



Conditions Générales de Vente et d'Utilisation D'abonnement à la Solution Online SUNFLOW

Sommaire

ARTICLE 1 - Acceptation	3
ARTICLE 2 - Définitions	3
ARTICLE 3 - Setup	4
ARTICLE 4 - Objet.....	5
ARTICLE 5 - Durée.....	5
4.1 Abonnement sans engagement.....	5
4.2 Abonnement avec engagement 12 mois	5
4.2.1 Résiliation de l'Abonnement avec engagement	5
4.2.2 Reconduction de l'Abonnement.....	6
ARTICLE 6 - Description de la Solution Online SUNFLOW° hébergée	6
5.1 Fonctionnalités de base.....	6
5.2 Sécurité	6
5.3 Hébergement des données personnelles et techniques.....	6
5.4 Maintenances	7
ARTICLE 7 - Obligations du Fournisseur.....	7
ARTICLE 8 - Obligations du Client	7
ARTICLE 9 - Propriété intellectuelle.....	8
8.1 Droits d'auteur.....	8
8.2 Marques	8
8.3 Bases de données	8
8.4 Concession de licence d'exploitation.....	8
8.5 Concession d'un droit d'utilisation.....	8
8.6 Droit des tiers.....	8
ARTICLE 10 - Traitement des Données	8
9.1 Propriété des Données	8
9.2 Engagement des Parties	9
9.3 Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance	9
9.4 Obligations du Sous-traitant vis-à-vis du Responsable de traitement.....	9



9.5 Obligations du Responsable de Traitement vis-à-vis du Sous-Traitant	11
ARTICLE 11 - Conditions financières	11
ARTICLE 12 - Garanties et Responsabilité.....	12
11.1 Accès à la Solution Online SUNFLOW	12
11.2 Données mises en ligne sur la Solution Online SUNFLOW par le Client.....	12
11.3 Contenu de la Solution Online SUNFLOW	13
11.4 Force majeure	13
ARTICLE 13 - Cookies et logs de connexion	13
ARTICLE 14 - Sous-traitance	13
ARTICLE 15 - Résiliation	13
ARTICLE 16 - Réversibilité	13
ARTICLE 17 - Inaccessibilité.....	14
ARTICLE 18 - Confidentialité.....	14
ARTICLE 19 - Intégralité et interprétation	14
ARTICLE 20 - Loi applicable et juridiction compétente	14
ARTICLE 21 - Election de domicile	14



Préambule

FOLLOW THE SUN, société par actions simplifiée au capital de 154.714,3 €, dont le siège est situé 71 QUAI DE L'OUEST 59000 LILLE, FRANCE et immatriculée au RCS de Lille-Métropole sous le numéro 534 382 478 (ci-après désigné « le Fournisseur ») d'une part,

ET

Toute personne physique ou morale, bénéficiant d'un Abonnement à la Solution Online SUNFLOW° dans le cadre de son activité professionnelle et déclarant disposer des capacités légales pour accepter les CGVU (ci-après désignée « le Client »), d'autre part,

Ensemble dénommées « Parties » et individuellement « Partie » conviennent de l'application des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (Ci-après « CGVU ») pour encadrer leurs relations au titre de l'Abonnement tel que défini à l'article 2 des CGVU, et à l'exclusion de toutes conditions générales d'achat du Client.

ARTICLE 1 - Acceptation

L'Abonnement au bénéfice du Client est soumis au strict respect de l'intégralité des termes des CGVU. Tout Accès et/ou Utilisation de la Solution Online SUNFLOW° et/ou acceptation d'un devis d'Abonnement suppose l'acceptation sans restriction et le respect de l'ensemble des termes des CGVU. Les CGVU constituent un contrat entre le Fournisseur et le Client qui accède, en s'étant préalablement inscrit et en ayant créé un compte, à un Abonnement à la Solution Online SUNFLOW°.

Le Fournisseur se réserve la possibilité de faire évoluer à tout moment la Solution Online SUNFLOW° ainsi que les CGVU, ou encore de compléter celles-ci par de nouvelles conditions contractuelles complémentaires. Une communication préalable sera effectuée par le Fournisseur par le moyen de communication approprié de son choix, par dérogation à l'article 20 des CGVU. Les nouvelles CGVU seront applicables le premier jour du mois suivant la notification au Client.

Les CGVU sont susceptibles d'évoluer à tous niveaux, et notamment mais pas exclusivement, s'agissant d'évolutions de réglementation, de modifications des conditions d'utilisation ou périmètre de la solution, ou encore de modifications des conditions financières.

Le Client s'engage à consulter régulièrement les CGVU, afin de se référer à la dernière version en vigueur, qu'il reconnaît expressément être la seule version applicable.

Dans l'hypothèse où le Client refuse les modifications de CGVU suite à la notification, le Client comprend et accepte qu'il renonce à tout usage de la Solution Online SUNFLOW°, et s'oblige à résilier l'Abonnement dans les conditions prévues aux articles 4 et 14 des CGVU.

ARTICLE 2 - Définitions

« Abonnement » désigne d'une part, la mise à disposition par le Fournisseur au Client de la Solution Online SUNFLOW° ainsi que des services qui en découlent et d'autre part l'Accès et l'Utilisation de la Solution Online SUNFLOW° par le Client dont les conditions spéciales éventuelles figurent dans un devis préalablement accepté par le Client.

« Accès » : moyens techniques permettant de rendre accessible, dans les meilleures conditions de performance et de sécurité possibles, la Solution Online SUNFLOW° hébergée par le Fournisseur (ou ses partenaires).

« Anomalie bloquante » : Tout défaut qui empêche totalement l'utilisation de la Solution Online SUNFLOW°.

« Base de données » : désigne toute base de relation Client composée de Données à caractère personnel.

« CGVU » désigne les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de l'Abonnement acceptées par le Client.

« Client » : personne physique ou morale utilisatrice de la Solution Online SUNFLOW° et pouvant être un Client Final Mutualisé ou un Client Final Dédié.

« Client Final » : personne morale utilisatrice de la Solution Online SUNFLOW°.

« Client Final Mutualisé » : personne morale utilisatrice de la Solution Online SUNFLOW° mise en œuvre sur une plateforme technique mutualisée.

« Client Final Dédié » : personne morale utilisatrice de la Solution Online SUNFLOW° mise en œuvre sur une plateforme technique dédiée.

