

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



SUR CETTE PAGE, VOUS POUVEZ CONSULTER LES
CONDITIONS CONTRACTUELLES EN VIGUEUR. CHAQUE
CONTRAT COMPREND LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE
VENTE, LES PRE-REQUIS TECHNIQUES ET TOUT DOCUMENT
REGISSANT ET DÉCRIVANT LES PRESTATIONS.

LICENCE
MATERIELS
PRESTATIONS
SERVICES D'HEBE
RGEMENTS

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LICENCE ET
SERVICES ASSOCIES

PRÉAMBULE

HEYOU commercialise des progiciels dont elle est propriétaire, ainsi que des progiciels conçus et développés par d'autres auteurs. Les progiciels proposés par HEYOU sont des produits standards destinés à satisfaire les besoins du plus grand nombre de clients.

Le Client, désirant se doter de nouveaux outils informatiques, a souhaité pouvoir utiliser un progiciel proposé par HEYOU pour l'exercice de son activité professionnelle.

HEYOU dans le cadre de son devoir d'information et de conseil, a mis à la disposition du Client une proposition commerciale et/ou de la documentation présentant les Progiciels dont le Client reconnaît avoir pris connaissance. Il appartient au Client, notamment sur la base de ces informations, de s'assurer de l'adéquation des Progiciels à ses besoins et contraintes propres. À cette fin, le Client peut, préalablement à l'acceptation du Contrat, demander à HEYOU toute information complémentaire et/ou d'assister à une démonstration supplémentaire du Progiciel, à défaut de quoi le Client reconnaît avoir été suffisamment informé. Tout cahier des charges ou document d'expression de besoins établi par le Client ne sera en aucun cas pris en compte par HEYOU dans le cadre du Contrat sauf validation expresse de HEYOU intervenue avant la signature des présentes pour figurer en annexe des présentes. La fourniture par HEYOU d'adaptation des Progiciels aux besoins exprimés par le Client ne peut être effectuée par HEYOU que dans le cadre d'une Prestation non-régie par les présentes Conditions Générales de Licence et Services Associés. Le Client est informé que les Prestations proposées par HEYOU sont nécessaires à la bonne utilisation des Progiciels. Dès lors, il appartient au Client, eu égard à ses besoins, d'apprécier l'opportunité de recourir ou non à ces Prestations.

CECI AYANT ÉTÉ EXPOSÉ, IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Pour l'exécution des présentes, les termes et expressions identifiés par une majuscule ont la signification indiquée ci-après, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel.

Client : Désigne la personne morale ou la personne physique, co-contractante de HEYOU intervenant dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Contrat : Désigne soit :

– l'ensemble contractuel composé de plusieurs parties et de plusieurs documents, à savoir la partie « Éléments commandés », la partie « Bon de commande », la partie « Mandat SEPA » si applicable et éditée, les présentes conditions générales de licence Services associés, ainsi que les Prérequis Techniques.

– le Bon de Commande, validé par une personne habilitée du Client, comprenant les éléments commandés, les quantités, les prix, le Mandat SEPA si applicable, les présentes conditions générales de licence et Services associés ainsi que les Prérequis Techniques.

Les conditions générales de licence et Services associés, les Prérequis Techniques sont consultables sur le site de HEYOU (<http://www.heyou-app.fr>) et peuvent également être adressées au Client à première demande et obéissent ainsi à l'Article L441-6 du Code du Commerce en ce qu'il prévoit que la communication par un prestataire de services doit s'effectuer par tout moyen conforme aux usages de la profession. HEYOU recommande au Client la prise de connaissance des conditions générales de licence et Services associés et des Prérequis Techniques par ce moyen d'accès en permanence disponible.

Date d'entrée en vigueur : Désigne la date d'entrée en vigueur du Contrat telle qu'indiquée à la page de signature du Bon de Commande.

Documentation : Désigne les informations mises à disposition par HEYOU et décrivant les modalités d'utilisation du Progiciel.

Données Client : Désigne les informations (dont les Données Personnelles) dont le Client est propriétaire et/ou responsable qu'il saisit, renseigne, transmet, collecte, conserve et/ou traite dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Données Personnelles : Désigne les données à caractère personnel que le Client traite dans le cadre de l'exécution du Contrat, au sens de la directive 95/46/CE et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite Informatique et Libertés et, à compter du 25 mai 2018, le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (dit « RGPD »), cet ensemble réglementaire étant désigné ci-après « Règlementation Applicable ».

Environnement Technique : Désigne le système d'information (notamment les logiciels, matériels, réseaux de communication...) dont dispose le Client préalablement à la livraison et à l'intégration des Progiciels. L'Environnement Technique, de nature à permettre le fonctionnement du Progiciel dans des conditions normales d'utilisation, devra être conforme aux Prérequis Techniques.

Prérequis Techniques : Désigne la dernière version de la liste des caractéristiques du système d'information ou des matériels et dispositifs informatiques du Client préconisés par HEYOU et adaptés à l'utilisation des Progiciels devant être mis en œuvre et respectés par le Client pour que le Progiciel fonctionne dans des conditions normales d'utilisation. Les Prérequis Techniques sont susceptibles d'évolution et la dernière version à jour est accessible à tout moment sur le site web de HEYOU (<http://www.heyou-app.fr>) ou à toute autre adresse de site communiquée par HEYOU II appartient au Client d'assurer l'évolution de ses matériels et dispositifs informatiques conformément à l'évolution des Prérequis Techniques.

