

PREAMBULE

Le Client souhaite recourir au service SaaS auprès du Prestataire de services spécialisé pour l'exploitation de la Solution (aussi appelée Application ou Logiciel) Koban ou de l'un des modules de la Solution Koban.

Le Prestataire est un fournisseur de Software as a Service, c'est-à-dire d'applications d'entreprise louées en ligne (dit fournisseur SaaS). A ce titre, il est le fournisseur des Services applicatifs désignés ci-après au contrat.

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des Services applicatifs à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour son utilisation.

Les fonctionnalités standard de la Solution Koban peuvent être consultées sur le site internet <https://www.koban.cloud> ou dans le document général Koban disponible sur demande ou encore sur la documentation en ligne <https://koban.freshdesk.com/support/Solutions>.

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliqueront dans le cadre de toutes les relations contractuelles qui pourraient être conclues entre d'une part « le Client » et le « Prestataire » ci-après défini à l'exclusion de toutes autres conditions générales.

Par la signature desdites « conditions générales de vente », le Client déclare expressément avoir pris connaissance de la totalité des dispositions de celles-ci, et déclare en accepter les termes et conditions, ¹sans réserve à l'exclusion de toute autre.

Ceci exposé, il a été convenu ce qui suit :

Application des conditions générales de vente – Opposabilité des conditions générales de ventes

Les présentes CGV sont obligatoirement remises ou adressées à tout Client aux fins de passer commande, laquelle commande implique l'adhésion entière et sans réserve auxdites conditions, à l'exclusion de tous autres documents émis par le Prestataire, ceux-ci n'ayant qu'une valeur indicative.

Aucune condition particulière ne peut sauf acceptation ferme et écrite du Prestataire, prévaloir contre les CGV. Toute condition contraire opposée par le Client sera donc à défaut d'acceptation expresse, inopposable au Prestataire, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que le Prestataire ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Définitions

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Solution : désigne les fonctions opérationnelles listées sur le site internet <https://www.koban.cloud> ou dans le document général Koban disponible sur demande ou encore sur la documentation en ligne <https://koban.freshdesk.com/support/Solutions> et mises à disposition du Client dans le cadre des Services Applicatifs objets du contrat

Logiciel : désigne tout logiciel fourni par le Prestataire au Client et en particulier les Solutions associées

Service applicatif : désigne le service proposé en mode SaaS par le Prestataire, permettant l'utilisation des Solutions par le Client

Donnée : désigne les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Client dont l'utilisation est l'objet du présent contrat, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs et les salariés du Prestataire dans le cadre de leur mission de Support aux Utilisateurs;

Utilisateur : désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, prestataire externe, etc.) et bénéficiant d'un accès aux Services applicatifs sur son ordinateur en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client.

Identifiant : désigne tant l'identifiant propre de l'utilisateur ("login") que le mot de passe de connexion ("password"), communiqués après inscription au service ;

Internet : désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde ;

Intranet : désigne le réseau informatique propre à une entreprise ou une organisation, utilisant les protocoles TCP/IP et, plus généralement, les technologies de l'Internet et pouvant être relié au réseau Internet ;

Maintenance : désigne le fait par lequel le Prestataire fait évoluer la Solution afin d'apporter de nouvelles fonctionnalités ou des corrections sur des anomalies constatées ;

Support : Prestations de support, d'assistance et de maintenance fournies par le Prestataire

Offre de prix : désigne les documents transmis (devis, offre de prix ou bon de commande) présentant l'offre de services et ses contreparties financières proposée pour répondre au projet du Client ;

Détail de l'offre : désigne le document où le Prestataire détaille les services et prestations inclus dans l'Offre de prix ;

API (ou interface de programmation d'application) : désigne l'ensemble des définitions et des protocoles permettant l'intégration de Koban avec d'autres applications ;

1. Objet du contrat

Le contrat a pour objet de définir les termes et conditions applicables aux Services commandés par le Client. Ces Services incluent désormais l'intégration d'outils et fonctionnalités d'Intelligence Artificielle (IA), qui sont conçus pour améliorer les performances du logiciel SaaS fourni par le Prestataire.

Le Prestataire consent au Client, qui accepte :

- un droit d'accès aux serveurs du Prestataire dans les conditions définies ci-après ;
- un droit d'utilisation finale des Solutions ;
- un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des données, de maintenance des Services applicatifs, de support à l'utilisation et de traitement des données par les modules d'IA intégrés.

Documents contractuels

Le contrat ainsi que les documents intitulés « Annexes » constituent l'intégralité des engagements existant entre les Parties, ci-après ensemble le Contrat. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du Contrat.

Peuvent être considérés comme Annexes les documents suivants :

- Bon de commande
- Détail de l'offre
- Charte de Sécurité et Confidentialité des données

Le Contrat est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- le présent document ;
- les annexes au présent document.

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, les conditions spécifiées par le Prestataire présentes dans le bon de commande prévalent sur les autres documents.

Il est formellement convenu entre les Parties que toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au Contrat, quelles que puissent en être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du Contrat, ni être susceptible de créer un droit quelconque.

2. Effet, durée et reconductions

Le Contrat prendra effet à compter de la validation par le Client de l'offre de prix. La durée d'engagement contractuel de souscription à la Solution est stipulée dans l'Offre de prix ou dans le Détail de l'offre. En cas de non indication de cette durée dans les documents Offre de prix ou Détail de l'offre, la durée d'engagement standard est de un (1) an. La durée du Contrat peut être également mensuelle ou de deux (2) ans.

En fin d'engagement, l'abonnement sera ensuite tacitement reconduit sur une durée équivalente et dans des conditions similaires à la souscription initiale.

3. Définitions du service

❖ Solution Koban

Les services faisant l'objet du présent accord consistent dans l'écriture et la mise au point d'un service. Les spécifications de ce service figurent éventuellement dans le cahier des charges lorsque le Client et le Prestataire en ont expressément validé un ensemble. Le service est décrit sur le site internet du Prestataire dont l'adresse est la suivante : <https://www.koban.cloud>

Le Prestataire met à disposition la Solution accessible sur son serveur par le biais du réseau Internet au Client.

Dans les conditions de l'article « Licence », le Prestataire consent au Client le droit d'utiliser de façon non exclusive la Solution Koban

Le Prestataire assure l'hébergement des Données, la Maintenance et la sécurité de la Solution. La Solution étant mutualisée entre les différents clients, cela permet de proposer des tarifs d'abonnement attractifs.

Afin d'assurer le bon fonctionnement de la Solution, la taille de la base de données gérée par client ne pourra excéder les 100.000 fiches (comptes, contacts, pistes engagées ou qualifiées). En cas de dépassement de cette limite, le Prestataire imposera au Client un hébergement dédié.

Le Prestataire réalise la sauvegarde des Données dans les conditions définies dans la Charte Sécurité et Confidentialité.

❖ Modification et adaptation de la Solution Koban

Toute modification requise par le Client, ou non prévue dans le présent contrat, entraînant des services complémentaires sera facturée en sus par le Prestataire.

Le Prestataire appliquera ses tarifs en vigueur.