« Consommateur » : personne physique figurant dans la base de données du Client et destinataire des opérations générées par le Client via la Solution Online SUNFLOW°.

« Date d'Activation » désigne la date prévue d'envoi des identifiants par le Fournisseur permettant l'Accès à la Solution Online SUNFLOW°. Elle est présente sur le devis et pourra être différée d'au maximum trente (30) jours dans les conditions prévues à l'article 3



« Date d'Entrée en Vigueur » désigne la date de dernière signature du devis.

« Devis » désigne les devis signés par les Parties et emportant adhésion par le Client aux présentes.

« Documentation » : description technique et fonctionnelle de la Solution Online SUNFLOW° à consulter en ligne sur le site <http://support.fts-services.com>.

« Données à caractère personnel » : toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

« Données Techniques » : désigne l'ensemble des données créées ou générées lors de l'utilisation de la Solution Online SUNFLOW° pour son bon fonctionnement, n'ayant aucun caractère fonctionnel ou marketing, et stockées sur les serveurs du Fournisseur (ou ses partenaires). Ex : Identifiant technique, Log, etc...

« Hébergement » : définit les moyens mis en œuvre par le Fournisseur et/ou ses partenaires afin de mettre à disposition l'offre de Services Online SUNFLOW°.

« Identifiants » : nom d'utilisateur et mot de passe du Client lui permettant d'avoir accès à ses Données et aux Services de la Solution Online SUNFLOW° hébergée par le Fournisseur (ou ses partenaires).

« Incident » : Tout défaut rendant impossible l'utilisation d'une partie des fonctions de la Solution Online SUNFLOW°.

« Le/Les Services » : désigne(nt) l'ensemble des fonctions de la Solution Online SUNFLOW° telles que l'intégration automatique des flux, les comptages/ciblages des données, la gestion de campagnes, etc...tels que définis dans la Documentation figurant sur le site <http://support.fts-services.com>.

« Saas (Software as a Service) » : mode de mise à disposition de la Solution Online SUNFLOW° au Client et permettant un accès par le navigateur internet du Client.

« Utilisateur » :

« User » : Toute personne physique ou tout système technique disposant d'un identifiant et d'un mot de passe, utilisant les Services de la Solution Online SUNFLOW° et disposant de la totalité ou d'une partie des droits sur les Services de la Solution Online SUNFLOW°.

« Referent User » ou « Administrateur » : Toute personne formellement habilitée par le signataire des présentes Conditions Générales, à gérer les habilitations des utilisateurs pour le compte du Client. Le Referent User est habilité à :

- demander l'ouverture, la clôture, la modification des accès « User » ;
- gérer les référentiels data (création, modification, suppression)
- assurer le monitoring technique (visualisation de la plateforme, des logs, etc...).

Le « Referent User » ou « Administrateur » est habilité à demander un accès « User » pour une personne morale distincte de celle du Client : prestataire du Client, par exemple. Le Client est formellement informé que cette dernière action et ses conséquences sont sous son entière responsabilité.

Les demandes d'ouverture, de clôture et de modification des accès « User » sont effectuées par le « Referent User » directement via l'interface mise à la disposition par le Fournisseur à cet effet ; ou à défaut via le formulaire fourni en Annexe 3.

Tout changement de Referent User pourra valablement être notifié au Fournisseur par tous moyens avec accusé de réception (voie électronique, papier, etc...). Cette notification pourra être effectuée par le signataire des présentes ou par tout collaborateur du Client dûment habilité à cette fin.

« Solution Online SUNFLOW° » désigne la plateforme web de Gestion de Données de la Relation Client éditée par le Fournisseur et objet de l'Abonnement.

« Utilisation » : concession d'un droit d'utilisation non exclusif, nominatif, personnel et temporaire sur la Solution Online SUNFLOW° hébergée par le Fournisseur et/ou ses partenaires.

ARTICLE 3 - Setup

3.1. Engagements des Parties.

Follow the Sun s'engage à apporter toute son expertise et tout le soin requis dans l'exécution des tâches qui lui incombent. En ce sens, Follow the Sun veillera à affecter les moyens et les ressources nécessaires à cette fin. Le Client s'engage quant à lui à collaborer pleinement afin de placer Follow the Sun dans les meilleures conditions possibles pour réaliser le Set up. Il est entendu que si Follow the Sun fera ses meilleurs efforts afin de respecter les délais qui lui



sont impartis dans l'exécution du Set up, cette obligation est conditionnée au respect par le Client de ses propres obligations. Le Client s'engage ainsi à transmettre les données demandées par Follow the Sun lors du Set up et qui sont nécessaires à sa réalisation, dans un délai raisonnable compatible avec la Date d'Activation. Dans le cas où l'exécution du Set up ne pourrait être réalisée à la Date d'Activation fixée conjointement par les Parties au sein du devis, la Date d'Activation pourra être différée d'au maximum trente (30) jours.

3.2. Recette du Set up.

Sauf stipulations contraires au sein du devis de setup et à compter de la Date d'Activation Effective, le Client disposera de dix (10) Jours Ouvrés, pour vérifier que le Set up a été réalisé conformément aux spécifications définies avec le Client et adresser par écrit à Follow the Sun d'éventuelles réserves sur le Set up. Follow the Sun fera ses meilleurs efforts pour corriger la non-conformité lui ayant été notifiée et procéder à une nouvelle livraison. En l'absence de notification par le Client de non-conformité substantielle selon les modalités précisées ci-dessus, le Set up sera réputé valide définitivement par le Client.

ARTICLE 4 - Objet

Les CGVU ont pour objet de définir les modalités et conditions de l'Abonnement, au titre duquel, d'une part, le Fournisseur met à disposition du Client la Solution Online SUNFLOW° et d'autre part, les conditions dans lesquelles le Client accède à ces Services de la Solution Online SUNFLOW° et les utilise. Les CGVU ont également pour objet de définir les différents services afférents à la mise à disposition de la Solution Online SUNFLOW° au Client.

ARTICLE 5 - Durée

4.1 Abonnement sans engagement

Sauf stipulation contraire entre les Parties, l'Abonnement est conclu pour une durée indéterminée à compter de la date la plus ancienne entre la signature des CGVU par le Client ou la date d'envoi des identifiants par le Fournisseur permettant l'Accès à la Solution Online SUNFLOW° par le Client, à la suite de l'acceptation par ce dernier du devis d'Abonnement du Fournisseur.

