le territoire français.

A ce titre, QOIA prendra à sa charge les frais (y compris les frais d'avocats raisonnables) et les dommages et intérêts auxquels le Client pourrait être condamné par décision de justice devenue exécutoire pour contrefaçon d'un Droit de Propriété Intellectuelle d'un tiers, auquel l'utilisation de la Solution aurait porté atteinte, sous réserve du respect des conditions suivantes :

- i) que le Client ait utilisé la Solution conformément aux termes du présent Contrat d'abonnement et aux instructions écrites de QOIA ;
- ii) que le Client ait informé sans délai QOIA de l'action ou de la déclaration précédant cette action, et au plus tard dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception effective par le Client de tout document établissant l'action ou la déclaration précédant cette action ;
- iii) que QOIA assure le contrôle exclusif de la défense du dossier, et
- iv) que le Client fournisse à QOIA toute l'assistance nécessaire dans le cadre de la défense de la réclamation.

9.2. Les obligations d'indemnisation stipulées à l'article 9.1 ci-dessus ne s'appliqueront pas en cas de réclamation résultant ou liée à :

- i) l'utilisation par le Client de la Solution en violation de la licence d'utilisation concédée par QOIA en application de l'article 5.1 des présentes Conditions générales ;
- ii) la modification de la Solution non autorisée par QOIA ;
- iii) la poursuite de l'utilisation de la Solution par le Client après que QOIA lui ait notifié par courrier recommandé avec demande d'avis de réception de cesser son utilisation avec un préavis raisonnable.

9.3. Si QOIA estime qu'une réclamation ou action en justice, telle que prévue au présent article, pourrait empêcher le Client d'utiliser la Solution, elle s'efforcera, (i) d'obtenir les droits nécessaires pour que le Client puisse continuer à l'utiliser ou (ii) de la modifier ou de la remplacer par une solution équivalente en termes de fonctionnalités. Si QOIA justifie au Client que de telles options ne sont pas réalisables malgré ses meilleurs efforts, QOIA pourra résilier le Contrat d'abonnement. Dans ce cas, il restituera les Données Client au Client sans frais et dans les plus brefs délais, et remboursera le Client, le cas échéant, tout montant payé d'avance pour l'utilisation de la Solution et non utilisé au jour de la résiliation, au prorata temporis.

9.4. Sans préjudice de tout autre droit et/ou recours de QOIA, le Client s'engage à défendre et indemniser intégralement QOIA contre toute décision de justice devenue exécutoire et ayant pour fondement l'illégalité des Données Client, sous réserve que QOIA informe le Client sans délai qu'une réclamation ou action en justice en ce sens est formée en vertu du présent article.

10. RESPONSABILITE

- 10.1.** Au titre des présentes, la responsabilité de chacune des Parties est limitée aux dommages directs causés par son inexécution contractuelle, à l'exclusion de tout dommage indirect, interruption d'activité, perte de revenus et/ou de bénéfices, de clientèle, d'économies anticipées, perte et/ou altération de données, étant précisé que la Partie défaillante doit en tout état de cause faire ses meilleurs efforts pour minimiser les dommages de quelque nature qu'ils soient.
- 10.2.** Dans tous les cas, quelle que soit la nature ou le fondement de l'action qui serait intentée contre QOIA, la responsabilité de QOIA à l'égard du Client au titre des présentes, toutes actions et tous dommages confondus, est limitée au montant des sommes effectivement versées à QOIA par le Client au titre d'une période annuelle d'abonnement précédant la survenance du dommage, prorata temporis de la durée du Contrat d'abonnement restant à courir.
- 10.3.** Les exclusions et limitations visées au présent article 10 ne s'appliquent pas (i) en cas de décès ou de dommage corporel, (ii) aux montants dus à titre d'indemnisation conformément à l'article 9.1, (iii) à toute autre responsabilité qui ne saurait être limitée ou exclue en application de la loi.
- 10.4.** Chaque Partie reconnaît que la limitation de responsabilité prévue au présent article reflète la répartition des risques entre les Parties et l'équilibre économique du Contrat d'abonnement, et que le prix facturé pour les Services sont fondés sur cette répartition des risques et cette limitation de responsabilité.
- 10.5.** QOIA sera dégagée de toute responsabilité définie au présent article si QOIA apporte la preuve d'une faute commise par le Client à l'origine de la survenance du dommage, en cas de dommage subi par le Client imputable exclusivement à un tiers, et/ou en cas de force majeure.
- 10.6.** En toute hypothèse, la responsabilité de QOIA ne pourra pas être engagée au-delà de l'expiration d'un délai de deux (2) ans à compter du fait générateur du dommage.