Toutefois, toute modification de la commande demandée par le Client après un délai de 15 jours à compter de la signature de l'offre de prix, du bon de commande ou du devis par les deux parties, pourra être refusée par le Prestataire.

❖ Réseau

Le Prestataire ne pouvant être tenu pour responsable des interruptions de ligne du réseau, il attire particulièrement l'attention du Client sur l'importance du choix du produit de l'opérateur et notamment de l'option de secours qu'il peut offrir par la mise en place d'une ligne parallèle en cas d'interruption du réseau.

❖ Accès à la Solution

Le Client utilisera seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment – à l'exception des périodes de maintenance –, à savoir :

- 24 heures sur 24,
- 7 jours sur 7,
- y compris les dimanche et jours fériés,

La procédure d'accès définie par le Prestataire doit être rigoureusement respectée par le Client.

L'accès s'effectue :

- à partir des ordinateurs Clients (taille de l'écran 15" ou supérieure) avec les dernières versions du navigateur Google Chrome. Le fonctionnement normal de Koban sur les autres navigateurs n'est pas garanti par le Prestataire.
- à partir de tout ordinateur Client nomade ou terminal mobile (tablette, smartphone) avec l'application disponible sur Apple Store ou Google Play Store.

Le Client a noté que l'application mobile V5 ne propose qu'une partie des fonctionnalités du logiciel lui-même. Le Prestataire ne pourra pas être tenu pour responsable des interruptions ou faiblesses du réseau lors du lancement de la synchronisation des données.

- au moyen des Identifiants fournis au Client.
- à travers l'API et les identifiants API de son compte

L'identification du Client lors de son accès aux Services applicatifs se fait au moyen :

- d'un Identifiant attribué à chaque Utilisateur par le Prestataire,
- et d'un mot de passe initial communiqué au Client par le Prestataire et qui peut ensuite être personnalisé par les utilisateurs.

Le Client utilisera les Identifiants qui lui auront été communiqués lors de chaque connexion aux Services applicatifs.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès des Solutions objets du Contrat aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité de la Solution, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

❖ Qualité des applicatifs

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Prestataire ne sera tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services applicatifs.

En outre, le Prestataire exécute ses prestations conformément à l'article 16 – Obligations du Prestataire. Le Prestataire n'est pas en mesure de garantir la continuité d'accès des Services applicatifs, exécutés à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

En outre, il appartient au Client de respecter les seuils de volumétrie indiqués [au devis ou en annexe, ou dans le cahier des charges...] et d'avertir le Prestataire en cas d'augmentation de ses besoins en terme de capacité de traitement.

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les applications concernées aux heures déterminées aux présentes.

Le Prestataire garantit la mise en œuvre des Services applicatifs conformes à l'article 16 – Obligations du Prestataire.

Les Services applicatifs peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs du Prestataire. En cas d'interruption des Services applicatifs pour maintenance, le Prestataire s'engage à respecter la procédure des opérations décrite ci-après [Article 9 - Maintenance].

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

❖ Licence

Le Prestataire concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des Solutions, pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier.

Le Client ne peut utiliser les Services applicatifs et les Solutions que conformément à ses besoins et à leur documentation. En particulier, la licence relative aux Solutions n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services applicatifs conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. Le Client ne pourra en aucun cas mettre les Solutions à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilations, sans que cette liste soit limitative.

❖ Maintenance

Le Prestataire prend en charge la maintenance corrective et évolutive de la Solution.

Une prestation de Support standard par ticket permettant de traiter les anomalies est disponible du lundi au vendredi inclus, de 09h à 18h du lundi au jeudi, et de 09h à 17h le vendredi, hors jours fériés. Les signalements d'anomalie non communiqués via le système de ticket inclus dans la Solution n'engendrent pas d'obligation de traitement par le Prestataire. Il sera demandé au Client de reformuler sa demande par l'outil de ticket.

Le Prestataire procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction selon l'échelle suivante, les délais cités s'entendant pendant les jours et heures du Support détaillés ci-dessus :

- En cas d'anomalie bloquante, la prise en compte du signalement intervient sous 2 heures ouvrées. Le Prestataire s'efforce de corriger l'anomalie bloquante dans les meilleurs délais, et propose quand cela est possible une solution de contournement.

- En cas d'anomalie majeure, la prise en compte du signalement est effectuée dans les 4 heures ouvrables. Le Prestataire s'efforce de corriger l'anomalie, et propose une Solution de contournement pouvant permettre l'utilisation des fonctionnalités en cause en attendant la résolution.
- En cas d'anomalie mineure, la prise en compte du signalement est effectuée dans les meilleurs délais, et propose la correction de l'anomalie mineure dans une nouvelle version du Service qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.

Le niveau de gravité d'une anomalie est défini de la manière suivante :

- bloquante : l'accès ou l'usage globale de la Solution n'est plus possible pour l'utilisateur
- majeure : certaines fonctionnalités ne sont plus accessibles ou utilisables pour l'utilisateur et aucune solution de contournement n'est possible
- mineure : certaines fonctionnalités ne fonctionnent plus correctement mais une solution de contournement est possible. Ne sera pas considérée comme une anomalie, même mineure, une fonctionnalité non développée et donc non disponible dans l'application.

Une Garantie de Temps de Rétablissement de soixante-douze (72) heures ouvrées est assurée en cas d'anomalie bloquante exclusivement sur la création ou la modification des données suivantes : fiche de compte, fiche de contact, action, opportunité, devis et facture.

Cette Garantie de Temps de Rétablissement n'est pas applicable si ces données sont en liaison avec un outil externe à Koban (par exemple : ERP, Business Intelligence, e-commerce ...) ou si ces données sont composées de champs non standards Koban (les champs standards sont les champs inclus dans Koban à l'ouverture d'un nouvel environnement). En cas de non-respect de cette Garantie de Temps de Rétablissement, le Client peut demander une indemnité. Celle-ci sera calculé au Prorata temporis de son abonnement à partir de la 73 h ouvrées et jusqu'au rétablissement de l'anomalie.

Le Prestataire n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- utilisation des Services applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- modification non autorisée des Solutions par le Client ou par un tiers ;
- manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services applicatifs ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Services applicatifs.

Toutefois, le Prestataire peut prendre en charge si possible la résolution des dysfonctionnements provoqués par les cas ci-dessus listés, au tarif du Prestataire en vigueur à la date d'intervention.

Les interventions relatives à la maintenance peuvent rendre le service momentanément indisponible. La mise à disposition d'une nouvelle version est soumise à une procédure de validation interne chez le Prestataire.

La mise à disposition d'une nouvelle version ou d'un patch engendre uniquement une déconnexion du service très temporaire (inférieure à 3 minutes). De part le faible impact, le Prestataire n'est pas tenu de communiquer en amont sur la maintenance qui sera effectuée.

Koban est certifié NF525 dans sa version majeure 5.1.

Les preuves de certification sont disponibles dans l'environnement du client, dans le menu Paramètres > Usages et certification.

Tout paramétrage de Koban non conforme invalide la certification dans l'espace client concerné.