Le Client pourra mettre fin à l'Abonnement à tout moment, avec prise d'effet le premier jour du mois suivant la notification pour les offres de Services Online SUNFLOW°.

Concernant les développements d'applicatifs dédiés et/ou l'hébergement sur une plateforme d'hébergement dédiée, le Client pourra mettre fin à ces engagements spécifiques selon les conditions spécialement convenues entre les Parties pour ces éléments.

Le Client devra notifier par lettre recommandée avec accusé de réception son intention de cesser l'utilisation de la Solution Online SUNFLOW° et demander la désactivation de ses identifiants.

Le Fournisseur procédera à la désactivation des identifiants à la prise d'effet de la fin de l'Abonnement. Dès lors, le Client reconnaît et accepte que toute consommation réalisée entre la date de réception de la demande et la prise d'effet de fin d'Abonnement sera facturée au Client.

Le Fournisseur pourra également mettre fin à l'Abonnement avec au minimum un (1) mois de préavis, avec prise d'effet le premier jour du mois suivant la fin du préavis. La résiliation à l'initiative du Fournisseur ne donnera en aucun cas droit au Client de réclamer une quelconque indemnité de rupture. Le Fournisseur devra informer par email le Client son intention de résilier. Il procédera à la désactivation des identifiants à l'issue du préavis. Toute consommation réalisée par le Client durant la période de préavis donnera lieu à facturation.

4.2 Abonnement avec engagement 12 mois

A titre dérogatoire des dispositions du précédent article 4.1, le Client dispose de la faculté de s'engager pour une durée définie (ci-après « la période d'Abonnement ») comprenant une période ferme de 12 mois, pendant laquelle il ne peut pas procéder à une résiliation d'Abonnement (ci-après : la "Période d'Engagement"). Les durées respectives des Périodes d'Abonnement et de la Période d'Engagement sont indiquées sur le devis et la facture.

4.2.1 Résiliation de l'Abonnement avec engagement

A l'issue de la Période d'Engagement, chacune des Parties peut mettre un terme à l'Abonnement à l'issue de chaque Période d'Abonnement, sous réserve de l'envoi d'une notification au plus tard 1 (un) mois avant la fin de la Période d'Abonnement en cours. La résiliation par le Client s'effectue exclusivement par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception au siège du Fournisseur, conformément à l'article 20 des CGVU. Aucune demande de résiliation par un autre moyen, tel que le téléphone ou l'email, ne pourra être prise en compte. La résiliation par le Fournisseur s'effectue par l'envoi d'un email au Client. A défaut de respect de ces conditions, la résiliation ne sera pas effective. La Résiliation



entraîne l'arrêt de l'Abonnement au jour de sa date d'anniversaire. Si elle est effectuée pendant la Période d'Engagement, la Résiliation ne peut prendre effet qu'à l'issue de celle-ci; le Client devant dès lors régler le prix de l'Abonnement jusqu'à la fin de la Période d'Engagement. Toute Période d'Abonnement entamée est due dans son intégralité. La Résiliation ne donne ainsi lieu à aucun remboursement des prix payés dans les conditions définies dans le devis, ce que le Client reconnaît et accepte expressément. Le Client reconnaît et accepte en outre que dans l'hypothèse d'une Résiliation, l'exécution des services non utilisés de la Solution Online SUNFLOW° ne pourra être reportée à une date ultérieure.

4.2.2 Reconduction de l'Abonnement

A l'issue de la Période d'Abonnement, le client a deux options pour poursuivre son Abonnement :

- Automatiquement, il repart sur une période d'abonnement sans engagement aux prix standards hors engagement annuel (coût de la licence mensuelle)
- Sur demande de sa part, le Client a la possibilité de souscrire à un nouvel Abonnement avec engagement qui sera défini dans le cadre d'un nouveau devis. Les durées respectives des Périodes d'Abonnement et de la Période d'Engagement seront indiquées sur le devis et la facture.

ARTICLE 6 - Description de la Solution Online SUNFLOW° hébergée

5.1 Fonctionnalités de base

Les Fonctionnalités de base de la Solution Online SUNFLOW° permettent au Client de mettre en œuvre des opérations de marketing relationnel, soit : comptage, ciblage, envoi de message, etc... tel qu'indiqué dans la Documentation.

Dans le cadre de la mise à disposition de la Solution Online SUNFLOW°, le Client assure avoir pris connaissance de la Documentation qui lui a été remise ou disponible sur le site <http://support.fts-services.com>, offrant une description technique et fonctionnelle de la Solution Online SUNFLOW° et reconnaît que l'Abonnement correspond précisément à ses besoins.

Le Client assure également que l'utilisation de la Solution Online SUNFLOW° pourra se faire à partir des matériels informatiques dont il dispose et notamment par le biais de ses navigateurs et connexions internet. A titre d'information, la liste des navigateurs validés sera disponible sur le site web <http://support.fts-services.com>.

5.2 Sécurité

L'Accès à la Solution Online SUNFLOW° mise à disposition et hébergée par le Fournisseur et/ou ses partenaires est sécurisé de façon à protéger, de façon permanente, à l'égard des tiers ou des autres Clients non habilités à en prendre connaissance, toutes les Données qui sont amenées à circuler au travers des systèmes dans le cadre de l'utilisation de la Solution Online SUNFLOW°.

A cet effet, le Fournisseur transmet au Client les premiers identifiants et codes d'accès personnels et confidentiels, que le Client s'engage à modifier régulièrement, selon les bonnes pratiques de sécurité.

L'utilisation et la préservation des identifiants et mots de passe relèvent de la seule responsabilité du Client. Ainsi, toute perte ou divulgation involontaire d'éléments susceptibles de permettre à un tiers de prendre connaissance des identifiants et mots de passe du Client engagent la responsabilité du Client. Dans cette hypothèse, le Client s'engage immédiatement à signaler l'incident par écrit au Fournisseur.

5.3 Hébergement des données personnelles et techniques

Le Fournisseur s'engage à assurer au profit du Client une prestation d'hébergement des Services conformément aux principes édictés par la CNIL et présentant les caractéristiques ci-après détaillées, conformément au SLA figurant en Annexe 2. Le Fournisseur s'engage à une surveillance des serveurs mutualisés permettant d'héberger l'ensemble des données et une stricte gestion des accès au moyen d'authentifications logiques et gestion des habilitations mis à disposition du Client (via une Limitation des accès à la Solution aux seules personnes munies d'un identifiant et d'un mot de passe, déconnexion automatique après vingt (20) minutes d'inactivité (fermeture de session).

