

## 1 - Définitions

**Client** : désigne la société utilisatrice et signataire du contrat conclu pour l'utilisation des applications @Contact.

**Contrat** : désigne le contrat et ses annexes, et ses avenants éventuels, conclus entre le Client et Contact Business.

**Applications** : désigne l'ensemble des programmes et solutions logicielles @Contact de Contact Business, lesquelles sont mises à disposition du Client en mode SaaS.

**Données** : désigne l'ensemble des informations et données du Client générées par la mise en œuvre de la Solution ou traitées par celle-ci.

**Données personnelles** : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, au sens du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») et de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée (« LIL »). Ces données sont générées par la mise en œuvre de la Solution ou traitées par celle-ci.

**Utilisateur** : désigne toute personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès aux Applications sur son ordinateur en vertu de la licence d'utilisation concédée au Client.

## 2 – Objet

En utilisant les Applications @Contact, le Client et l'Utilisateur, pur lequel le Client se porte fort, acceptent sans réserve de se conformer aux présentes Conditions Générales d'Abonnement. Les Conditions Générales d'Abonnement remplacent toutes conditions d'abonnement antérieures non acceptées par Contact Business et s'appliquent nonobstant toutes clauses contraires, bons de commandes ou conditions générales du Client. En cas de contradiction entre les dispositions particulières du Contrat conclu pour l'utilisation des Applications @Contact et les présentes Conditions Générales d'Abonnement, les conditions particulières dudit Contrat prévaudront. En l'absence de conditions particulières, les Conditions Générales d'Abonnement s'appliqueront exclusivement aux relations entre Contact Business et le Client. Contact Business se réserve le droit de modifier les présentes Conditions d'Abonnement à tout moment.

## 3 - Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à garder confidentielles toutes les informations non-publiques concernant l'autre Partie, y compris les informations et données commerciales, techniques, financières et savoir-faire, dont elle pourrait avoir connaissance dans la cadre des présentes.

Plus généralement, chacune des Parties s'engage à traiter toutes informations provenant de l'autre Partie comme strictement confidentielles, à ne les divulguer à quiconque et à faire respecter cette obligation de confidentialité par ses préposés ou par tous tiers, avec lesquels elle pourrait être en relation pour les besoins de l'exécution du présent contrat.

Dans le cas des services @Contact Informations et @Contact CRM, il est précisé que chaque société cliente dispose d'une base de données dédiée.

## 4 - Propriétés des informations

Toutes les informations fournies par Contact Business peuvent être librement utilisées par le Client au sein de son entreprise, pendant ou même après la souscription à l'abonnement. Tout transfert de ces informations vers un tiers est interdit, sauf accord préalable écrit et exprès de Contact Business. En particulier, la mise en ligne sur internet pour accès par des personnes extérieures à votre entreprise est strictement interdite.

## 5 - Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments des Applications @Contact (notamment les marques, logos, dessins, graphismes, chartes graphiques, icônes, structures, contenus textuels du site) sont la propriété exclusive de Contact Business. Les marques verbales et semi-figuratives (logos) Contact Business et @Contact font l'objet d'une protection au titre des droits de propriété intellectuelle. De même, tous droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle, ainsi que tout droit de propriété portant sur les Applications et leurs éléments, tels que les interfaces, les développements spécifiques de celles-ci, les bases de données, ainsi que les guides d'utilisation et la documentation qui y sont attachés sont et resteront en toutes circonstances la propriété exclusive de Contact Business. Plus généralement, Contact Business est et demeure titulaire des droits de propriétés intellectuelle de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat.

De ce fait, la licence d'utilisation des Applications accordée au Client par le Contrat, permettant la mise à disposition temporaire des Applications au Client et à ses Utilisateurs, n'entraîne aucune cession de propriété intellectuelle au bénéfice du Client ou des Utilisateurs. Par conséquent, toute utilisation, copie, reproduction totale ou partielle, distribution par quelque procédé que ce soit, sous quelques formes que ce soit, de ces signes et de tout élément des Applications, pour toute autre finalité que celle convenu au Contrat, notamment à des fins commerciales, est strictement interdite.