Prestation : Désigne les prestations de mise en œuvre concernant les Progiciels proposées par HEYOU (analyse, paramétrage, formation, etc...) et souscrites par le

Client en partie « Éléments Commandés » et soumise à de conditions générales prestations séparées.

Progiciels : Désigne ensemble le Progiciel HEYOU et le Progiciel Auteur.

Progiciel Auteur : Désigne-le ou les progiciel(s) standard(s) visé(s) en partie « Éléments commandés » ou sur le Bon de Commande, conçu(s) et développé(s) par d'autres auteurs que HEYOU et pour lesquels HEYOU dispose d'un droit de distribution lui conférant la possibilité d'octroyer au Client des droits d'utilisation.

Progiciel HEYOU : Désigne-le ou les progiciel(s) standard(s) visé(s) en partie « Éléments commandés » ou sur le Bon de Commande, dont HEYOU est l'auteur, ainsi que sa Documentation. Les Progiciels HEYOU ont été conçus et développés pour le marché français, ils ne peuvent être recommandés en l'état que pour des entreprises françaises situées en France métropolitaine ou, le cas échéant, pour des filiales d'entreprises françaises situées à l'étranger dont les besoins peuvent être satisfaits par ces Progiciels HEYOU .

Service : Désigne les prestations de support et de maintenance corrective et évolutive fournies par HEYOU en exécution du Contrat, telles que détaillées en partie « Éléments commandés » ou sur le Bon de Commande. Le Service ne pourra être assuré par HEYOU que dans la mesure où le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

Utilisateur : Désigne, sous la responsabilité du Client, toute personne physique habilitée par le Client et/ou tout système logique ou physique dûment autorisé à utiliser ou accéder aux Progiciels en exécution du Contrat, comme défini plus-avant à l'article « Licences nommées ».

ARTICLE 2. ACCEPTATION DU CONTRAT – OBJET

2.1. ACCEPTATION DU CONTRAT

Le Client est réputé avoir pris connaissance du Contrat tel que défini à l'article « Définitions » et l'avoir dûment accepté sans réserve. Le Contrat est accepté sans réserve par le Client lors de la signature du Bon de commande et/ou de l'autorisation de prélèvement sous forme papier faisant référence aux présentes conditions générales de licence et Services associés et valant acceptation de l'ensemble du Contrat.

Toute modification des présentes conditions générales de licence et Services associés devra faire l'objet de conditions particulières dûment acceptées et signées par les deux Parties. À défaut, toute modification ou altération portée sur la partie pré imprimée du Contrat (Bon de commande, Éléments commandés) est réputée nulle et non avenue.

Aux fins de l'acceptation à distance du Contrat, le Client reconnaît et accepte que les télécopies revêtues de la signature d'un de ses représentants ou préposés, reçues par HEYOU ont la valeur d'une preuve écrite et peuvent lui être valablement opposées par HEYOU L'acceptation du Contrat par voie électronique a entre les Parties, la même valeur probante que l'accord sur support papier. Les registres informatisés et

conservés dans les systèmes informatiques seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les Parties. L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

2.2. Objet

Les présentes ont pour objet de définir les termes et conditions selon lesquelles HEYOU concède au Client un droit d'utilisation des Progiciels et s'engage à fournir au Client les Services visés au Contrat.

ARTICLE 3. ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE

Le Contrat entre en vigueur le jour de la Date d'entrée en vigueur telle que déterminée en page de signature.

La licence d'utilisation des Progiciels est accordée selon les modalités décrites à l'article « Droits Concédés ».

Sauf dispositions contraires et particulières, le Service est conclu pour une durée initiale de trente-six (36) mois à compter de la livraison (ou du téléchargement) des Progiciels. Le Service sera ensuite tacitement prorogé par périodes successives de douze (12) mois. La Partie qui déciderait de ne pas proroger le Service devra notifier cette décision à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant la fin de la période en cours.

HEYOU peut pendant toute la durée du Service, y compris pendant la durée initiale, en respectant un préavis d'un (1) an, informer le Client par tous moyens de la suppression du Service d'un Progiciel ; entraînant de ce fait, la fin de la fourniture du Service pour le Progiciel concerné. Ces suppressions n'entraîneront pas la résiliation du Service en cours pour les éventuels autres Progiciel(s).

DISPOSITIONS RELATIVES A LA LICENCE

ARTICLE 4. DROITS CONCÉDÉS

4.1. PROPRIÉTÉ DES PROGICIELS

HEYOU est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux Progiciels HEYOU à leurs Documentations et aux mises à jour fournies en exécution du Service. HEYOU déclare détenir le droit de distribuer et/ou sous-licencier les Progiciels

Auteur qui sont, le cas échéant, fournis au Client dans le cadre des présentes, et qui restent la propriété de leur auteur. Aucun droit de propriété n'est transféré au Client en exécution du Contrat, tant au titre des Progiciels HEYOU que des Progiciels Auteur. Tout Progiciel fourni au titre des présentes reste la propriété de HEYOU ou de son auteur.

4.2. DROIT D'UTILISATION DES PROGICIELS

Au titre des présentes, HEYOU concède au Client, sous réserve du complet paiement du prix défini en parties « Éléments commandés » et « Bon de Commande », un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non-transmissible et non-cessible des Progiciels visés en partie « Éléments commandés ». Ce droit d'utilisation est consenti dans les conditions et limites définies en parties « Éléments commandés » et « Bon de Commande ».