La gestion des accès implique également une surveillance des accès à la Solution Online SUNFLOW° et aux données hébergées ; une sécurisation physique (L'ensemble des serveurs utilisés pour l'hébergement de la Solution Online SUNFLOW° mise à disposition du Client et des données du Client sont situés en Datacenter qui répond aux contraintes de protection thermique et hydrométriques et contre les dégâts des eaux ; L'accès aux locaux est soumis à une liste d'autorisation. Toutes les entrées et sorties sont sous contrôle vidéo, détecteurs d'intrusion et systèmes d'alarme ; Les agents de sécurité sont présents sur le site 24h sur 24h, tous les jours de l'année.), un chiffrement des accès au front web et API (protocole HTTPS), un monitoring de Disponibilité de la Plateforme, un filtrage des Accès par Firewall et une sauvegarde selon le plan de sauvegarde.



L'hébergement de la plateforme mutualisée SUNFLOW° se fera systématiquement au sein de l'Union Européenne. A sa demande, le Client SUNFLOW° mutualisé pourra connaître la localisation exacte de ses données en France ou en Union Européenne

5.4 Maintenances

Le Client est informé de ce que la maintenance corrective consiste à mettre en place des mesures de contournement ou de correction de tous Incidents ou Anomalies bloquantes qui pourraient apparaître dans l'utilisation conforme de la Solution Online SUNFLOW° et qui pourraient être signalées via l'outil d'ouverture d'incident sur le front <http://support.fts-services.com> ou par mail (support@fts-services.com) pour tous les utilisateurs de la Solution SUNFLOW°.

La maintenance évolutive comprend la mise à disposition à tous les Clients des évolutions et des nouvelles fonctions de la Solution Online SUNFLOW°, sans que le Fournisseur ne s'engage sur une fréquence déterminée.

Les coupures de service de la Solution Online SUNFLOW° liées aux mises à jour, ou aux maintenances feront l'objet d'une communication du Fournisseur sur l'interface d'utilisation accessible aux Clients.

La maintenance ne concerne que la Solution Online SUNFLOW° mise à disposition du Client, à l'exception de la connexion internet et de la configuration informatique du Client, qui relèvent de sa seule responsabilité.

Les délais et durées d'intervention sont également fixés à l'Annexe 2 « Service Level Agreement ».

ARTICLE 7 - Obligations du Fournisseur

Le Fournisseur s'engage à mettre en œuvre tout moyen technique, conforme à l'état de l'art et aux diligences professionnelles, pour maintenir l'intégrité, la sécurité, la confidentialité des Données du Client, ainsi qu'à garantir la sécurité de l'accès à la Solution Online SUNFLOW°, dans le cadre d'une obligation de moyens.

ARTICLE 8 - Obligations du Client

Le Client assure avoir pris connaissance, préalablement à la signature des CGVU, des caractéristiques techniques de la Solution Online SUNFLOW°, qui correspondent précisément à ses besoins et capacités logistiques et techniques.

Le Client s'engage à n'utiliser les informations concernant la Solution Online SUNFLOW° mise à sa disposition que pour

ses besoins propres ou ceux de sa structure contractante et pour les seules finalités visées dans les CGVU.

Tout traitement, opération commerciale, transmission, diffusion ou représentation d'informations ou de Données réalisés via la Solution Online SUNFLOW° par le Client, sont effectués sous la seule et entière responsabilité de ce dernier et dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur de chacun des pays d'utilisation des services de la Solution Online CRM360°, et notamment mais pas exclusivement pour la France, celles de l'article L.34-5 du Code des postes et des communications électroniques sur les prospections commerciales prohibées et celles de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018

Le Client s'engage, en particulier, à ne traiter, diffuser, télécharger, ou transmettre par l'intermédiaire de la Solution Online SUNFLOW que des informations et données dont l'exploitation ne viole aucun droit de propriété intellectuelle, droit de protection des données à caractère personnel ou tout autre droit de tiers, ni ne constitue la commission d'une infraction pénale.

Le Client s'engage en outre à signaler sans délai tout incident ou Anomalie bloquante de la Solution Online SUNFLOW au Fournisseur, au moyen de l'outil d'ouverture d'incident sur l'interface de SUNFLOW ou par mail (support@fts-services.com) pour tous les Utilisateurs de Solution Online SUNFLOW.

Le Client s'engage également à ne pas entraver ou perturber les Services et les serveurs du Fournisseur et à se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales qui lui sont communiquées par le Fournisseur pour la bonne utilisation de la Solution Online SUNFLOW. A défaut, le Client reconnaît garantir pleinement et entièrement le Fournisseur de tout préjudice qu'il pourrait subir, direct ou indirect. Le Client reconnaît être le responsable entier et exclusif de son identifiant et de son mot de passe qui lui sont remis par le Fournisseur pour l'utilisation de la Solution Online SUNFLOW. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci. Le Client est également seul responsable des conséquences des modifications des paramètres de sécurité qu'il pourrait effectuer sur son compte. En cas de perte de son mot de passe, le Client s'engage à en informer le Fournisseur par écrit sans délai.



ARTICLE 9 - Propriété intellectuelle

Le Client reconnaît que la présentation, l'architecture et les processus de la Solution Online SUNFLOW constituent, ensemble, une œuvre protégée par les lois en vigueur sur la propriété intellectuelle, dont le Fournisseur est titulaire des droits. Toute reproduction, partielle ou intégrale, est systématiquement soumise à l'autorisation préalable du Fournisseur. En conséquence, le Client s'engage à préserver l'intégralité des droits de propriété intellectuelle appartenant au Fournisseur dans le cadre de l'Abonnement, et plus généralement dans le cadre des CGVU.

8.1 Droits d'auteur

Les textes, images, dessins et la présentation ainsi que la charte graphique de la présente Solution Online SUNFLOW sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Les CGVU ne confèrent au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur la Solution Online SUNFLOW, qui demeure la propriété entière et exclusive du Fournisseur. Il est interdit de copier, extraire, diffuser ou modifier le contenu de la présente Solution Online SUNFLOW à des fins commerciales. Le téléchargement ainsi que l'impression de texte, images et éléments graphiques sont autorisés au seul usage privé et non commercial. La reproduction de dessins, images, documents sonores, séquences vidéo et textes dans d'autres publications électroniques ou imprimées nécessite le consentement écrit préalable du Fournisseur. Le défaut d'autorisation constitue une contrefaçon.