Contact Business déclare et garantit :

- que les Applications sont originales au sens du Code de la propriété intellectuelle français,
- qu'elle est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat,
- que les Applications ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

## 6 – Contenu

Le Client reconnaît qu'il est seul responsable du contenu et des Données qu'il saisit et communique à travers les logiciels.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements applicables lors de l'exécution de ses obligations contractuelles, et se porte fort de leur respect par ses Utilisateurs, employés et agents, notamment les législations et réglementations applicables en matière de protection de Données Personnelles.

Contact Business ne peut en aucun cas être tenu responsable du contenu saisi par le Client dans les Applications et logiciels mis à disposition, et n'a aucune obligation de surveillance sur les Données ainsi saisies par le Client.

## 7 - Protection des Données Personnelles

Les Parties s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de Données Personnelles, à savoir le RGPD et la LIL. Le Client reconnaît et accepte être le seul responsable de toutes les Données Personnelles en tant que « Responsable de traitement » au sens du RGPD et de la LIL. Il décide seul de l'usage qui en est fait.

Contact Business s'engage, en sa qualité de « Sous-traitant », à ne pas traiter les Données Personnelles à des fins autres que celles définies par le Contrat, et à respecter les instructions du Client concernant les Données Personnelles qui sont stockées et traitées en vertu du Contrat. Les instructions qui excèdent le périmètre du service seront réalisées aux frais du Client et sous réserve de leur faisabilité technique et organisationnelle par Contact Business.

Lorsqu'une instruction du Client est en violation de la réglementation applicable en matière de protection des Données Personnelles, Contact Business en informe le Client dans les meilleurs délais.

Le Client et Contact Business s'engagent à mettre en place des mesures techniques et organisationnelles raisonnables permettant de respecter les exigences du RGPD, et plus particulièrement d'empêcher tout accès ou utilisation frauduleuse des Données Personnelles et de prévenir toute perte, altération, destruction et piratage de ces Données.

Le Client garantit qu'aucune exigence légale lui incombant n'empêche Contact Business d'accomplir ses propres obligations contractuelles en vertu du Contrat et de la réglementation applicable, ceci incluant notamment que le consentement des personnes concernées par le traitement de Données Personnelles ait été recueilli lorsqu'il est nécessaire.

## 8 - Obligations du Sous-traitant

Contact Business garantit que l'accès aux Données Personnelles collectées pour le compte du Client est limité :

- aux collaborateurs qui nécessitent d'y accéder pour exécuter les services prévus au Contrat,
- à la partie des Données Personnelles strictement nécessaire pour l'exécution des missions de ces collaborateurs.

Contact Business s'engage :

- à mettre à la disposition du Client toute information qui lui permettrait de démontrer le respect de ses obligations en tant que Responsable de traitement.
  - à notifier au Client toute violation des Données Personnelles traitées pour son compte dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.
- Le Client ou ses collaborateurs ont la possibilité d'adresser toute demande en matière de protection de Données Personnelles, et notamment exercer leurs droits d'accès, de suppression, de rectification, de limitation, d'opposition ou de portabilité en contactant le Référent données personnelles de Contact Business via l'adresse email suivante : [rdp@contactb.com](mailto:rdp@contactb.com), ou en envoyant un courrier à l'adresse suivante :

### Contact Business

A l'attention du Référent Données Personnelles

46 rue des vieilles vignes

77183 Croissy-Beaubourg

## 9 - Sous-traitance ultérieure

Le Client consent à ce que Contact Business puisse recourir à des sous-traitants ultérieurs afin de fournir une partie des services prévus au Contrat, sous réserve d'en être préalablement informé. Il pourra alors émettre ses réserves et ses objections concernant le sous-traitant envisagé dans un délai raisonnable.

Contact Business veille à ce que ses sous-traitants présentent des garanties suffisantes en matière de protection des Données Personnelles, afin de garantir au Client un niveau de sécurité adéquat.