Le droit d'utilisation des Progiciels est concédé au Client à compter de la date de mise à disposition des Progiciels pour la durée légale de protection du droit d'auteur telle qu'elle résulte des lois régissant la propriété intellectuelle.

4.3. LICENCES NOMMEES

Sauf stipulation contraire, les droits d'utilisation des Progiciels sont accordés au Client pour un nombre d'Utilisateurs nommés et/ou pour toutes autres unités d'œuvre exprimées sous forme de quantités, seuils ou plafonds, ces éléments étant fixés en partie « Éléments commandés » ou sur le Bon de Commande.

On entend par Utilisateur nommé, selon les Progiciels et les modalités d'usage :

- les utilisateurs, personnes physiques, désignés par le Client disposant d'un identifiant et d'un mot de passe personnel et pouvant utiliser les Progiciels pour un usage professionnel ;
- et/ou les systèmes logiques ou physiques accédant et opérant des traitements avec le Progiciel HEYOU (postes, mobile device, etc.).

Toute modification du nombre d'Utilisateurs nommés et/ou des unités d'œuvre est subordonnée à l'accord exprès de HEYOU et, le cas échéant, au paiement d'une redevance complémentaire au tarif en vigueur.

Le Client reconnaît et accepte que le périmètre des droits d'utilisation concédé pour chacun des Progiciels objet du Contrat constitue une concession unique et non divisible.

4.4. LIMITES A LA CONCESSION DE DROITS D'UTILISATION

Conformément à l'article L122-6-1 I du Code de la propriété intellectuelle, et indépendamment des dispositions relatives au Service, HEYOU se réserve le droit de corriger les éventuelles erreurs des Progiciels HEYOU L'auteur concerné se réserve le droit de corriger les éventuelles anomalies des Progiciels Auteur. Le Client s'interdit donc de procéder à toutes corrections d'erreurs, modifications, adaptations ou traductions des Progiciels.

Dans le cadre de la concession de droit accordée au Client par HEYOU le Client s'engage à ne pas porter atteinte de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, aux droits de propriété de HEYOU ou de l'auteur des Progiciels Auteur. En conséquence, le Client s'interdit notamment :

- d'utiliser ou d'employer les Progiciels de manière non-conforme à leur destination et aux conditions fixées par le Contrat, et notamment d'en avoir une utilisation dans un cadre non-professionnel ;
- de supprimer une mention concernant les droits d'auteur, les marques ou tout droit de propriété intellectuelle susceptibles de figurer sur les Progiciels ;
- de désactiver, contourner ou porter atteinte de quelque manière que ce soit aux mesures techniques de protection susceptibles d'équiper les Progiciels et à s'abstenir de toute tentative de même nature ;
- toute reproduction et toute représentation des Progiciels sous quelque forme que ce soit, notamment par modification ou inclusion dans un autre logiciel ou progiciel et/ou modification de sa Documentation ;
- toute reproduction autre qu'une copie de sauvegarde lorsque celle-ci est nécessaire pour préserver l'utilisation du Progiciel ou conformément à l'article L122-6-1 II du Code de la Propriété Intellectuelle et sous réserve d'en informer HEYOU étant précisé que toute copie de sauvegarde reste la propriété exclusive de HEYOU ou, pour les Progiciels, de leurs auteurs ;
- toute traduction, adaptation, arrangement ou modification des Progiciels ;
- toute reproduction du code ou décompilation des Progiciels pour des besoins d'interopérabilité, HEYOU s'engageant à remettre au Client, dans un délai raisonnable, les informations nécessaires à l'interopérabilité des Progiciels avec le système d'information du Client existant à la date de signature du Contrat, conformément à l'article L122-6-1 IV du Code de la Propriété Intellectuelle.

Si malgré les informations communiquées par HEYOU l'interopérabilité n'était pas possible et qu'il apparaissait nécessaire que le Client doive reproduire le code ou décompiler les Progiciels pour les rendre interopérables avec un ou d'autres logiciels ou progiciels, cette reproduction ou cette décompilation ne pourrait être effectuée par le Client que sous réserve que soient réunies les conditions suivantes :

- HEYOU a été préalablement informée de ces opérations ;
- ces actes sont limités aux parties des Progiciels nécessaires à cette interopérabilité,
- ces opérations sont réalisés par le Client lui-même ou par un tiers habilité à cette fin, agissant pour le compte du Client et nommément désigné dans l'information fournie à

HEYOU et

- le Client s’engage à ne pas utiliser la connaissance qu’il aurait pu acquérir lors des opérations définies ci-dessus à d’autres fins que l’interopérabilité, à l’exclusion de toute création, production ou commercialisation d’un logiciel dont l’expression et les principes de base seraient similaires à ceux des Progiciels ;
- de mettre à disposition de tiers, directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit, distribuer et commercialiser les Progiciels, par quelque moyen que ce soit (cession, location, prêt, dépôt, utilisation partagée, « fourniture d’application hébergée », etc.) et pour quelque cause que ce soit, à titre gratuit ou onéreux, sauf autorisation préalable, expresse et écrite de HEYOU ou sauf autorisation expressément prévue. Au cas où le Client partage un site avec des tiers, il s’engage à prendre toutes dispositions pour que ces tiers ne puissent bénéficier du droit d’usage, ni accéder aux Progiciels ;
- d’en divulguer le contenu ;
- de transférer à quelque titre que ce soit, son droit d’utilisation.