8.2 Marques

Les marques et logos figurant sur la Solution Online SUNFLOW sont des marques déposées et protégées. Toute reproduction totale ou partielle des marques et/ou logos présents sur la Solution Online SUNFLOW, effectuée à partir des éléments de la Solution Online SUNFLOW sans l'autorisation expresse du Fournisseur est constitutive de contrefaçon sanctionnée par les articles L.713-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Le Client autorise le Fournisseur à communiquer sur la relation existante et à faire figurer son nom sur une liste de références, sauf avis contraire exprimé par écrit.

8.3 Bases de données

Les schémas des bases de données utilisées par le Fournisseur sont protégés par le droit d'auteur ainsi que par la loi du 1er juillet 1998 portant transposition dans le Code de la propriété intellectuelle de la directive européenne du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données. Sauf autorisation écrite du Fournisseur, toute reproduction, représentation, adaptation, traduction et/ou

modification, partielle ou intégrale ainsi que toute extraction substantielle qualitative ou quantitative vers une autre Solution est interdite et sanctionnée par les articles L.343-4 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

8.4 Concession de licence d'exploitation

En intégrant des Données sur la Solution Online SUNFLOW, le Client concède automatiquement une licence d'exploitation au Fournisseur sur ces Données pour les besoins de la gestion de la Solution Online SUNFLOW et ceci pour le monde entier et pour la durée de l'Abonnement. En aucun cas, le Fournisseur ne pourra exploiter les données à d'autres fins que celles indiquées dans les CGVU et ne pourra permettre l'accès à des tiers non autorisés, sans l'accord préalable et expresse du Client, propriétaire des données, tel qu'indiqué à l'article 9 des CGVU. Le Client déclare enfin que les droits ainsi concédés ne portent pas atteinte aux droits de tiers et ne font l'objet d'aucune revendication. Le Client garantit le Fournisseur contre toute revendication de quelque nature que ce soit qui pourrait s'élever au titre de la titularité des droits concédés que ce soit au titre des droits de propriété intellectuelle, ainsi qu'au titre du droit à l'image ou au titre de la concurrence déloyale ou du parasitisme et s'engage à rembourser au Fournisseur toutes sommes auxquelles il serait condamné à ce titre.

8.5 Concession d'un droit d'utilisation

Le Fournisseur concède au Client, qui l'accepte, un droit personnel, nominatif, non exclusif, temporaire et incessible d'accès et d'utilisation de la Solution Online SUNFLOW, au titre de son Abonnement, et dans les conditions définies par les CGVU, et sous réserve du paiement des coûts correspondants définis en Annexe 1 : Offres et Conditions Financières.

8.6 Droit des tiers

Dans le cas où la Solution Online SUNFLOW nécessiterait l'utilisation de logiciels tiers, le Fournisseur fait son affaire de l'acquisition des droits et licences correspondants.

ARTICLE 10 - Traitement des Données

9.1 Propriété des Données

Les Parties conviennent que les Données personnelles exploitées, traitées, hébergées, sauvegardées ou encore stockées par le Fournisseur dans le cadre de l'utilisation de la Solution Online SUNFLOW pour le compte du Client ou à l'initiative de celui-ci sont et demeurent la propriété du Client. Ces données personnelles intégrées dans la Solution, se distinguent des Données Techniques lesquelles sont la pro-



priété exclusive du Fournisseur. Le Client, ci-après le « Responsable de traitement » traite des Données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation de la Solution Online SUNFLOW au titre de son Abonnement. Le Fournisseur est qualifié de « Sous-traitant » au regard des traitements de Données à caractère personnel que le Client met en œuvre dans le cadre de l'utilisation de la Solution Online SUNFLOW.

9.2 Engagement des Parties

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, le Fournisseur Sous-traitant et le Client Responsable de traitement s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »).

9.3 Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

Le Sous-traitant met à disposition l'outil SUNFLOW pour le compte du Responsable de traitement afin que celui-ci puisse importer sa base de données existante, paramétrer des traitements uniques ou récurrents et lancer ces traitements. Le Client demeure seul responsable des traitements de données à caractère personnel réalisés pour son propre compte dans le cadre des services, que ce soit par lui-même, par le Fournisseur ou par des tiers. La nature des opérations réalisées sur les données est le traitement issu d'un produit logiciel s'appelant CRM360. La ou les finalité(s) du traitement sont la gestion de campagne marketing et l'analyse de données. Les données à caractère personnel traitées sont les adresses postales, date de naissance, nom de la société, titre de l'employé, e-mail personnel, e-mail professionnel, nom, prénom, téléphone fixe, téléphone mobile, statut marital, genre, statut civil, nationalité, code postal, langue parlée. Les catégories de personnes concernées sont les Consommateurs, clients du Responsable de traitement. Pour l'exécution de l'Abonnement objet des CGVU, le Responsable de Traitement met à la disposition du Sous-Traitant les informations nécessaires. Les données importées par le Client dans le cadre des services du Fournisseur restent la propriété du Client. Le Fournisseur n'y accède et ne les utilise que lorsque cela est nécessaire dans le cadre de l'exécution des services et dans la limite de ses contraintes techniques. Le Fournisseur s'interdit toute revente desdites données, de même que toute utilisation à des fins personnelles (telles des activités de datamining, de profilage ou de marketing direct). Le Fournisseur accède aux données uniquement dans deux situations : Pour les besoins de l'exécution des services et notamment afin d'optimiser l'assistance aux Consommateurs

lorsque ceux-ci contactent le support du Fournisseur. Dans cette hypothèse, les accès aux données des Consommateurs restent encadrés grâce à des habilitations spécifiques et des mesures de contrôle et de sécurité particulières ; afin de répondre aux obligations légales dans le cadre des demandes judiciaires et/ou administratives. Ces demandes sont très strictement encadrées.