## 10 - Formation des Utilisateurs à l'installation

Lors de la souscription de l'abonnement, l'ensemble des Utilisateurs bénéficie d'une formation par groupe de 10 maximum. Un manuel de prise en main est disponible en téléchargement gratuit sur le site de Contact Business.

## 11 - Mise à jour du logiciel

Les Applications @Contact font l'objet d'évolutions régulières, le Client bénéficiera régulièrement et gratuitement de ces évolutions pour autant qu'elles n'aient pas un caractère optionnel.

## 12 - Administration du système

L'Administration du système est réalisée par nos soins et comprise dans l'abonnement. Contact Business peut ainsi intervenir, paramétrer, analyser en temps réel chaque base.

Cette administration peut le cas échéant être partagée avec le Client s'il le souhaite.

## 13 - Hébergement, sécurité, sauvegarde

Contact Business s'engage à avoir à ce sujet, la plus grande transparence. L'hébergement sur des plates-formes informatiques de haute disponibilité apporte

des garanties de haut niveau, tant en matière de sécurité, de sauvegarde que de performance.

#### 14 - Accès pour tous les Utilisateurs à la hotline

L'accès à la hotline est compris pour tous les utilisateurs (possible uniquement si votre base est hébergée par nos soins). La hotline est disponible les jours ouvrés de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h, en cas de fermeture pour congés une permanence technique accessible par email est assurée.

#### 15 - Modalités du contrat

Le contrat d'abonnement prend effet à l'ouverture des comptes Utilisateurs pour une durée d'un an. Il se renouvellera par reconduction tacite à la date anniversaire de la prise d'effet de l'abonnement, par périodes successives d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception 3 mois avant l'échéance en cours.

Contact Business s'engage à remettre au service informatique du Client, s'il en fait la demande dans les deux mois suivant la cession du contrat, l'ensemble des données qui seraient en sa possession.

Contact Business s'engage à ne garder ensuite aucune copie de ces informations. Le Client garde la possibilité d'utiliser les informations pour une durée indéterminée et pour son propre usage.

#### 16 - Copie de votre base de données sur demande

Sur demande de votre service technique une copie complète de votre base de données peut être mise à disposition (sous format MS SQL.bak). Ceci est possible sans frais 1 fois par an. Si cette opération était souhaitée à une fréquence plus grande, une prestation payante serait proposée sur devis.

#### 17 - Prix et modalités de paiement

Le Prix est déterminé dans le devis remis au Client. La facturation de l'abonnement annuel se fait à terme à échoir. Le règlement se fait à réception de facture.

Les factures non payées à leur échéance porteront intérêt au profit de Contact Business de plein droit, automatiquement, sans qu'aucune relance ne soit nécessaire, au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Le décompte des intérêts sera effectué à compter du jour suivant la date de règlement portée sur la facture conformément à l'article L441-10 du Code de commerce.

Outre les pénalités de retard, le Client sera soumis sans formalité et de plein droit, au paiement de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros prévue à l'article D441-5 du Code de commerce, sans préjudice de toute indemnisation complémentaire qui pourrait être réclamée au Client par Contact Business au titre des frais de recouvrement réellement engagés par celui-ci.

En cas de désaccord sur la facturation, le Client doit régler, dans le délai contractuel, le montant non-contesté de la facture.

#### 18 - Révision

Le montant de l'abonnement sera, annuellement et à sa date d'anniversaire, revalorisé en appliquant la formule suivante :

$$P_1 = P_0 \times S_1 / S_0$$

$P_1$  étant le prix révisé /  $P_0$  le prix initial

$S_1$  Le dernier indice du SYNTEC publié à la date de révision

$S_0$  L'indice SYNTEC de référence à la date de signature du contrat.

Après chaque révision de prix, les valeurs  $P_1$  et  $S_1$  deviennent respectivement les valeurs  $P_0$  et  $S_0$  servant de base à la révision suivante.

En cas de disparition de l'indice mentionné ci-dessus, le calcul s'effectuera sur l'indice de remplacement en utilisant le coefficient de corrélation nécessaire ; à

défaut d'indice de remplacement les Parties se mettront d'accord sur le choix du nouvel indice applicable.