Le Client se porte garant du respect par son personnel et ses Utilisateurs des présentes dispositions.

Le Client est avisé du fait qu’une utilisation contraire aux droits de propriété intellectuelle de HEYOU et/ou des auteurs des Progiciels Auteur, tels que consentis en exécution du présent article, l’expose outre à ce que HEYOU procède immédiatement à la cessation du droit d’utilisation sur les Progiciels dans le respect des textes en vigueur, à ce qu’une action en responsabilité civile soit engagée à son encontre, outre la responsabilité pénale dont il pourrait également avoir à répondre au titre de la contrefaçon de droits d’auteur. Le Client demeure en tout état de cause responsable envers HEYOU de tout manquement aux engagements qui précèdent, qu’il résulte de son fait ou du fait de ses préposés prestataires ou toute autre personne agissant pour son compte.

ARTICLE 5. LIVRAISON – INSTALLATION

5.1. Les Progiciels sont livrés, sous forme de codes objets, soit sur support physique à l’adresse indiquée en partie « Bon de Commande » (rubrique « Nom du Client et lieu d’implantation »). Le Client procédera sous sa seule responsabilité à l’installation des Progiciels ainsi que de leur mise en œuvre sauf recours à une Prestation.

5.2. Le Client s’oblige à accepter à la première livraison les Progiciels commandés dans la mesure où ils sont conformes à ce qui a été commandé au titre du présent Contrat. Dès lors que le Client n’informe pas HEYOU par écrit motivé d’une non-conformité des Progiciels au Contrat dans les cinq (5) jours à compter de la livraison, le Client est réputé avoir irrévocablement accepté le Progiciel sans réserve. Dans le cas de refus de livraison non exprimé dans les formes et délais requis et/ou non motivé, HEYOU sera en droit de réclamer le montant total de la commande au Client.

Toutefois, par exception, si les Parties conviennent que HEYOU réalisera l’installation et

la mise en œuvre des Progiciels via une Prestation, alors il sera fait application des conditions d'acceptation des Progiciels décrites dans les conditions générales prestations à l'exclusion du présent article.

5.3. HEYOU demeure propriétaire des supports physiques des Progiciels et Documentations jusqu'au paiement intégral du prix convenu en principal et accessoire. Toutefois, le Client assumera tous risques de perte, d'avaries, de destruction, de responsabilités ou dommages de toute nature sur les livraisons qu'il lui appartiendra d'assurer à compter de leur date de livraison, jusqu'à leur parfait paiement, en valeur de reconstitution à neuf, au jour du sinistre.

ARTICLE 6 UTILISATION DES PROGICIELS

Le Client est seul responsable de l'usage qu'il fait des Progiciels qui sont mis à sa disposition par HEYOU dans le cadre du Contrat, et l'utilisation qui en est faite par les Utilisateurs ainsi que l'emploi des résultats qu'ils peuvent en obtenir sont sous ses seuls contrôles et direction.

Relèvent de la responsabilité du Client :

- le choix et l'acquisition, préalable ou future, auprès de tiers de matériels, progiciels, et logiciels destinés à être utilisés avec les Progiciels. Leurs éventuelles incompatibilités avec les éléments commandés au titre du Contrat et les dysfonctionnements et perturbations en résultant ne peuvent engager la responsabilité de HEYOU ;
- la maîtrise d'œuvre de son informatisation en cas de multiplicité de fournisseurs choisis par lui ;
- le respect des Prérequis Techniques (présents et futurs) afin d'éviter des conséquences HEYOU dommageables telles que ralentissements, blocages, altérations des Données Client. HEYOU exclut sa responsabilité pour tout préjudice subi par le Client du fait de l'utilisation des Progiciels avec des logiciels et/ou des matériels informatiques non compatibles ou non-conformes avec les Prérequis Techniques ;
- toutes conséquences, au niveau des Progiciels, objets du Contrat, résultant de modifications décidées et/ou effectuées par le Client, de son installation ou de son environnement ;
- la réalisation des paramétrages complémentaires et de leur usage, ainsi que de tout dysfonctionnement des Progiciels qui en résulteraient, sauf à ce que ces paramétrages aient été réalisés par HEYOU dans le cadre d'une Prestation soumise à devis.

Le Client est informé que HEYOU n'est pas responsable de la qualité, de la disponibilité et de la fiabilité des réseaux de télécommunications, quelle que soit leur nature, en cas de transport des données ou d'accès à l'internet, même lorsque le fournisseur d'accès à l'internet est préconisé par HEYOU HEYOU exclut également sa responsabilité pour tout préjudice subi par le Client du fait :

- de l'utilisation des Progiciels par le Client de façon non conforme aux dispositions de leur Documentation, et/ou du Contrat et/ou à toute instruction que HEYOU aura communiquée au Client,
- de l'utilisation des Progiciels avec des logiciels et/ou des matériels informatiques non

compatibles ou non conformes avec les Prérequis Techniques,
– de l'intervention de tout tiers sur les Progiciels n'ayant pas été autorisé préalablement à le faire par HEYOU .

Pendant les interventions éventuelles de HEYOU le Client reste gardien des matériels, progiciels, Données Client, fichiers, programmes ou bases de données.