9.4 Obligations du Sous-traitant vis-à-vis du Responsable de traitement

Le Sous-traitant s'engage à :

1. Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet de la sous-traitance.
2. Traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement. Si le Sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement.
3. Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre des présentes Conditions générales.
4. Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu des présentes Conditions générales s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
5. Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.
6. **Sous-traitance**
Le Sous-traitant peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le responsable de traitement dispose d'un délai minimum de 2 mois à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le



responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations des présentes Conditions générales pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient au sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le Sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

7. **Droit d'information des personnes concernées**

Il appartient au Responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

8. **Exercice des droits des personnes**

Dans la mesure du possible, le Sous-traitant doit aider le Responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du Sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le Sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à Maître Benjamin Mourot, Avocat (Cabinet Bignon Lebray, 4 rue des Canoniers 59041 Lille Cedex) à l'adresse : rgpd@fts-services.com

9. **Notification des violations de données à caractère personnel**

Le Sous-traitant notifie au Responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant : rgpd@fts-services.com

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

10. **Aide du sous-traitant dans le cadre du respect par le responsable de traitement de ses obligations**

Le Sous-traitant aide le responsable de traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données et pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

11. **Mesures de sécurité**

Le Sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- Hébergement des données sur le sol européen dans des datacenters accrédités ISO 27001 (ou équivalent)
- Cryptage des échanges et des données de bout en bout (accès sécurisé HTTPS, mise à disposition de FTP over SSL, ...)
- Limitation des communications avec l'infrastructure d'hébergement par la mise en place de FIREWALL physiques et/ou logiciels
- Sauvegardes cryptées des données quotidiennement avec une rétention maximale de 1 an
- Limitation des accès à l'infrastructure de production au personnel agréé par authentification

12. **Sort des données**

L'archivage et la suppression des données à caractère personnel dans le fichier du Responsable de traitement sont gérés directement par lui via l'interface utilisateur, ou par l'ouverture d'un ticket, sur le support SUNFLOW.

13. **Délégué à la protection des données**

Le Sous-traitant communique au Responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données : Maître Benjamin Mourot, Avocat (Cabinet Bignon Lebray, 4 rue des Canoniers 59041 Lille Cedex) à l'adresse : rgpd@fts-services.com

14. **Registre des catégories d'activités de traitement**

Le Sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement comprenant :

- Le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- Les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement ;
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection



des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;

- Dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
 - La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
 - Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
 - Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

15. Documentation

Le Sous-traitant met à la disposition du Responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

9.5 Obligations du Responsable de Traitement vis-à-vis du Sous-Traitant

Le Responsable de traitement s'engage à :

Fournir au Sous-traitant les données visées à l'article 9.3 des CGVU

- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Sous-Traitant ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le Règlement européen sur la protection des données de la part du sous-traitant et notamment garantir au Sous-traitant que les Données à caractère personnel ont été collectées conformément au règlement européen sur la protection des données, et que le Responsable de Traitement dispose à ce titre des preuves établissant le consentement des individus dont les Données à caractère personnel sont présentes dans le cadre de l'utilisation la

Solution Online SUNFLOW et font l'objet d'une transmission

- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du sous-traitant.

ARTICLE 11 - Conditions financières

Les Conditions financières sont détaillées en Annexe 1 : « Offres et Conditions Financières » dont le Client reconnaît qu'elles peuvent évoluer conformément aux dispositions de l'article 1 des CGVU. Toute utilisation et consommation des Services de la Solution Online SUNFLOW au titre de l'Abonnement seront facturés au Client dès la date d'activation de la plateforme effective. (c'est-à-dire telle qu'elle aura pu être différée en application de l'article 3) sauf retard imputable à Follow the Sun. La facturation est automatiquement déclenchée au plus tard 2 mois après la validation du devis de setup de la Solution Online SUNFLOW.

Le Client reconnaît que les utilisations ou consommations de Services de l'un quelconque des Utilisateurs de la Solution Online SUNFLOW sont effectuées sous l'entière responsabilité du Client ; et il s'engage à payer l'ensemble des facturations liées à ces utilisations ou consommation de services, au titre de son Abonnement, lesquelles sont tracées directement dans la Solution Online SUNFLOW °. L'Utilisation des Services de la Solution Online SUNFLOW par le Client est facturée le premier jour du mois suivant le mois de consommation effectuée. La grille tarifaire est révisable à tout moment, sans toutefois dépasser deux (2) révisions par an et 15% par révision, sauf concernant les nouveaux produits et éventuels changements de structure tarifaire. Une communication, préalable à toute modification de cette grille, sera effectuée par le Fournisseur. La nouvelle grille tarifaire sera applicable le premier jour du mois suivant la notification.

Le Client est seul responsable du choix du niveau d'engagement mensuel, tel que détaillé dans l'Annexe 1. Le Client pourra modifier le choix de son niveau d'engagement à tout moment, avec prise d'effet le premier jour du mois suivant la notification par email avec accusé de réception à l'adresse suivante : support@fts-services.com. Le Client devra notifier par tout moyen permettant un accusé de réception, soit par lettre recommandée avec accusé de réception, soit par email avec accusé de réception, son nouveau niveau d'engagement choisi.

En cas d'absence de communication par le Client du choix du niveau d'engagement dans les délais requis, le niveau 2 de l'Offre SUNFLOW, tel qu'indiqué en Annexe 1, sera appliqué automatiquement par défaut.



Il est précisé que le prix de l'Utilisation au titre de l'Abonnement ne comprend pas les équipements et coûts d'accès à la Solution Online SUNFLOW qui reste à la charge du Client ; tels que, de façon non exhaustive ; navigateur, terminal, coûts de fournisseur d'accès à internet. Le Client reconnaît expressément que le Fournisseur ne fournit aucun matériel ni consommable au titre de l'Abonnement.

Les prestations de formation ou de conseil proposées au Client par le Fournisseur sont optionnelles et ne font pas partie de l'Abonnement.

Les règlements se font par défaut par virement immédiat à réception de facture pour les offres Solution Online SUNFLOW. Le Client s'engage à régler par virement, à réception de facture, les consommations du mois précédent facturées par le Fournisseur au titre de l'Abonnement.

Les Parties conviennent expressément qu'en cas de non-respect des présentes conditions financières des CGVU, le Fournisseur pourra suspendre - après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de huit (8) jours - l'Accès à la Solution Online SUNFLOW.

Conformément à la réglementation en vigueur, toute somme non payée à son échéance produit de plein droit, sur le montant Toutes Taxes Comprises et à compter de l'échéance, des intérêts de retard calculés au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage par mois de retard.