En particulier :

- Les commandes validées ne doivent pas être modifiables
- Les devis gagnés ne doivent pas être modifiables

❖ Support

Il sera répondu au Client conformément à la formule de Support pour lequel il aura contractualisé. Ces formules sont décrites dans l'offre de prix ou dans le détail de l'offre.

Par ailleurs, le Client a accès à la documentation en ligne pour trouver des articles de support lui permettant de trouver les réponses concernant les aspects de paramétrages, d'usages et de personnalisation.

❖ Formation

Sur demande du Client, le Prestataire peut fournir des prestations de formations. Celles-ci seront décrites dans l'Offre de prix.

Si les relevés d'intervention du Prestataire dans le cadre du Support et de la maintenance corrective font apparaître des problèmes récurrents d'utilisation par le Client (anomalies exclues), le Prestataire soumettra une proposition de prestation de formation au Client.

4. Délais d'exécution de la mise à disposition du service

❖ Délai

Le Prestataire s'engage dans les conditions et limites des clauses générales à effectuer les travaux définis dans l'Offre de prix adressée au Client. Toutefois, ces délais sont indicatifs. Leur non observation ne peut entraîner un refus total de la livraison, ou du paiement de la facture, sauf stipulation contraire dans le document accompagnant le devis.

❖ Retard imparti au Client

Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable d'un retard ayant pour origine des causes échappant à son contrôle ou dans le cas où les informations devant être fournies par le Client seraient remises en retard, incomplètes ou non conformes. Si, après mise à disposition de la prestation, l'acheteur repousse la date de livraison, la prestation sera considérée comme livrée à la date de mise à disposition, entraînant le cas échéant la facturation sauf accord entre les parties et signé par les deux parties.

❖ Conditions de mise à disposition

La prestation de mise à disposition du service complet sera considérée comme réalisée à la fin du projet (formations, paramétrage, importation de la base de données et mise à disposition des identifiants de connexion).

Chaque prestation indépendante dans la commande pourra générer une facture lors de la réalisation complète de celle-ci, ou conformément au planning de facturation présent sur l'Offre de prix.

L'abonnement au Logiciel est considéré réalisé donc facturable dès que les identifiants de connexion sont mis à disposition des Utilisateurs.

❖ Documentation

Une documentation pédagogique est fournie au Client par le Prestataire via le site du Support en ligne. En cas de besoin d'une formation sur place ou à distance notifiée par le Client, une facture à la charge du Client sera éditée.

Les dépassements de délai de mise à disposition du service ne pourront donner lieu au versement de dommages et intérêts ou annulation de la commande en cours, sauf en cas de force majeure. Dans ce dernier cas seulement, le Client pourra obtenir la restitution de son acompte à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêts.

Sont considérées comme cas de force majeure déchargeant le Prestataire de son obligation, la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves, les accidents, l'impossibilité pour lui-même de pouvoir s'approvisionner auprès de ses propres fournisseurs.

5. Renseignements devant être communiqués par le Client à des fins de paramétrage

❖ Cadrage du projet

Le Client s'engage à fournir au Prestataire le cahier des charges et une documentation complète et précise sous la forme de fichiers types, dossier modèle, documents précisant son organisation en vue du paramétrage adéquat.

Le Client accepte l'ensemble des fonctionnalités de la Solution telles que présentes dans la version en cours lors de sa commande. Il accepte que tout demande spécifique non couverte par les fonctionnalités standard fera l'objet d'une offre de prix par le Prestataire, qu'il acceptera ou pas.

❖ Délai

Ces renseignements devront être fournis au Prestataire à la date de signature du bon de commande ou progressivement comme stipulé dans le planning prévisionnel associé au Détail de l'offre.

Reprise des informations :

Si les données remises par le Client s'avéraient incomplètes, erronées ou non conformes, les travaux supplémentaires d'analyse et de mise en conformité seraient à la charge du Client.

❖ Import de fichiers

En ce qui concerne les fichiers de tiers ou toute autre donnée que le Client fournit au Prestataire pour import dans la Solution, le Prestataire fournit au préalable les contraintes liées à ce fichier (noms de champs, formats des données). Le Client s'engage à fournir un fichier respectant ces contraintes. Ces contraintes sont liées au type de fichier .CSV en UTF-8, et à la nomenclature des données (Nombre pour les colonnes numériques, valeurs des listes, conformité des adresses emails...). Le Client peut disposer des colonnes dans l'ordre qu'il le souhaite. Dans le cas contraire, le Prestataire se réserve le droit de refuser le fichier en l'état s'il ne répond pas aux contraintes, et de proposer une prestation d'analyse et de reprise du fichier pour le rendre conforme.

6. Obligations du Client

❖ Informations

Le Client déclare que les informations nominatives et d'identification qu'il a fournies lors de son enregistrement sont sincères et véritables et qu'il agit pour son propre compte ou dûment mandaté.

❖ Respect de la réglementation

En tant que Client, il est seul responsable du respect des dispositions légales et réglementaires, notamment en matière de droit de la consommation, traitement informatique des données et de protection des libertés individuelles et aux bonnes mœurs, afférentes à son activité et de toutes les opérations en découlant. Le non-respect de la réglementation en vigueur par le Client, comme des conséquences préjudiciables qui pourraient en résulter pour ses Clients ou visiteurs, ne saurait engager la responsabilité du Prestataire. Dans l'hypothèse où le Prestataire serait tenu solidairement responsable d'une décision de justice du fait de l'utilisation non conforme au droit de la Solution par le Client, le Client devra indemniser le Prestataire de l'intégralité des sommes qui lui seraient demandées.

Concernant le module Koban Marketing, en tant que créateur de son site, le Client reconnaît assumer seul la responsabilité éditoriale prévue par la loi du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication audiovisuelle. En cas de constatation d'un manquement du Client à ces obligations, le Prestataire se réserve le droit de suspendre le compte du Client sans que le Client puisse demander des préjudices suite à cette décision.

❖ Données personnelles

Si les Données transmises aux fins d'utilisation de la Solution ou des prestations de paramétrages commandées par le Client comportent des données à caractère personnel, le Client garantit au Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés », et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles. A ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service applicatif

Dans le cadre des services d'IA, les données personnelles peuvent être utilisées pour entraîner ou améliorer les algorithmes d'IA. Le Client garantit au Prestataire qu'il a informé les personnes concernées de cet usage, et a obtenu leur consentement éclairé pour l'utilisation de leurs données à ces fins.

Le Prestataire s'engage à anonymiser les données personnelles lorsque cela est possible avant leur traitement par l'IA, et à ne pas utiliser les données pour d'autres finalités que celles spécifiées dans les présentes CGU et la Politique de Confidentialité.

❖ Exploitation des données

Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation de la Solution.

Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui

permettant d'utiliser les Données et contenus que le Client traite directement ou indirectement. En conséquence le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Il est à la charge du Client de paramétrer les profils de ces utilisateurs, leurs droits d'accès et le périmètre de visibilité aux données. Le Prestataire ne peut pas être tenu responsable d'un mauvais usage de données liées à un défaut de paramétrage.