ARTICLE 7. WEB SERVICES

HEYOU publie un ensemble de fonctionnalités accessible par web services. Le Client souhaitant bénéficier du droit d'utilisation desdits web services sera facturé sur la base du nombre d'Utilisateurs nommés pouvant accéder auxdits services (devices mobiles, bornes, etc.) et/ou à l'unité d'œuvre consommée. Les unités d'œuvre / nombre d'Utilisateurs nommés sont ceux précisés en partie « Éléments commandés » ou sur le Bon de Commande.

ARTICLE 8. MESURES TECHNIQUES DE CONTRÔLE ET VÉRIFICATION DE L'UTILISATION DES PROGICIELS HEYOU

Le Client est informé que HEYOU se réserve le droit d'utiliser l'un ou plusieurs des dispositif(s) suivant(s) visant à s'assurer que l'utilisation des Progiciels HEYOU par le Client est bien conforme aux présent Contrat : (i) un mécanisme de contrôle et/ou ; (ii) un mécanisme d'activation de la licence. Le Client n'est pas autorisé à neutraliser le(s) dispositif(s) mis en œuvre.

En cas de présence d'un mécanisme d'activation de la licence, le Client est en charge de l'installation et de l'éventuelle mise à jour du système d'activation de la licence, les Progiciels HEYOU concernés ne pouvant opérer sans mécanisme d'activation valide et à jour.

ARTICLE 9. AUDIT

HEYOU pourra procéder, une fois par an, à un audit sur site ou à distance afin de vérifier la bonne utilisation des licences et vérifier si le Client se conforme aux termes du présent Contrat. Afin de déterminer l'opportunité d'un tel audit, le Client autorise notamment HEYOU à collecter toute information pertinente via l'utilisation d'outils de tracking ou de mécanisme de sécurité insérés dans les Progiciels HEYOU .

HEYOU avise le Client par écrit de son intention de faire procéder à un audit moyennant respect d'un préavis minimum de quinze (15) jours. HEYOU notifiera dans cet écrit :

– l'identité de la structure d'audit retenue, lorsqu'il s'agit d'un auditeur extérieur à HEYOU ; – les Progiciels et licences concernés par cet audit.

Le Client s'engage à coopérer activement à cet audit notamment en donnant accès à HEYOU à toute information pertinente et en fournissant les moyens nécessaires à la réalisation de l'audit, notamment, le cas échéant, en activant le mécanisme de contrôle mentionné à l'article « Mesures Techniques de Contrôle et Vérification de l'Utilisation des Progiciels HEYOU ». Il est expressément convenu que les frais éventuellement exposés par le Client pour sa collaboration à cet audit resteront à sa charge.

Les résultats de l'audit seront formalisés dans un compte-rendu d'audit élaboré par HEYOU qui devra être adressé au Client afin qu'il puisse en prendre connaissance et faire valoir ses observations dans un délai de sept (7) jours. Ce compte-rendu d'audit consignera si besoin la régulation nécessaire.

En cas de contestation, les Parties s'engagent à essayer de trouver une solution amiable avant toute action judiciaire.

Dans le cas où l'audit révélerait une utilisation supérieure aux droits concédés, le complément de redevances associé le cas échéant à une facturation de régularisation couvrant l'ensemble des périodes depuis la survenance du dépassement seraient alors facturés au Client ainsi que les frais d'audit engagés par HEYOU. Par ailleurs, en cas d'utilisation par le Client d'une fonction ou d'une option pour laquelle il n'a pas acquis de droits, HEYOU facturera alors le complément de redevances conformément au tarif en vigueur.

Le Client s'engage à payer dans les trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture. À défaut de régularisation dans les délais susmentionnés, HEYOU aura la faculté de mettre un terme de plein droit au présent Contrat et ce faisant de révoquer les licences concédées, et d'engager toute procédure judiciaire.

Les informations du Client recueillies au cours des opérations d'audit seront considérées comme des informations confidentielles au sens de l'article « Confidentialité » des présentes et ne pourront être utilisées que pour les besoins de l'audit et des régularisations éventuellement nécessaires et/ou en cas de procédure judiciaire.

ARTICLE 10. LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le Client garantit qu'il utilise les Progiciels fournis par HEYOU dans le respect des lois et règlements applicables, notamment en matière fiscale. Plus particulièrement, dans l'hypothèse où HEYOU serait tenue pour solidairement responsable par l'administration fiscale du paiement des rappels de droits émis en raison de l'utilisation irrégulière par le Client des Progiciels mis à sa disposition, le Client s'engage à indemniser intégralement HEYOU c'est à dire à hauteur des sommes réclamées par l'administration.