11. RESILIATION ET CESSATION DU CONTRAT D'ABONNEMENT

11.1. Cas de résiliation

- 11.1.1.** Chacune des Parties pourra résilier le Contrat d'abonnement de plein droit dans les cas suivants :
- (a) en cas de manquement par l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat d'abonnement, auquel il ne serait pas remédié dans un délai de soixante (60) jours calendaires suivant la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception par l'autre Partie, lui signalant ledit manquement. Ladite résiliation interviendra automatiquement et de plein droit à l'issue du délai de trente (30) jours calendaires susvisé, sans que des formalités supplémentaires ne soient nécessaires et sans préjudice de tout autre droit et/ou recours de la Partie non-défaillante ;
 - (b) si un cas de force majeure tel que prévu à l'article 16.1 se prolonge au-delà d'une période de soixante (60) jours calendaires consécutifs, et/ou que, dès son intervention, il entraîne un empêchement définitif d'exécution pour l'une des Parties, le Contrat pourra être résilié immédiatement et de plein droit par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée par l'une des Parties à l'autre Partie.
- 11.1.2.** QOIA sera en droit de résilier le Contrat d'abonnement si le Client ne règle pas tous les montants qui seraient dus conformément au Contrat d'abonnement à leur date d'échéance et demeure en situation de défaut de paiement pendant un minimum de trente (30) jours calendaires suivant la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sollicitant le règlement.

11.2. Conséquences de la cessation du Contrat d'abonnement

- 11.2.1.** Immédiatement à compter de la résiliation du Contrat d'abonnement, pour quelque cause que ce soit :
- (a) l'ensemble des Services fournis par QOIA cesseront ;
 - (b) le Client cessera toute utilisation de la Solution ;
 - (c) toute somme due à QOIA deviendra immédiatement exigible ;

- 11.2.2. Sur demande écrite de l'autre Partie, chaque Partie retournera ou détruira les (i) Informations Confidentielles et (ii) les Données à caractère personnel de l'autre Partie, exception faite des copies que cette Partie est tenue de conserver conformément à la législation applicable, et ce dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la cessation du Contrat d'abonnement.

12. CONFIDENTIALITE

- 12.1. Sont considérées comme confidentielles au titre du Contrat d'abonnement toutes les informations, sous quelque forme et sur quelque support que ce soit (que ce soit à l'écrit ou par oral), mises à disposition de l'autre Partie (ci-après la « **Partie Réceptrice** ») par l'une des Parties (ci-après la « **Partie Émettrice** ») dans le cadre du Contrat d'abonnement (ci-après les « **Informations Confidentielles** »). Les Parties conviennent expressément que les logiciels, documentations, informations techniques, codes informatiques, conception graphique, mise en page, expérience utilisateur fournis par QOIA ou autrement inclus dans les Services, ainsi que le Contrat d'abonnement et son contenu, notamment les conditions financières, sont des Informations Confidentielles appartenant à QOIA.
- 12.2. Pendant toute la Durée et pendant une durée de cinq (5) ans à compter de l'expiration du Contrat d'abonnement, chaque Partie s'engage à : (a) respecter le caractère confidentiel des stipulations convenues dans le Contrat d'abonnement ; (b) protéger et préserver les Informations Confidentielles de l'autre Partie avec au minimum le même degré de soin que pour ses propres Informations Confidentielles, et en toute hypothèse un degré de soin raisonnable ; (c) ne pas divulguer les Informations Confidentielles de l'autre Partie à une autre personne ou entité, à l'exception de ses propres mandataires (en ce compris ses sous-traitants) qui ont besoin d'en connaître et sont soumis à une obligation de confidentialité au moins aussi stricte que celles stipulées aux présentes ; et (d) ne pas utiliser les Informations Confidentielles de l'autre Partie à toute fin autre que l'exercice de ses droits ou l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat.
- 12.3. Les obligations stipulées à l'article 12.2 ne s'appliqueront pas aux Informations Confidentielles qui sont (a) déjà en la possession de la Partie Réceptrice avant leur divulgation par la Partie Émettrice ; ou (b) tombées dans le domaine public préalablement à leur divulgation par la Partie Émettrice à la Partie Réceptrice, ou postérieurement, mais dans ce dernier cas, en l'absence de tout manquement de la Partie Réceptrice ; ou (c) reçues d'un tiers de bonne foi qui n'était pas ou n'est pas lié par une quelconque obligation de confidentialité ou de secret à l'égard de la Partie Émettrice ; ou (d) le résultat de développements internes entrepris de bonne foi par des membres du personnel de la Partie Réceptrice n'ayant pas eu accès aux Informations Confidentielles divulguées auparavant par la Partie Émettrice ; chacune de ces différentes exceptions (a) à (d) devant être démontrée par un écrit par la Partie qui s'en prévaut.
- 12.4. Nonobstant ce qui précède, chacune des Parties pourra divulguer une Information Confidentielle de l'autre Partie pour se conformer à une loi, réglementation, autorité administrative ou judiciaire. Avant toute divulgation, chacune des Parties devra protéger au mieux l'Information Confidentielle concernée avec les moyens à sa disposition et, si possible, en informer l'autre Partie aussitôt que possible pour lui laisser une possibilité raisonnable de demander une ordonnance conservatoire.

13. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Pour les besoins du présent article, les termes « **Législation en matière de données personnelles** » et « **RGPD** » auront la signification suivante :

« **Législation en matière de données personnelles** » désigne la législation applicable à la protection des Données Personnelles des personnes physiques, y compris, depuis le 25 mai 2018, le RGPD, ainsi que toute législation et réglementation applicable mettant en œuvre, complétant ou remplaçant le RGPD le cas échéant, ou relative de toute autre manière au traitement des données personnelles de personnes physiques, ainsi que les lignes directrices et codes de conduites juridiquement contraignants publiés le cas échéant par les autorités de contrôle compétentes.

« **RGPD** » désigne le règlement (UE) n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, tel que modifié le cas échéant.

13.1. Les Parties s'engagent à respecter la Législation en matière de données personnelles.

13.2. Dans le cadre de la relation contractuelle avec le Client, QOIA est susceptible de traiter en qualité de responsable de traitement des données personnelles du Client pour les finalités suivantes :

- (i) effectuer des opérations relatives à la gestion du compte du Client concernant les contrats, les factures, la comptabilité ;
- (ii) effectuer des opérations relatives à la fourniture des Services : permettre au Client de créer et utiliser le compte Utilisateur Admin ; permettre au Client de créer et utiliser les Comptes Utilisateurs Standards Externes et Internes ; lui fournir les Services au titre du présent Contrat et en assurer le bon fonctionnement ; assurer le suivi des Services via le support ;
- (iii) effectuer des opérations relatives à sa relation commerciale avec le Client : communiquer sur ses offres et les évolutions de Services ; améliorer l'utilisation des Services par le Client ; améliorer les Services ; réaliser des enquêtes de satisfaction, gérer les réclamations ; réaliser des avis, études, sondages et tests produits ; lui proposer et le faire participer à des webinars et autres formations ; mettre des clients et prospects en relation avec d'autres clients pour échanger sur les services de QOIA ;
- (iv) effectuer des statistiques commerciales ;
- (v) gérer les impayés et le contentieux ;
- (vi) répondre à d'éventuelles demandes d'autorités publiques ;
- (vii) lutter contre le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme ;
- (viii) permettre au Client d'exercer ses droits décrits ci-après.

QOIA s'engage à conserver les données personnelles ainsi collectées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant la durée de prescription applicable (généralement pendant cinq (5) ans sauf pour les données comptables qui sont conservées dix (10) ans au total).

Les informations collectées et traitées par QOIA au titre du Contrat d'abonnement sont susceptibles d'être communiquées aux sociétés filiales de QOIA ainsi qu'aux sous-traitants listés dans l'annexe Traitement de données à caractère personnel.

Les personnes concernées par les traitements bénéficient de différents droits au titre de la protection des données personnelles (notamment un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant) qui peuvent être exercés par courrier électronique adressé à l'adresse rgpd@horizontalsoftware.com ou par courrier postal à l'adresse 1 allée de Certèze, 38610 Gières, accompagnés de la photocopie d'une carte d'identité.

Le Client pourra par ailleurs consulter la page « Confidentialité » accessible via le lien suivant <https://www.horizontalsoftware.com/politique-de-confidentialite/>.

13.3. Dans le cadre de l'utilisation des Services par les Utilisateurs, le Client agit en qualité de responsable de traitement et QOIA en qualité de sous-traitant.

Dans ce cadre, les Parties s'engagent à respecter l'annexe relative au traitement de données personnelles.

Les Parties conviennent que la présentation des besoins du Client en phase précontractuelle et contractuelle constitue des instructions du Client relatives au traitement de données personnelles pour le compte de ce-dernier par QOIA.

En sa qualité de responsable de traitement, le Client est responsable du respect de ses propres obligations légales et réglementaires en matière de traitement de données personnelles et s'engage à se conformer à tout moment aux lois et règlements en vigueur en la matière.