Le Client garantit le Prestataire à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Le Prestataire se dégage de toute responsabilité sur l'utilisation, la dégradation et la diffusion des données de l'entreprise par ses utilisateurs (défini par un couple utilisateur et mot de passe). Il est de la responsabilité du Client de définir les droits d'administration et d'accès aux données de ses différents utilisateurs. Le Client a en outre accès à la désactivation d'un utilisateur depuis le Logiciel lui-même, il est donc de sa responsabilité de désactiver l'accès d'un Utilisateur s'il estime que cela est nécessaire.

Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via la Solution. Le Client demeure le seul propriétaire des Données constituant le contenu de la Solution.

❖ Sécurité des données

Chacune des Parties s'engagent à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données.

Sous réserve de l'Article 16 – Obligation du Prestataire, le Prestataire s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données contenues dans les Solutions. Le Prestataire mettra en place les mesures techniques et organisationnelles conformes à l'état de l'art de nature à empêcher tout accès ou utilisations fraudueuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

❖ Droits d'auteur dans le cadre des emailings ou campagne sms ou campagnes mailings

Le Client déclare disposer de toutes les autorisations nécessaires pour exploiter, utiliser, stocker toutes les données, images, photos, dessins, etc. diffusées via la Solution, le Prestataire ne pouvant être recherché en aucun cas de ce chef en cas d'exploitation sans autorisation desdits supports.

❖ Utilisation du service email et emailing

Cas des envois d'emails depuis l'application Koban, hors fonctionnalité emailings

Le Prestataire conseille fortement au Client de passer par son SMTP et de le paramétrer dans son application Koban. Si le Client décide toutefois de passer par Amazon, il comprend et accepte être soumis à la délivrabilité « standard » du provider Amazon et donc à des variabilités concernant les IPs publiques Amazon (utilisées par des milliers de client à travers le monde).

Le Client peut également choisir de passer par Amazon, par des adresses IP dédiées directement via son propre compte Amazon SES.

L'avantage est qu'avec son propre compte (et sa propre adresse IP dédiée), le Client n'a pas d'aléas liées aux adresses IP publiques. Le Client devra cependant souscrire le service auprès d'Amazon avec un coût et monitorer son adresse IP lui-même.

Sur demande du Client, le Prestataire peut paramétrer le compte Koban du Client avec son propre compte d'envoi Amazon.

Plus d'informations sur <https://aws.amazon.com/fr/ses/> et <https://aws.amazon.com/fr/ses/pricing/>

Cas des envois d'emails via la fonctionnalité emailings

La délivrabilité des emailings est un sujet important pour nous et, afin de vous garantir le meilleur service possible, nous avons mis en place des règles pour lutter activement contre toutes pratiques non conformes. Celles-ci permettent d'améliorer votre réputation et augmentent la délivrabilité de vos communications auprès de vos destinataires.

Tout d'abord, il est de la responsabilité du Client de s'assurer que son nom de domaine utilisé pour les envois d'emails est correctement paramétré (renseignement des paramètres SPF, DKIM, DMARC et tout autre moyen nécessaire de protection) afin de garantir la délivrabilité et de se protéger contre toute attaque informatique (phishing, spoofing, ou autre). Koban fournit des paramètres SPF et DKIM correspondant à sa plateforme, le Client a en charge de paramétrer son nom de domaine avec les paramètres ainsi fournis.

Par ailleurs, les règles en place dans l'application s'appliquent à certains indicateurs liés à la pratique de l'emailing, pour lesquels des seuils sont fixés.

En étant en-dessous des seuils fixés, le Client peut utiliser le service normalement. En cas de dépassement des limites, le compte du Client sera placé sous-surveillance ou suspendu.

Voici les seuils fixés selon les indicateurs (calculés sur une période de référence de 5 jours glissants) :

- *Emails invalides ou "bounces" :*
- > à 5 % : *suspension de la campagne emailing*
- *Plaintes :*
- > à 0,03 % : *mise sous surveillance de votre compte*
- > à 0,05 % : *suspension de la fonctionnalité d'emailing*

En cas de plaintes, il pourra être demandé au Client d'apporter la preuve de consentement (Optin) du destinataire concerné.

Les éléments de preuves devront être factuels :

- conditions de récupération de l'adresse email (date et moyen)
- dans le cas d'un formulaire en ligne : URL du site ou du formulaire, texte de finalité de traitement ...

Le Client trouvera en suivant ce lien les recommandations de la CNIL concernant les pratiques pour la prospection commerciale à travers un emailing :

<https://www.cnil.fr/fr/la-prospection-commerciale-par-courrier-electronique>

Afin d'accompagner les Utilisateurs dans une mise en place des bonnes pratiques du service emailing, le Prestataire a rédigé un article de support consultable ici :

<https://koban.freshdesk.com/support/solutions/articles/6000164903-0-pr%C3%A9alables-%C3%A0-lire-charte-de-bonne-pratique-sur-les-campagnes-emails>

❖ Autocontrôle

Le Client devra assumer la charge de la surveillance de son application et veiller à ce que les informations fournies respectent dans leur forme et contenu les présentes conditions générales, les présentes dispositions intellectuelles et toutes les dispositions légales et réglementaires et ne portent pas atteinte aux personnes et aux bonnes mœurs.

De la même façon, le Client s'engage à exercer un contrôle sur les sites extérieurs communiqués à ses membres, Clients ou visiteurs par le biais de liens hypertextes. A défaut, le Client s'oblige à supprimer la référence et le lien hypertexte des sites non conformes.

Le Client s'interdit la pratique du spamming à partir de l'application. Toute violation de cette pratique qui serait détectée pourra donner lieu de la part du Prestataire à la résiliation du présent contrat et à la fermeture du compte.

❖ Cookies

Le Client est informé qu'un ou plusieurs cookies seront placés sur le disque dur de son ordinateur afin de permettre au Prestataire de le reconnaître lorsqu'il se connecte, de faciliter la gestion de son compte, ainsi qu'à des fins statistiques (pages consultées, date et heure de consultations...). Le Client est informé qu'en cas d'opposition de sa part à l'installation de ces cookies, aucune gestion de son compte ni étude statistique ne pourront être exécutées par le Prestataire. Il est ici précisé que le Prestataire ne pourra en aucune manière exploiter commercialement ces cookies.

❖ Mot de passe

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande du Client ou à l'initiative du Prestataire sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Prestataire n'a accès à la Solution. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès à la Solution. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client en informera le Prestataire sans délai et le confirmera par courrier recommandé.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants, le Client utilisera la procédure mise en place par le Prestataire lui permettant de récupérer ses identifiants en contactant le support.

Le Client assumera en toute hypothèse l'entière responsabilité de l'utilisation par un tiers non autorisé de son service, jusqu'à modification des identifiants.

❖ Éléments constitutifs

Le Client s'engage à remettre sous 8 jours tous les éléments nécessaires à la réalisation des prestations d'intégration et de paramétrage.

Après ce délai de 8 jours, si le Client n'a pas fourni les informations nécessaires à la réalisation de la prestation, le Prestataire ne peut être tenu du retard de livraison du projet.

Dans l'hypothèse où le Prestataire constate un retard volontaire de la part du Client (refus de répondre aux sollicitations emails, refus de transmettre les éléments pour analyse ou intégration), une facturation des prestations "bloquées" sera émise.