DISPOSITIONS RELATIVES AU SERVICE

ARTICLE 11. SERVICES

Le Client devra, pour permettre la fourniture des Services, respecter les conditions normales d'utilisation des Progiciels et les recommandations faites par HEYOU. Le Client est responsable du bon respect des Prérequis Techniques, afin d'éviter des conséquences dommageables telles que notamment ralentissements, blocages, altérations des Données Client, etc.... A cet égard, le Client est avisé que le non-respect des Prérequis Techniques déchargera HEYOU de tout ou partie de ses obligations contractuelles. Le Client est exclusivement responsable des moyens (outils, méthodes, configuration...) qu'il utilise et qui ne sont ni fournis ni mis à sa disposition par HEYOU dans le cadre du présent Contrat, leurs éventuelles incompatibilités avec les éléments commandés au titre du Contrat et les dysfonctionnements et perturbations en résultant ne pouvant engager la responsabilité de HEYOU dès lors qu'ils ne sont pas préconisés par les Prérequis Techniques. Le Client est informé que l'utilisation des Progiciels sur des matériels différents de ceux préconisés par HEYOU au titre des Prérequis Techniques pourrait avoir des conséquences dommageables, telles que notamment : ralentissement ou blocage du système, altération des Données Clients ou des résultats. Dans ce cas, la responsabilité de HEYOU ne saurait être engagée. Il appartient au Client d'assurer l'évolution de ses matériels et logiciels conformément à l'évolution des Prérequis Techniques. Le Client devra informer HEYOU par lettre recommandée avec avis de réception de tout changement de matériel, de système d'exploitation et, d'une manière générale, des changements apportés à l'ensemble du système. HEYOU se réserve le droit de facturer au Client le temps passé à la recherche de causes d'incidents dès lors que l'incident rencontré par le Client n'a pas pour origine une prestation ou une fourniture de HEYOU au titre des présentes.

Le Client reconnaît que toute modification de l'installation ou de son environnement se fera sous sa responsabilité, sauf recours à une Prestation.

Il est rappelé au Client que l'introduction de nouveaux outils informatiques dans une entreprise exige une préparation des structures techniques, de l'organisation du travail et des Utilisateurs. Le Client déclare disposer de la compétence nécessaire à l'utilisation des Progiciels et avoir été pleinement informé par HEYOU qu'il lui appartient de respecter l'ensemble des Prérequis Techniques. Le Client est informé qu'il peut solliciter de HEYOU la réalisation de Prestations de formation à l'utilisation des Progiciels s'il l'estime nécessaire.

ARTICLE 12. ÉVOLUTIONS

Le Client est informé que les évolutions législatives peuvent, à tout moment, rendre inadaptées les fonctionnalités des Progiciels. HEYOU dans la mesure où le Client a

souscrit à un abonnement relatif à un Service et dans les conditions prévues par celui-ci, fournira une mise à jour du Progiciel afin qu'il satisfasse aux nouvelles dispositions légales et ce sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des Progiciels existants.

Le Client est également informé que l'évolution des technologies, de la législation et de la demande de sa clientèle peuvent amener HEYOU ou l'Auteur des Progiciels Auteur à réaliser des mises à jour des Progiciels HEYOU ou des Progiciels Auteur lesquelles pourront entraîner une évolution des Prérequis Techniques. En conséquence, tout ou partie des matériels du Client, dans leur configuration initiale, pourraient ne pas supporter une mise à jour des Progiciels, ce dont HEYOU ne pourrait être tenue pour responsable.

DISPOSITIONS FINANCIÈRES

ARTICLE 13. PRIX ET MODALITÉS DE FACTURATION

13.1. PRIX

Les prix sont indiqués en parties « Éléments commandés » et « Bon de Commande ». Tous les prix sont établis hors TVA, et autres taxes, impôts, droits ou prestations payables par le Client en application de la réglementation en vigueur à la date d'émission de la facture de HEYOU et qui resteront à la charge exclusive du Client. Le coût des communications entre HEYOU et le Client en dehors de la France métropolitaine est à la charge du Client et fera l'objet d'une facturation complémentaire.

13.2. MODALITES DE FACTURATION DES PROGICIELS

La facturation des Progiciels sera effectuée à la livraison.

13.3. MODALITES DE FACTURATION DES SERVICES

La facturation des Services, s'effectuera selon ce qui est indiqué en partie « Bon de Commande », soit annuellement, soit trimestriellement, soit mensuellement, terme à échoir. La première facturation des Services interviendra dès la livraison par HEYOU des Progiciels, cette livraison étant présumée correspondre à la date de facturation de la concession des droits d'utilisation. La facturation des Services sera effectuée par HEYOU sur la base de périodes calendaires civiles (mois, trimestres, années) et non de périodes anniversaires. Le cas échéant, la première et/ou la dernière facturation seront émises au prorata.

Par dérogation expresse aux Bons de Commande, HEYOU se réserve le droit de facturer le Service annuellement terme à échoir si le montant des Services commandés par le Client est inférieur à mille cinq cent Euros hors taxes (1 500 € HT) par an. Par ailleurs, concernant les Clients ayant souscrit à des services auprès de HEYOU au titre

de plusieurs contrats, HEYOU se réserve également le droit de facturer via une facture unique les Services commandés au titre du présent Contrat ainsi que les services commandés au titre de contrats antérieurs, cette facturation unique pouvant être annuelle si le montant cumulé de facturation est inférieur à mille cinq cent Euros hors taxes (1 500 € HT) par an. Concernant les commandes portant sur des Services ayant des périodicités de facturations différentes, HEYOU se réserve le droit d'appliquer une même périodicité de facturation à l'ensemble des Services. Étant ici précisé que cette périodicité sera celle appliquée au(x) Service(s) représentant la part prépondérante du montant total des Services.

Les dispositions ci-dessus s'appliqueront pour tous les Services à l'exception des Services faisant appel à des consommations variables qui seront facturées mensuellement à terme échu.

13.4. REVISION DES PRIX

Pendant la durée du Contrat, HEYOU pourra modifier une fois par année civile les prix du Contrat. En cas de refus par le Client de l'augmentation des montants facturés, celui-ci sera en droit de résilier le Service concerné par la révision tarifaire par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture comportant les nouveaux montants facturés. Le Service restera alors en vigueur, aux conditions tarifaires de la facture précédente, jusqu'à la fin du cinquième (5ème) mois suivant celui durant lequel la facture en cause aura été émise.