En cas de non-paiement par le Client des factures au-delà d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception de la mise en demeure, le Fournisseur pourra immédiatement prononcer la résiliation de plein droit de l'Abonnement au moyen d'une notification par email, par dérogation à l'article 20, sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts ultérieure. De plus, toute somme non payée à l'échéance entraînera le versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (une indemnité complémentaire pourra être demandée, sur justification, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire).

ARTICLE 12 - Garanties et Responsabilité

Le Client s'engage à signaler immédiatement au Fournisseur, toute contrefaçon de la Solution Online SUNFLOW dont il aurait connaissance, le Fournisseur étant alors libre de prendre les mesures qu'il jugera appropriées. Le Fournisseur n'est tenu, à l'égard des engagements figurant aux présentes, que d'une obligation de moyens concernant l'Abonnement. Dans

tous les cas, la responsabilité financière du Fournisseur est limitée à soixante pourcents (60%) du montant de la dernière consommation mensuelle de la Solution Online SUNFLOW facturée au le Client et correspond exclusivement aux préjudices directs subis par le Client.

Le Client reconnaît et accepte que la responsabilité du Fournisseur est expressément exclue pour les hypothèses suivantes : survenance de préjudices indirects, inexécution par le Client de ses obligations au titre des CGVU, Force majeure telle que détaillée à l'article 11.4, usage contraire par le Client de la Solution Online SUNFLOW et tout autre cas spécialement prévu aux termes de cet article 11 et des CGVU.

11.1 Accès à la Solution Online SUNFLOW

La Solution Online SUNFLOW est en principe accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 selon les conditions du SLA en Annexe 2, cependant, le Fournisseur décline toute responsabilité, sans que cette liste soit limitative : En cas d'interruption de la Solution Online SUNFLOW pour des opérations de maintenance techniques ou d'actualisation des informations publiées ; en cas d'indisponibilité ou de surcharge ou pour toute autre cause empêchant le fonctionnement normal du réseau de communications électroniques utilisé pour accéder à la Solution Online SUNFLOW, notamment en cas de saturation du réseau internet ; en cas de contamination par des éventuels virus informatiques circulant sur le réseau ; Plus généralement, en cas de dommages directs ou indirects causés au Client, quelle qu'en soit la nature, résultant de l'accès, ou de l'utilisation de la Solution Online SUNFLOW (et/ou des sites ou applications qui lui sont liés) ; en cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de la Solution Online SUNFLOW ; en cas de perte par le Client de son identifiant et/ou de son mot de passe ou en cas d'usurpation de son identité.

11.2 Données mises en ligne sur la Solution Online SUNFLOW par le Client

Les Données intégrées à la Solution Online SUNFLOW par le Client sont diffusées sous sa responsabilité exclusive. Ne procédant pas à une modération a priori des Données du Client, le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable des données et contenus contraires aux bonnes mœurs ou constituant une quelconque atteinte aux droits d'autrui, notamment à des droits de propriété intellectuelle. Le Fournisseur n'est pas non plus responsable de traitement des Données à caractère personnel mis en œuvre par les Clients par le biais du contenu créé sur la Solution Online SUNFLOW. Le Fournisseur n'est pas responsable de la régularité des opérations de communication mises en œuvre par les Clients. Le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque



contenu envoyé à partir de la Solution Online SUNFLOW par le Client. Le Client reconnaît que le Fournisseur n'est pas responsable des Données et ne supporte pas d'obligation de surveillance de ces Données.

11.3 Contenu de la Solution Online SUNFLOW

Le Client reconnaît que le Fournisseur ne peut assurer aucune garantie, expresse ou tacite, concernant les informations contenues dans la Solution Online SUNFLOW. Par conséquent, le Fournisseur ne peut être tenu responsable de tout dommage, direct ou indirect, résultant de quelconques erreurs, inexactitudes ou omissions des informations contenues dans la Solution Online SUNFLOW.

11.4 Force majeure

Le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence des cours et tribunaux français y compris l'interruption, la suspension, la réduction ou les dérangements de l'électricité ou autres ou toutes interruptions de réseaux de communications électroniques ou en cas de faits indépendants de sa volonté.

ARTICLE 13 - Cookies et logs de connexion

Le Client accepte, pour les besoins de l'exécution de l'Abonnement, que le Fournisseur mesure le nombre de pages vues, le nombre de visites, ainsi que l'activité des Clients sur la Solution Online SUNFLOW, et leur fréquence de retour. À cet effet, le Fournisseur utilise la technologie des « cookies ». Les cookies contiennent : un identifiant unique, généré aléatoirement et la date de la dernière venue. Le Client peut refuser ces cookies ou les supprimer sans que cela ait une quelconque influence sur sa navigation dans la Solution Online SUNFLOW. Conformément aux normes en vigueur, l'accord du Client résulte des paramètres appropriés de son navigateur internet ou de tout autre dispositif placé sous son contrôle. Par ailleurs, le Fournisseur procède également à l'analyse de la fréquentation de la Solution Online SUNFLOW et des Données à partir de l'exploitation des données de connexion. Les adresses IP relatives aux consultations effectuées ne sont pas conservées au-delà d'un (1) an.

ARTICLE 14 - Sous-traitance

Le Client reconnaît que le Fournisseur puisse recourir à des sous-traitants pour la réalisation des services objet des présentes. Le Fournisseur se porte-fort du respect par lesdits sous-traitants des engagements définis dans les CGVU.

Le Client est informé que certaines fonctionnalités de l'Abonnement donnent accès à des services faisant appel à des logiciels tiers. Tout dommage provenant exclusivement de l'indisponibilité du service en question ou la responsabilité de leurs éditeurs directs ne pourra engager la responsabilité du Fournisseur vis-à-vis du Client. Le Client s'engage à respecter les règles d'utilisation de ces services décrits dans la documentation Utilisateur.

Le Fournisseur garantit au Client un recours à des prestataires établis sur le sol français ou sur le territoire de l'Union européenne pour l'hébergement des bases de données. Concernant l'hébergement des données techniques, le Client reconnaît que le Fournisseur est libre de recourir au prestataire de son choix et notamment de recourir aux services d'hébergement virtuel.

ARTICLE 15 - Résiliation

Chacune des parties dispose d'une faculté de résiliation de l'Abonnement sans motif dans les conditions définies à l'article 4 des CGVU.