❖ Euros

Le Client devra respecter la réglementation fiscale et douanière applicable à son activité.

❖ Ajout de modules complémentaires

Quelle que soit la date d'achat d'un module, sa facturation sera effective le jour de livraison de la prestation.

Si le mode de règlement choisi est le prélèvement automatique, le paiement du montant de la facture sera également prélevé par le Prestataire sur le compte bancaire fourni par le Client lors de la première autorisation de prélèvement signée.

❖ Garantie – Risque – Assurance

Sauf stipulations contraires ou impossibilité manifeste, il appartient au Client de conserver le document original de tous les éléments remis au Prestataire.

❖ Evolution des Solutions

Le Client est libre de proposer toute idée d'évolution concernant l'un ou l'autre des Solutions du Prestataire. Il ne peut prétendre à une quelconque propriété intellectuelle de l'idée. Le Prestataire n'est en rien tenu de rémunérer les idées émises sous quelque forme que ce soit. Le Client accepte de ce fait que ses idées soient discutées et éventuellement retenues pour l'évolution des Solutions du Prestataire.

❖ Responsabilité du Client

Le Client s'interdit de permettre ou faciliter, directement ou indirectement, notamment par la mise en ligne de liens hypertextes, la transmission de propos, données, images, informations ou autres qui soient constitutifs d'une violation ou interdiction édictées par les Lois et Règlements.

A ce titre le Client garantit le Prestataire du fait de sa mise en cause pouvant résulter pour ce dernier de la mise en cause de sa responsabilité civile à raison de la présentation et du contenu des données quelles qu'elles soient, stockées et/ou diffusées par le Client à partir de son site ou du/de ses nom(s) de domaine.

En cas de plainte, réclamation, notification quelle qu'en soit la forme, faite au Prestataire et relative aux agissements du Client à travers la Solution, le Prestataire sera en droit de suspendre immédiatement la connexion, sans que cette suspension puisse donner droit au versement d'aucune indemnisation pour le Client qui restera redevable à l'égard du Prestataire de toutes les sommes dues au titre de la facturation déjà émise comme de la facturation à émettre jusqu'à l'expiration du contrat et devra rembourser au Prestataire toute somme (amendes, dommages et intérêts, astreintes, etc.) qu'il aura été contraint de verser du fait des agissements du Client.

7. Obligations du Prestataire

❖ Fourniture de moyens techniques

Le Prestataire met à la disposition du Client l'ensemble de ses moyens, et notamment les supports informatiques et logiciels permettant la mise en ligne de la Solution du Client, ainsi que le guide pratique d'utilisation du service. Il s'engage à satisfaire aux obligations techniques imposées par les opérateurs de réseaux, à se conformer aux protocoles et aux standards en usage sur Internet et à assurer et maintenir le bon état des équipements qu'il contrôle.

Le Prestataire s'engage par ailleurs à assister le Client pour toutes difficultés techniques qui pourraient survenir après la mise en ligne de son accès à la Solution. Au titre de cette assistance, le Prestataire s'engage à mettre tout en œuvre, pour aider le Client à solutionner ses problèmes techniques, selon les conditions de la formule de support contractée par le Client.

Dans le cas d'une adresse Webmail gérée par le Client, le Prestataire n'est en aucun cas responsable des dysfonctionnements de l'adresse mail liés à une erreur de manipulation par le Client. En cas de prestation de réparation demandée par le Client, le Prestataire se réserve le droit de facturer la dite prestation au tarif horaire en vigueur. Au préalable, le Prestataire s'engage à prévenir le Client et lui faire parvenir une Offre de prix, et à ne réaliser la réparation qu'après acceptation de l'Offre de prix (bon pour accord et signature du Client).

Le Prestataire se réserve la possibilité sans qu'une autorisation du Client soit nécessaire au préalable, de faire évoluer techniquement le réseau, les matériels ou les logiciels qui sont utilisés pour réaliser les prestations du service, comme toutes les mesures techniques qui permettent d'optimiser les fonctionnalités et performances de la Solution. Pour ce faire, le Prestataire pourra, après avoir préalablement informé le Client un mois à l'avance, suspendre la fourniture de tout ou partie du service pendant la durée estimée nécessaire. Le Client fera son affaire personnelle de répercuter cette information sur les membres, Clients ou visiteurs, sans que le Prestataire ne puisse être tenu pour responsable de toutes les conséquences qui découleraient de cette interruption du service.

❖ Contrôle des contenus

Le Prestataire se réserve la possibilité de mettre en place des procédés de contrôle des contenus saisis au sein de l'Application.

Néanmoins et malgré ces contrôles, le Client s'engage à ce que les contenus des forums hébergés sur son site ne soient pas contraire à la morale et aux bonnes mœurs et ne fassent pas l'apologie du terrorisme ou de la violence, et soient conformes à la législation en vigueur.

En tout état de cause le Client reste le seul et unique responsable du contenu saisi par ses utilisateurs au sein de l'Application.

❖ Obligation de moyen

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer l'accès en continu et dans des conditions optimales aux services proposés.

Le service est hébergé dans un Datacenter situé sur le territoire de l'Union Européenne (France). Ce Datacenter présente toutes les certifications en matière de sécurité d'accès et de redondance de son infrastructure.

L'infrastructure permet de tendre vers une Garantie de Temps de Disponibilité de 99,9 % avec une Garantie de Temps de Rétablissement de 8h.

Notre politique de rétention des sauvegardes est la suivante :

Sur les 30 derniers jours : conservation d'une sauvegarde journalière

Au-delà des 30 derniers jours et jusqu'à 1 an : conservation d'une sauvegarde tous les 10 jours

Au-delà de 1 année : conservation d'une sauvegarde mensuelle

En cas d'erreur de manipulation sur la base Client par le Client, le Prestataire peut proposer un rétablissement des données telles que lors de la dernière sauvegarde. Cette prestation est facturable (400 € HT).

De plus, dans le cadre protection et de la confidentialité des données, le Prestataire met à disposition du Client sa Charte Confidentialité et Sécurité. Celle-ci est accessible via simple demande à contact@koban-crm.com.

❖ Réversibilité

Le Prestataire s'engage, en cas de rupture du Contrat d'Abonnement à fournir au Client le moyen de récupérer intégralement toutes ses données au moyen d'un outil d'exportation au format CSV. Ce format permet rapidement la réintégration des données dans un autre système. Cette récupération est disponible pendant 15 jours après la fin du Contrat. Les données ne sont donc pas exportables en format PDF.

Par ailleurs, le Prestataire peut, si le Client le demande et avec son concours financier, mettre en place une politique complète de réversibilité de ses données via un tiers de confiance.

Enfin, le Prestataire peut également, si le Client le demande et avec son concours financier, mettre en place une politique de réversibilité applicative en cas de défaillance du Prestataire. Ce mécanisme permet au Client de continuer à exploiter le service, même en cas de défaillance financière du Prestataire.