ARTICLE 14. MODALITÉS DE RÈGLEMENT

14.1. MODALITES DE REGLEMENT DES PRODIGES

Dès la signature du Contrat, le Client règlera à HEYOU le montant total TTC des éléments commandés hors Services si ce montant total est inférieur ou égal à mille cinq cent Euros hors taxes (1 500 € HT). Si le montant total des éléments commandés hors Services est supérieur à mille cinq cent Euros hors taxes (1 500 € HT), le Client versera à HEYOU dès signature du Contrat, par prélèvement ou par virement, un acompte minimum de trente (30) % du montant total HT des éléments commandés hors Services, cet acompte ne pouvant être inférieur à mille cinq cent Euros hors taxes (1 500 € HT).

Sauf à ce qu'elles aient été réglées par le Client à la commande conformément à ce qui est indiqué ci-dessus, les factures de HEYOU hors Services seront réglées par le Client sans escompte à trente (30) jours date d'émission de facture, par prélèvement ou par virement.

14.2. MODALITES DE REGLEMENT DES SERVICES

Les factures de HEYOU relatives au Service seront payées par le Client par prélèvement sans escompte à trente (30) jours date d'émission de facture. Le Client s'engage à fournir ses coordonnées bancaires (IBAN et BIC) et à compléter le Mandat SEPA sous forme papier ou électronique ; le Client restant libre de choisir la forme du Mandat SEPA, lorsque et tant que ces deux formes seront mises à sa disposition par HEYOU. Dans le cas où le Client décide de recourir au Mandat SEPA Interentreprises, il lui appartient de s'assurer, préalablement, que son établissement de crédit est en mesure de traiter sa demande. À compter de la mise en place du Mandat SEPA et dans le cas où le Client signe successivement plusieurs Contrats et choisit de régler à chaque fois les sommes dues à HEYOU par prélèvement, il accepte que chacun de ces contrats soit régi par une autorisation de prélèvement commune et unique dont le montant varie, en conséquence, en fonction des ajouts et suppressions de contrats au cours du temps. Les dispositions ci-dessus s'appliqueront pour tous les Services.

14.3. USAGE PROPRE DU CLIENT

Dans l'éventualité où le Client souhaiterait que HEYOU respecte un de ses usages propres en vue du règlement des factures émises en vertu du présent Contrat (mention particulière inscrite sur les factures, procédé de communication particulier des factures, etc...), il convient de communiquer cet usage à HEYOU avant la signature du Contrat afin qu'il soit pris en compte et stipulé dans des conditions particulières au présent Contrat. À défaut, le non-respect de ces usages propres au Client ne pourra en aucun cas constituer un motif d'absence ou de retard de règlement par le Client des factures de HEYOU .

14.4. DEFAUT DE PAIEMENT

En cas de manquement du Client à son obligation de payer le prix convenu entre les Parties, et sans préjudice de tout autre recours que HEYOU pourrait engager contre le Client pour obtenir l'indemnisation du préjudice subi du fait de ce manquement, HEYOU se réserve le droit, quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure de payer, sous la forme recommandée, restée partiellement ou totalement sans effet, de suspendre le droit d'utilisation des Progiciels par le Client ainsi que toute prestation en cours jusqu'au paiement intégral des sommes dues, étant précisé que le Client accepte par avance que HEYOU puisse mettre en œuvre, en toutes circonstances et le cas échéant à distance, les outils intégrés aux Progiciels lui permettant de procéder à cette suspension ; et/ou de résilier de plein droit, conformément à l'article « Résiliation », le Contrat en cours sans nécessité d'une nouvelle mise en demeure.

Par ailleurs, HEYOU pourra facturer un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal sans qu'un rappel ou une mise en demeure préalable soit nécessaire. Ces intérêts seront calculés, par jour de retard, à partir du premier jour de retard jusqu'au jour du paiement intégral par le Client de toutes les sommes dues à HEYOU .

En application de l'article L441-6 du Code de commerce, le Client sera également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros (€) au titre des frais de recouvrement exposés par HEYOU Le cas échéant, lorsque ces frais dépasseront le montant de cette indemnité, HEYOU pourra réclamer au Client une indemnité complémentaire, sur présentation des justificatifs précisant les diligences accomplies. Ces indemnités ne seront pas appliquées dans les cas où le Client justifie qu'il fait l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire. De plus, l'absence de règlement par le Client d'une facture arrivée à échéance permettra à HEYOU d'exiger le paiement de toutes les autres factures y compris celles dont l'échéance ne serait pas dépassée.

Tous les frais d'impayés, à la suite d'un rejet bancaire d'un règlement du Client, resteront à la charge financière de ce dernier.

14.5. GENERALITES

HEYOU se réserve le droit de décider de la manière dont les paiements partiels effectués par le Client s'imputeront sur les sommes dues à HEYOU Le Client s'interdit de procéder à une quelconque compensation avec les sommes qui pourraient lui être dues par HEYOU au titre du Contrat, ou de tout autre contrat pouvant exister entre les Parties, sans l'accord écrit et préalable de HEYOU .

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 15. DONNÉES CLIENT

15.1. DONNEES PERSONNELLES

Les dispositions relatives à la protection des Données Personnelles sont décrites dans l'Annexe « Politique de protection des données personnelles ».