La résiliation unilatérale de l'Abonnement pourra également être acquise de plein droit par le Fournisseur en cas de manquement grave du Client au titre de l'Abonnement, dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi d'une mise en demeure par email demeurée infructueuse, et sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels le Fournisseur pourrait prétendre en vertu des CGVU.

Le Fournisseur pourra, dans le cas d'un manquement grave imputable au Client, et notamment en cas de non-paiement des sommes dues, suspendre, après mise en demeure restée infructueuse dans un délai de huit (8) jours, l'Accès à la Solution Online SUNFLOW, puis résilier de plein droit l'Abonnement à l'issue d'un délai de quinze (15) jours conformément au présent article.

Après la résiliation, le Client s'engage à restituer au Fournisseur, ou à cesser d'utiliser, les codes d'accès à la Solution Online SUNFLOW mis à sa disposition au titre de l'Abonnement.

ARTICLE 16 - Réversibilité

En cas de fin d'Abonnement pour quelque cause que ce soit, les Données personnelles du Client lui seront restituées dans un délai de quatre (4) semaines à partir de la résiliation du présent contrat, sous forme de fichier plat. Les éventuelles prestations d'assistance complémentaires à la réversibilité



qui devraient être effectuées par le Fournisseur seront facturées au Client dans leur intégralité, sur la base des tarifs de conseil du Fournisseur en vigueur au jour de la résiliation des prestations, après acceptation d'un devis présenté à ce titre au Client par le Fournisseur.

Le Fournisseur s'engage à ne pas conserver les Données personnelles du Client plus d'un (1) mois après les avoir restituées sauf mesure conservatoire dans le cadre d'une procédure juridique.

ARTICLE 17 - Incessibilité

Dans la mesure où le Fournisseur est le seul titulaire des droits d'exploitation commerciale de la Solution Online SUNFLOW hébergées et mises à la disposition du Client, les Parties conviennent que le Client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, ponctuel, incessible et non exclusif. Dans ces conditions, il est expressément convenu que l'Abonnement ne pourra être cédé à un tiers par le Client, sauf accord préalable et écrit du Fournisseur. Le Client s'engage à informer immédiatement le Fournisseur, par écrit avec accusé de réception, de tout événement de nature à remettre en cause son existence, son contrôle ou en péril sa situation financière (et notamment en cas de cessation de paiement, redressement judiciaire, liquidation judiciaire, fusion ou opération en capital avec un concurrent du Fournisseur). Le cas échéant, le Fournisseur sera libre de résilier l'Abonnement et de suspendre les Services, immédiatement et sans préavis, sans que le Client puisse réclamer un dédommagement du chef de quelque préjudice que ce soit.

ARTICLE 18 - Confidentialité

Chaque Partie s'engage à considérer comme confidentiels, et à ne pas reproduire ou divulguer, autrement que pour les seuls besoins d'exécution des présentes, les informations et documents remis par l'autre Partie pour la mise en œuvre et au cours de l'exécution des CGVU et de l'Abonnement et qui, à raison de leur contenu technique, commercial ou financier devraient être tenus pour confidentiels comme comportant des éléments non divulgués publiquement et/ou purement personnel à la Partie concernée. En cas de contestation relative à l'utilisation des Services de la Solution Online SUNFLOW, les Parties reconnaissent la valeur probatoire des enregistrements effectués par les équipements de la Solution Online SUNFLOW et particulièrement l'usage des identifiants personnels du Client au sens de l'article 1316 et suivants du Code Civil. Il est expressément convenu que toutes informations techniques concernant le Client, notamment les enregistrements statistiques pourront être conservés et archivés

par le Fournisseur à des fins probatoires. Les Parties reconnaissent que cette obligation de confidentialité est applicable pendant la durée de l'Abonnement et pour les cinq années suivant la fin de l'Abonnement.

ARTICLE 19 - Intégralité et interprétation

Les présentes CGVU comportent trois annexes : Annexe 1 : Offres et Conditions Financières, Annexe 2 : Service Level Agreement (SLA) et Annexe 3 : Formulaire de demande d'ouverture, clôture, modification d'accès User à SUNFLOW.

Les CGVU et leurs annexes représentent la totalité et l'intégralité de la documentation contractuelle liant les Parties, à l'exclusion de toute condition générale d'achat du Client. La langue applicable pour l'interprétation des CGVU et ses conséquences est la langue Française.

ARTICLE 20 - Loi applicable et juridiction compétente

Les CGVU sont soumises à la loi française. Les dispositions de la présente clause s'appliquent pour le règlement des litiges entre les Parties portant sur la négociation, la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption, la résolution des CGVU, de l'Abonnement et plus généralement pour tout différend portant sur leurs relations commerciales, les obligations qui en découlent ainsi que leur rupture. En cas de litige, les Parties conviennent de la mise en œuvre préalable d'une tentative de conciliation confidentielle telle qu'organisée par le Tribunal de commerce de Lille Métropole. A la requête des Parties ou de la Partie la plus diligente, le Président du Tribunal de Commerce de LILLE METROPOLE désignera un conciliateur sur la liste, tenue par la juridiction, des conciliateurs de justice agréés par la Cour d'appel de Douai et intervenant bénévolement. Le conciliateur réunira et entendra les Parties au siège du Tribunal 445 Boulevard Gambetta 59200 Tourcoing. Sous l'égide du conciliateur, les Parties assistées de leur conseil éventuel tenteront de concilier de bonne foi pour la préservation de leurs intérêts respectifs et communs. En cas d'accord, celui-ci pourra être homologué selon les règles légales applicables. A DEFAUT D'ACCORD CONSTATE PAR PROCES-VERBAL, LES PARTIES ATTRIBUENT COMPETENCE EXCLUSIVE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE LILLE METROPOLE POUR LE REGLEMENT DES LITIGES Y COMPRIS EN CAS D'APPEL EN GARANTIE, PROCEDURES SUR REQUETE OU EN REFERES.

ARTICLE 21 - Election de domicile

Les Parties élisent domicile à leur siège social sauf dérogation expresse précisée au sein des conditions particulières.



Toutes les notifications, pour être valides devront avoir été
faites par lettre recommandée avec accusé de réception à
l'adresse de domiciliation.

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation acceptées à, le / /

Pour.....,

Représentée par,

En qualité de

Referent User* :

Signature et cachet de l'entreprise