❖ Responsabilité - Force majeure

En aucun cas, la responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée en cas de :

- faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés
- faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel le Prestataire n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance
- Force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté du Prestataire

Le Prestataire est responsable, selon les règles du droit civil, des services fournis au Client. Toutefois, en ce qui concerne les fonctionnalités d'IA, le Prestataire décline toute responsabilité en cas de décisions prises par le Client ou les utilisateurs finaux basées sur des suggestions ou analyses générées par les outils d'IA. L'IA doit être utilisée comme un support décisionnel, et non comme une solution autonome.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les meilleures pratiques pour assurer la sécurité et la confidentialité des données traitées par l'IA. Cependant, le Client reconnaît que le traitement des données par des algorithmes d'apprentissage automatique peut entraîner des résultats imprévisibles ou des biais, pour lesquels le Prestataire ne pourra être tenu responsable.

En outre, le Prestataire décline toute responsabilité pour les dommages indirects ou consécutifs, tels que les pertes de profits, de revenus, de données ou de clientèle résultant de l'utilisation des services d'IA. Le Client est responsable de l'évaluation et de l'interprétation des résultats fournis par l'IA, et doit s'assurer que ces résultats sont adaptés à ses besoins spécifiques avant toute décision ou action.

Le Prestataire s'engage à mettre tous ses moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales les services au Client, sauf dans l'hypothèse où une interruption du service est expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente.

En outre, la responsabilité du Prestataire ne sera pas engagée pour tout cas de Force Majeure habituellement reconnu par les tribunaux et notamment :

1. Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant au Prestataire au titre des présentes, est empêchée, limitée ou perturbée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable du Prestataire ("Cas de Force Majeure"), alors le Prestataire, sous réserve d'une prompte notification au Client, devra être dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou perturbation, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées. La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure. Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

2. Soit encore du fait du Client, notamment dans les cas ci-après :

- détérioration de l'application,
- mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle,
- destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur le site, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

Le Prestataire ne serait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès. A ce titre, Le Prestataire informe le Client que ses prestations sont indépendantes d'autres opérateurs techniques et que sa responsabilité ne peut être engagée par leur défaillance.

Les réparations dues par Le Prestataire au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect.

En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du service fourni par le Prestataire, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées.

Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être mis à la charge du Prestataire, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client au Prestataire pour la période considérée ou facturées au Client par le Prestataire ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du service pour laquelle la responsabilité du Prestataire a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

Le Prestataire décline toute responsabilité sur les pannes ou interruptions de service, dues à toutes contingences techniques ou autres, de quelque origine qu'elles soient dès lors qu'elles ne résultent pas du seul fait du Prestataire, et notamment de tout problème de connexion ou de ralentissement du réseau Télécom permettant l'accès à Internet, comme des dysfonctionnements des équipements techniques du Client, et comme de la destruction de tout ou partie

des données stockées sur son application, par une manipulation accidentelle ou non. La politique de sauvegarde et de redondance mis en place par le Prestataire permettra de restituer les données dans les conditions définies à l'article

Le Prestataire décline toute responsabilité des dégâts causés sur les appareils informatiques, périphériques et toute installation en dehors des interventions techniques. De la même façon aucune responsabilité ne pourra être encourue par le Prestataire si la non-exécution de ses engagements et obligations résulte d'un événement revêtant le caractère de force majeur.

La survenance d'un cas de force majeure suspendra dans un premier temps de plein droit l'exécution du contrat. Si au-delà d'une période de deux mois, l'obligation reste suspendue du fait d'un cas de force majeure, le contrat sera résilié automatiquement et de plein droit (sauf accord express des parties), les droits d'abonnement étant alors remboursés au prorata temporis d'utilisation.

8. Conditions financières

❖ Offre de prix

L'adhésion au service du Prestataire est subordonnée au paiement du prix correspondant à la formule choisie ou aux conditions exposées dans l'Offre de prix.

Les Offres de prix sont établies d'après les éléments et informations fournis par le Client. Toute modification tant au niveau des éléments, des modalités de fabrication que de la livraison entraîne automatiquement une majoration de prix.

❖ Redevance des abonnements/licences

Les conditions financières concernant la redevance des abonnements sont exposées dans l'Offre de prix.

Les redevances des abonnements sont indiquées en euros et s'entendent hors taxe et hors frais.

L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client.

Les prestations suivantes sont exclues de la redevance et donnent lieu à une facturation séparée :

- les prestations de formation,
- les prestations d'assistance technique,
- et plus généralement toutes prestations n'entrant pas dans l'offre SaaS

❖ Modalités de paiement

Nonobstant la durée d'engagement, les Services sont facturés en standard selon les modalités suivantes :

- Abonnements
 - o Si aucune formation n'a été commandée : facturation complète des abonnements à la commande Client avec échéance de paiement à 8 jours à date de facture
 - o Si une (1) ou plusieurs formations ont été commandées : facturation complète des abonnements le jour de l'envoi des accès au Client, avec échéance de paiement à 8 jours à date de facture,
- Prestations
 - o A la commande Client : 30 % d'acompte sur les prestations commandées avec échéance de paiement à 8 jours à date de facture.

- o Pendant le projet : factures intermédiaires selon le planning de facturation défini dans l'offre de prix, avec échéance de paiement à 8 jours à date de facture.
- o A la fin du projet : solde avec échéance de paiement à 8 jours à date de facture.

Des conditions particulières peuvent être accordées à la seule discrétion du Prestataire. Dans cette hypothèse, ces conditions particulières seront décrites dans l'Offre de prix et feront références.

Les factures sont payables par prélèvement. Un règlement par virement peut être envisagé mais sera soumis à une validation par le Prestataire.

❖ Défaut de paiement

Sauf report sollicité à temps et accordé par le Prestataire, tout retard de paiement entraînera le calcul d'un intérêt de retard d'un montant égal à une fois et demi le taux de l'intérêt légal. Le montant de ces intérêts de retard sera imputé de plein droit sur toutes remises, ristournes ou rabais dus par le Prestataire. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € est applicable pour tout paiement intervenu après la date d'exigibilité de la facture.

Si le Client a choisi le prélèvement bancaire comme moyen de paiement, et qu'un prélèvement est rejeté, le Prestataire facturera les frais de rejet à raison de 16 € HT par rejet, payables sous 8 jours.

En outre tous les frais relatifs au recouvrement de sa créance par le Prestataire resteront intégralement à la charge du Client.

En cas de non règlement d'une échéance de redevance, et 10 jours après un email de relance ou une lettre de relance avec AR restés sans effet, l'accès à la Solution pourra être suspendu par le Prestataire sans préjudice de toute autre voie d'action.

Il en va de même, lorsque le paiement est échelonné, dans le cas du non-paiement d'une seule échéance

Sans régularisation de la situation dans un délai de 10 jours suivant la suspension du service et après mise en demeure par courrier ou email, le site, l'application ou le compte du Client sera clôturé sans préjudice de tous dommages et intérêts. La résolution frappera non seulement la commande en cause mais également toutes les commandes impayées antérieures, qu'elles soient réceptionnées ou en cours de réception et que leur paiement soit échu ou non.

En cas de récidive, la même procédure sera engagée et un règlement par anticipation de sommes restantes dues sera demandé pour la réouverture de l'accès à la Solution.