En cas de retard dans la détermination de l'indice, les derniers prix en vigueur seront facturés et feront l'objet d'une correction ultérieure par l'émission soit d'une facture complémentaire soit d'un avoir.

Ainsi l'indétermination temporaire de l'indice ne devra avoir aucune incidence sur les paiements qui seront effectués aux échéances prévues et feront l'objet d'une correction ultérieure.

En aucun cas l'indexation ne pourra conduire à une baisse de prix.

#### 19 - Suspension - Résiliation

Tout paiement postérieur à l'échéance portée sur la facture pourra entraîner sans mise en demeure préalable, i) l'exigibilité immédiate de l'ensemble des factures restant dues par le Client, ii) la suspension de l'accès aux Applications @Contact jusqu'au complet paiement de ces factures ou l'exigence d'un paiement à l'avance pour tout nouvel abonnement. Le Contrat pourra être résilié de plein droit par Contact Business, sans qu'il soit besoin d'accomplir aucune formalité judiciaire, en cas de non-paiement à son échéance contractuelle de toute facture ou en cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations aux termes des présentes ou des conditions particulières, et ce quinze (15) jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception d'avoir à y remédier demeurée infructueuse.

#### 20 - Références

Le Client autorise Contact Business à citer son nom commercial, son logo ou ses marques comme référence à des fins de communications internes ou externes, et notamment en les communiquant auprès de ses prospects et clients pour assurer la promotion de sa société.

#### 21 - Communication

Le Client autorise Contact Business à utiliser les adresses emails des utilisateurs à des fins de communication sur les applications @Contact.

#### 22 - Force Majeure

Est un cas de force majeure tout événement tel que défini par l'article 1218 du code civil et par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français. La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations des Parties. Sauf pour les obligations de payer les sommes dues à l'échéance, aucune partie ne sera tenue pour responsable d'un retard ou d'un manquement dû à un cas de force majeure.

La Partie invoquant la force majeure est tenue d'informer l'autre Partie dans un délai raisonnable par écrit et si possible par lettre recommandée avec avis de réception de la survenance et de la cessation de l'évènement ou de la circonstance répondant à la qualification de force majeure.

En cas de survenance de tels évènements, les Parties s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles en vue de poursuivre l'exécution du Contrat et/ou en minimiser les conséquences.

#### 23 - Limitation de responsabilité

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement précisent l'intégralité des obligations et responsabilités de Contact Business. Contact Business est responsable de l'exécution des obligations qui lui incombent au titre des présentes dans la limite d'une responsabilité maximale correspondant à 100 % des sommes versées par le Client à Contact Business dans les 12 mois qui précèdent l'incident ouvrant droit à une telle indemnisation.

Aucune garantie ou responsabilité n'est consenti ou assumée par Contact Business pour un dommage causé au Client du fait d'une utilisation non conforme des Applications @Contact par le Client.

En tout état de cause, Contact Business ne peut par ailleurs être tenue responsable envers le Client de tout dommage indirect y compris les pertes de chiffres d'affaire ou de bénéfices, les pertes de contrats, pertes de données, l'interruption de l'utilisation, l'indisponibilité des données pour quelque raison que ce soit.

#### 24 - Non-renoncement

La renonciation par l'une des parties à invoquer un manquement de l'autre partie ne constitue pas une renonciation à invoquer d'autres manquements, ultérieurs ou non.

#### 25 - Intégralité

Si une stipulation du Contrat, en tout ou partie, est déclarée non valable ou sans effet par la juridiction compétente, cette stipulation sera exécutée dans la limite de ce qui est possible ou autorisé et le Contrat sera ajusté, le cas échéant, afin de donner le maximum d'effet à l'intention première des parties et à l'économie du Contrat. Les stipulations qui subsistent conserveront leur force exécutoire.

#### 26 - Loi Applicable - Juridiction compétente

Le présent Contrat est soumis à la loi française. En cas de litige, les parties s'engagent à chercher une solution amiable. Si aucune solution amiable ne peut aboutir, le différend sera de la compétence du Tribunal de Commerce de Meaux.