14. CESSION ET SOUS-TRAITANCE

- 14.1.** Aucune des Parties ne peut céder de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Contrat d'abonnement, sans l'accord écrit et préalable de l'autre Partie, étant précisé que QOIA peut céder tout ou partie du Contrat d'abonnement à une société de son groupe, sous réserve d'une notification préalable écrite au Client.
- 14.2.** Le Client reconnaît et accepte que QOIA se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Services, notamment à des prestataires de services tiers. Dans ce cas, QOIA demeurera responsable de toute violation des présentes par ces prestataires de services tiers.

15. ASSURANCE

QOIA s'engage à souscrire auprès de toute compagnie d'assurance de son choix une assurance responsabilité civile professionnelle et de manière générale toute police d'assurance de nature à garantir l'ensemble des risques afférents à l'exécution du Contrat d'abonnement, et à la maintenir pendant toute la Durée.

16. DIVERS

- 16.1.** Force majeure. En cas de survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil entraînant un empêchement temporaire d'exécution pour l'une des Parties, y compris, notamment, en cas de panne ou d'interruption dans la fourniture des services essentiels (tel que l'électricité) des systèmes de communication, les obligations respectives des Parties seront suspendues et aucune Partie n'encourra de responsabilité de ce fait.
- 16.2.** Renonciation. Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir de l'inobservation par l'autre Partie de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat d'abonnement, ne pourra être interprété comme portant pour l'avenir renonciation à s'en prévaloir.
- 16.3.** Intégralité du Contrat. Le Contrat d'abonnement constitue l'intégralité des accords entre les Parties et annule et remplace tout accord antérieur, écrit ou oral, ainsi que toute autre communication entre les Parties se rapportant à l'objet du Contrat d'abonnement.
- 16.4.** Invalidité partielle. Si l'une quelconque des stipulations du Contrat d'abonnement s'avérait nulle, au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité ni altérer la validité des autres stipulations.
- 16.5.** Indépendance des Parties. Les Parties reconnaissent que leur relation contractuelle est celle de prestataires indépendants excluant tout mandat ou contrat de travail. Aucune Partie ne dispose du pouvoir de conclure un contrat au nom de l'autre Partie ou de lier légalement l'autre Partie par tout autre moyen.
- 16.6.** Non-sollicitation. Pendant la Durée et pendant une durée de douze (12) mois à compter de son expiration, chaque Partie s'engage à ne pas embaucher ou engager, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, en tant que salarié, consultant ou autre, à temps plein ou à temps partiel, l'un quelconque des salariés, préposé, représentant et/ou dirigeants de l'autre Partie qui a été impliqué dans la fourniture ou la réception

des services visés aux présentes, sans l'accord écrit préalable. En cas de violation des termes du présent article, la Partie défaillante sera redevable d'une indemnité globale et forfaitaire égale à douze (12) mois de rémunération versée au salarié, préposé, représentant ou dirigeant concerné chez l'autre Partie.

- 16.7.** Absence de Conseil juridique. Le Client reconnaît que QOIA ne fournit pas (et ne saurait être tenue responsable pour) de conseils juridique ou réglementaire. Le Client devra obtenir un avis d'expert pour chacun de ces sujets.
- 16.8.** Publicité. Pendant la Durée, QOIA pourra utiliser la dénomination, le nom commercial, le logo, les marques ou tout autre élément d'identification du Client sur tout support de communication et/ou publication, comme référence commerciale et/ou à des fins de communication marketing et commerciale.
- 16.9.** Convention de preuve. Toutes données et fichiers informatiques ou numériques enregistrés dans la Solution et son environnement d'exploitation à l'occasion de l'exécution du Contrat d'abonnement feront foi entre les Parties pour la preuve des faits auxquels ils se rapportent.

17. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION

- 17.1.** Le Contrat d'abonnement est régi et sera interprété conformément au droit français, à l'exclusion de ses règles de conflits de lois.
- 17.2.** En cas de différend, les Parties tenteront dans un premier temps de parvenir à un règlement amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification par l'une des Parties à l'autre de l'existence du différend.
- 17.3.** **DANS L'HYPOTHÈSE OÙ LES PARTIES NE PARVIENNENT PAS À UN RÈGLEMENT AMIABLE DU DIFFÉREND CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 17.2, CHAQUE PARTIE SE SOUMET IRRÉVOCABLEMENT A LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS POUR TRANCHER TOUT LITIGE OU RÉCLAMATION DÉCOULANT OU EN RELATION AVEC LE PRÉSENT CONTRAT, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS EN RÉFÉRÉ, OU SUR REQUÊTE, A L'EXCEPTION DES CAS OÙ LE TRIBUNAL JUDICIAIRE A COMPÉTENCE EXCLUSIVE POUR TRANCHER LE LITIGE OU LA RECLAMATION.**

Pour Horizontal Software	Pour
Signataire : Fonction :	Signataire : Fonction :
Signé le A	Signé le A