Dans tous les cas le coût de reconnexion au service après paiement sera facturé au Client d'une somme forfaitaire de 75,00 euros Hors Taxes.

Le Client devra rembourser tous les frais bancaires facturés au titre de la non provision et les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires des officiers ministériels et des avocats. Toute facture ayant donné lieu à recouvrement judiciaire, sera majorée au titre de clause pénale réductible au sens de l'article 1229 du code civil, d'une indemnité forfaitaire fixée à la somme de 500,00 €.

Le Prestataire n'entend consentir aucun escompte pour paiement comptant ou à une date antérieure à celle résultant des conditions générales de vente.

En application de la loi n°90-335 du 12 mai 1980, le Prestataire se réserve la propriété des marchandises livrées, jusqu'au paiement intégral de leur prix en principal et intérêts. A défaut de paiement du prix à l'échéance convenue, le Prestataire pourra reprendre les marchandises. La vente sera résolue de plein droit si bon semble au Prestataire et les acomptes versés lui resteront acquis en contrepartie de la jouissance des marchandises dont aura bénéficié le Client. En cas de litige ou de contestation de la part du Client, aucune compensation, de tout ordre, ne peut remettre en cause la clause de réserve de propriété.

9. Contrat d'abonnement aux services en ligne – Durée – Reconduction

❖ Durée

Le contrat d'abonnement au Logiciel est un contrat annuel à tacite reconduction, sauf si une indication contraire figure dans l'offre de prix.

L'adhésion au service sera confirmée par le Prestataire par voie de courrier électronique via l'envoi de la première facture dite Facture d'abonnement. Un exemplaire des Conditions Générales de Vente sera disponible sur l'environnement web proposant le service.

Le contrat prend effet dès accord du Client ou inscription en ligne. La première échéance de facturation court le premier jour d'effet du contrat, l'année en cours est facturée entièrement d'avance. Le prix de l'abonnement est ensuite payable annuellement d'avance. Une facturation mensuelle est également possible, selon la formule validée dans l'Offre de prix.

❖ Renouvellement et résiliation

Le contrat est renouvelé à date de fin d'engagement par tacite reconduction, sauf si une indication contraire figure dans l'offre de prix.

Toutefois, une dénonciation par le Client par LRAR peut s'effectuer jusqu'à 15 jours avant la date de fin de contrat. La résiliation du service sera alors effective en fin de période d'engagement, la période en cours restant due par le Client. En cas de résiliation du contrat, le compte du Client sur le Logiciel sera fermé. Le Client a la responsabilité d'exporter ses données avant la date de fermeture.

Dans l'hypothèse où le Client souhaite clore le contrat avant la date d'échéance pour un motif sérieux (liquidation judiciaire), ce dernier pourra être résilié, si bon semble au Prestataire, 15 jours après la réception d'une lettre de résiliation de contrat avec accusé de réception. La période en cours restera due par le Client.

Par ailleurs, en cas de comportements contraires à ces conditions générales de vente et d'abonnement ainsi qu'aux bonnes pratiques (comportement irrespectueux du Client auprès des interlocuteurs du support technique, sollicitation du support technique à des fins de formation, plus de 3 retards de paiement nécessitant que le Prestataire a dû relancer le Client pour se faire payer...), le Prestataire se réserve le droit d'interrompre le contrat moyennant un préavis de 1 mois, envoyé par mail avec AR au Client. Le Client a la responsabilité d'exporter ses données dans ce délai de 1 mois. Passé ce délai, le compte du Client sera fermé.

Dans cette hypothèse, et à titre de clause pénale, la résiliation du contrat prononcée par le Prestataire donnera lieu au paiement des sommes contractuelles restant dues majorée d'une indemnité forfaitaire équivalente à 45,00 € HT, indépendamment de toute autre somme que le Client resterait devoir au Prestataire au titre de l'exécution du contrat.

Quand le compte du Client est fermé :

A date de fermeture la réversibilité des données est assurée gratuitement sur simple demande pendant les 3 mois suivants la fermeture.

Passé ce délai, la réversibilité des données est assurée mais payante, selon une Offre de prix envoyée au Client, et ce pendant 10 ans suivants la date de fermeture du compte.

Passé les 10 ans, les données sont définitivement supprimées.

Le Client ou le Prestataire ne peut résilier unilatéralement le contrat que pour un motif sérieux. Le décès du Client ne met fin au contrat que si cela rend impossible ou inutile l'exécution du contrat. Le décès ou l'incapacité du Client ou du Prestataire ne met pas fin au contrat, à moins qu'il n'ait été conclu en considération de ses qualités personnelles ou qu'il ne puisse être continué de manière adéquate par celui qui lui succède dans ses activités, auquel cas le Client peut résilier le contrat. Dans tous les cas, les acomptes versés lors de la signature du contrat entre Le Client et le Prestataire ne seront pas reversés au Client. Ils recouvrent les frais minimums engagés dans ledit contrat (administratif, développement d'un rush et traitement).

Les prestations de réversibilité pourront être mise en œuvre conformément à l'article 16.4 – Réversibilité.

Conformément aux obligations légales sur la durée de conservation des documents commerciaux - article L123-22 du code de commerce-, le Client doit archiver ses documents commerciaux (bon de commande, de livraison ou de réception, facture client et fournisseur, etc.) pendant 10 ans à partir de la clôture de l'exercice.

Le Prestataire archive également ces données durant 10 années après la fin du contrat, et pourra restituer ces informations à la demande du Client, conformément à l'article 19-4. Cette prestation sera associée à un devis couvrant les frais inhérents à cette opération.

10. Compte d'essai

Formule d'essai : le Prestataire se réserve la possibilité d'ouvrir au Client un compte dit d'essai, correspondant à la formule Professionnelle. Ce compte est gratuit pendant 14 jours. A l'issue de ces 14 jours, le Client décide de s'abonner à la formule qu'il souhaite en contractualisant avec le Prestataire.

Dans le cas où il ne manifeste pas son souhait de commander, le Prestataire clôture le compte après la fin des 14 premiers jours. Le Client est responsable de l'export et de la récupération de ses données avant la fin des 14 jours gratuits.

Le jour de la clôture du compte, l'ensemble des données du Client sont effacées et ne sont plus récupérables.

11. Propriété intellectuelle

❖ Programmes informatiques

Toutes les instructions, procédures et programmes mis au point par le Prestataire pour le développement du service Internet restent la propriété du Prestataire qui conserve la qualité d'auteur.

❖ Exploitation

Le Prestataire pourra utiliser l'ensemble des informations et enseignements issus de la mise au point des programmes.

❖ Reproduction

Le Client reconnaît que tous les logiciels utilisés dans le cadre de la licence contiennent des informations confidentielles et sont protégés par le code de la propriété intellectuelle. Il est interdit au Client de copier, modifier, créer une œuvre dérivée, inverser la conception ou l'assemblage ou de quelque manière détourner les codes sources, vendre, attribuer, sous licencier ou transférer, de quelque manière que ce soit, tous droits portant sur les logiciels concédés, sauf à encourir les poursuites et peines prévues au code de la propriété intellectuelle, et notamment pour piratage informatique.

❖ Jouissance

Le Client aura la jouissance du service Internet qui lui est destiné, sans pouvoir le céder, ni le concéder sans l'accord exprès du Prestataire.

❖ Données du Client

Le Client est propriétaire des données qu'il a intégré ou saisi dans le système. Le Prestataire s'interdit de diffuser ces données ou de les utiliser commercialement.

❖ Développement spécifique

En cas de commande et réalisation d'un développement spécifique dont il est spécifié, dans un contrat validé et signé par le Client et le Prestataire que la propriété finale revient au Client, l'ensemble des instructions, procédures et programmes mis au point par le Prestataire pour le développement restent sa propriété tant que la facture globale correspondant à la prestation n'a pas été réglée par le Client. Une fois que le Client s'est acquitté de l'ensemble des factures inhérentes au projet, il devient de fait propriétaire des instructions, procédures et programmes propres à ce projet.

Dans le cas contraire, le Prestataire peut décider d'intégrer le développement spécifique au sein de la Solution s'il le juge pertinent.

❖ Garantie d'éviction

Le Prestataire déclare et garantit :

- que les Solutions qu'il a développées sont originales au sens du Code français de la propriété intellectuelle,
- qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat.

Le Prestataire déclare et garantit que les Solutions ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

❖ Assurances

Le Prestataire a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Il s'engage à donner tout justificatif au Client, si celui-ci lui en fait la demande expresse.

❖ Non-sollicitation de personnel

Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à 3 fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

12. Primauté - Modification – Indivisibilité

Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales du Client qui ne pourront être opposées au Prestataire. Le Client est informé que les présentes conditions générales pourront être modifiées par le Prestataire à tout moment, qu'il s'agisse des conditions financières, de la durée de base du contrat, des conditions de règlement ou tout autre.

Les clauses des présentes sont autonomes et la nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque d'entre elles n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée.

13. Informatique et liberté

❖ Confidentialité des informations du Client

Le Prestataire s'interdit de divulguer les informations qui lui auront été communiquées par le Client et stipulées expressément confidentielles.

❖ Confidentialités des informations du Prestataire

De son côté, le Client s'interdit de divulguer toutes données, formules, programmes, méthodes, ou renseignements dont elle aura eu connaissance du fait de l'exécution du présent contrat sous peine de dommages et intérêts.

❖ Promotion des créations

Sauf dispositions contraires écrites, le Prestataire pourra diffuser tous paramétrages ou créations réalisés pour le Client à des fins de "présentation de services" sur tous types de supports sans limitation de durée.

❖ Description et finalités du traitement, données collectées

Le Prestataire recueille et traite les données que le Client et ses utilisateurs fournissent volontairement afin d'accéder et d'utiliser la solution Koban durant la durée de l'abonnement et conformément à sa politique de confidentialité.

Les personnes concernées par le traitement sont les utilisateurs à savoir les employés du Client.

Le Prestataire collecte les données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, courriel, numéro de téléphone, identifiants ...

Les finalités du traitement sont :

- la création des comptes (Compte d'Essai et Compte définitif) ;
- la gestion de la sécurité d'accès à Koban ;
- la gestion et le suivi de la relation commerciale (abonnements, commandes, paiements, réclamations et Support aux Utilisateurs (en ligne, par email, par téléphone etc.) ;

- le suivi de la satisfaction Client (enquêtes, suivi des avis Clients) ;
- la gestion de la prospection et des demandes d'informations (envoi d'offres commerciales et marketing, newsletters, livres blancs, demandes de devis, demande de démonstrations...) ;
- la gestion des recommandations et parrainages ;
- la gestion des demandes d'exercice des différents droits des Utilisateurs : droits d'accès à leurs Données à Caractère Personnel, droits de rectification, d'effacement, d'opposition, de portabilité et de limitation du traitement ;
- la gestion des litiges et contentieux.

❖ Obligations des Parties : général

Le Client reconnaît que le Prestataire sera amené à traiter les Données à Caractère Personnel renseignées par le Client dans les différents Modules, en sa qualité d'éditeur de la solution Koban, pour les seules finalités et dans les conditions convenues dans les CGV et dans sa Politique de Confidentialité..

Le Prestataire s'engage à traiter les Données à Caractère Personnel définies à l'article "Description et finalités du traitement, données collectées".

En sa qualité de responsable du traitement des Données à Caractère Personnel du Client (s'agissant des données de contact du Client, de ses utilisateurs de la solution Koban etc), le Client est responsable du respect de ses propres obligations légales et réglementaires en matière de traitement de Données à Caractère Personnel. Le Client reconnaît que les mesures mises en œuvre dans le cadre des présentes CGV par Le Prestaire constituent des garanties suffisantes de conformité au regard de la réglementation, et le Client s'engage à se conformer à tout moment aux lois et règlements en vigueur en la matière.

En sa qualité de sous-traitant des Données à Caractère Personnel appartenant au Client (par exemple, les données de ses propres clients ou prospects ou encore de ses fournisseurs), Le Prestataire se limite à suivre les instructions documentées du Client en matière de traitements, sous réserve d'alerter le Client en cas d'instructions données non conformes à la réglementation. Les Parties reconnaissent que la réalisation de l'objet des présentes CGV et l'utilisation des Modules constituent les instructions documentées du Client. Il est précisé que toute instruction non documentée par écrit, ou non conforme à la réglementation n'est pas prise en compte par le Prestataire.

Le Prestataire informe immédiatement le Client si, selon lui, une instruction constitue une violation du présent règlement ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des Données à Caractère Personnel.

Le Prestataire a désigné un DPO qui peut être contacté à l'adresse contact@koban-crm.com.

Il est entendu que le Prestataire ne saurait être tenue pour responsable des décisions prises par le Client en tant que responsable du traitement, étant précisé que l'objet des présentes n'est pas la prestation de conseils juridiques. Notamment, si le Client utilise les Modules pour traiter des Données ou catégories de Données à Caractère Personnel (telles que des données sensibles au sens du RGPD) le Client le fait à ses risques et périls, en sa qualité de responsable de traitement, et le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable en cas de manquement à la réglementation. Il est précisé au Client que la solution Koban n'est pas adapté au traitement des données sensibles, et en particulier des données de santé. Le Client s'abstiendra par conséquent d'importer et/ou plus généralement de traiter ce type de Données à Caractère Personnelles dans le cadre de son utilisation de la solution. Tout traitement éventuel de telles Données se fera donc sous la responsabilité exclusive du Client.

Le Client s'engage à alerter le Prestaire sans délai, en cas d'évolution des demandes du Client, entraînant ou risquant d'entraîner un changement de statut du Prestataire au regard de la réglementation.

14. Compétence

Seront seuls compétents en cas de litige de toute nature ou de contestation relative à l'interprétation ou l'exécution de la prestation, le tribunal de commerce de Lyon. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie et quels que soient le mode et les modalités de paiement sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents des Clients puissent mettre obstacle à l'application de la présente clause.

Le présent contrat est soumis à la Loi française pour toute question relevant de son interprétation, son exécution ou sa cessation. En cas de version du contrat en langue étrangère, seule la version française fera foi.