15.2. SAUVEGARDE DES DONNEES CLIENT

Le Client reconnaît qu'il est de sa responsabilité de réaliser des sauvegardes de ses Données Client à un rythme régulier et adapté à son activité et de vérifier régulièrement le contenu des sauvegardes effectuées.

Préalablement à toute intervention de HEYOU au titre du Service, le Client s'engage à réaliser une sauvegarde de l'ensemble de ses Données Client.

Pendant les interventions éventuelles de HEYOU le Client reste gardien des matériels, progiciels, Données Client, fichiers, programmes ou bases de données et, en conséquence, HEYOU ne pourra pas être déclarée responsable de leur détérioration ou destruction, que celle-ci soit totale ou partielle.

Toute opération de restauration ou de reconstitution des Données Client, programmes ou fichiers perdus ou détériorés n'est pas couverte par le présent Contrat.

ARTICLE 16. FOURNITURE DE PROGICIELS ET/OU DE SERVICE AUX FILIALES DU CLIENT

Condition préalable : Une filiale du Client ne sera autorisée à utiliser les Progiciels et/ou à bénéficier des Services que si le Client détient le contrôle de cette filiale au sens de l'article L.233-3 du code de commerce (une filiale respectant cette condition étant ci-après désignée une « Filiale »). Par exception, ne seront pas considérés comme Filiale, l'ensemble des entités ayant une activité directement ou indirectement, par personnes ou sociétés interposées, concurrente de celle exercée par HEYOU .

Si, après la Date d'entrée en vigueur du Contrat, une Filiale ne remplit plus les conditions prévues au paragraphe ci-dessus, ladite filiale perdra immédiatement et automatiquement son droit de bénéficier des Services et/ou d'utiliser le Progiciel dans le cadre du présent Contrat. Une licence d'utilisation du Progiciel pourra être concédée à cette filiale sous réserve de la signature d'un contrat de licence de progiciel et/ou logiciel avec HEYOU qui prévoira notamment les conditions financières (y compris les redevances) de cette licence.

De même, les Services pourront être fournis à cette filiale sous réserves de la signature d'un contrat de maintenance avec HEYOU qui prévoira notamment les conditions financières de fourniture des Services.

Respect des dispositions du Contrat par les Filiales : Les Filiales pourront bénéficier des Progiciels et/ou des Services fournis par HEYOU au Client au titre du présent Contrat dans les mêmes conditions que le Client. Le Client s'engage à communiquer à ses Filiales souhaitant utiliser les Progiciels et/ou à bénéficier des Services le contenu du présent Contrat s'appliquant à elles. Le Client s'assurera que les Filiales respectent l'ensemble des obligations mises à sa charge au titre du Contrat, et notamment qu'elles utiliseront les Progiciels conformément aux dispositions du Contrat, leur utilisation ne pouvant pas avoir pour effet de dépasser les limites ou seuls fixés en partie « Éléments Commandés ». Le Client se porte garant du respect des dispositions du Contrat par les Filiales et sera tenu pour responsable en cas de manquement de l'une de ses Filiales. En cas de non-respect de l'une quelconque des dispositions du Contrat par l'une des Filiales, HEYOU pourra s'adresser directement au Client en vue d'obtenir réparation sans nécessité de mise en demeure préalable de la Filiale concernée.

ARTICLE 17. COLLABORATION

La bonne exécution du Contrat et le bon déroulement du Service nécessitent une collaboration active, permanente et de bonne foi entre les Parties.

Par conséquent, chacune des Parties s'engage à :

– s'impliquer activement dans l'exécution de ses obligations ;

- s’abstenir de tout comportement susceptible d’affecter et/ou d’entraver l’exécution des obligations de l’autre Partie;
- se fournir mutuellement dans un délai suffisant, compatible avec le bon respect des délais convenus entre les Parties, toutes informations et documents nécessaires à l’exécution du Contrat ;
- s’alerter mutuellement le plus vite possible en cas de difficulté et se concerter pour mettre en place la meilleure solution possible dans les meilleurs délais.

Les Parties devront se rencontrer aussi souvent que nécessaire pour veiller au bon déroulement du Contrat et plus particulièrement vérifier le bon déroulement du Service.

Il appartiendra notamment au Client de remettre à HEYOU l’ensemble des informations le concernant nécessaires à la réalisation des Services prévus et faire connaître à HEYOU toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d’activité lui permet d’envisager, et ce au fur et à mesure de l’exécution des Services.

Par ailleurs, le Client s’engage à maintenir en place des Utilisateurs suffisamment compétents, qualifiés et formés pendant toute la durée d’exécution des présentes.

ARTICLE 18. SÉCURITÉ

Il appartient au Client de prendre toutes les précautions nécessaires pour garantir la sécurité, la confidentialité et l’intégrité de toutes les Données Client qu’il pourra traiter directement ou indirectement dans le cadre de l’utilisation des Progiciels et, notamment, s’assurer que toutes les mesures nécessaires pour la sauvegarde et la reconstitution de ses données ont été prises en temps utile. A ce titre, le Client est seul responsable de la sauvegarde des données qu’il traite ou conserve et reconnaît qu’il lui appartient de :

- réaliser des sauvegardes de ses données de façon régulière au cours de l’utilisation quotidienne des Progiciels et durant l’exécution des Services,
- vérifier au moins une fois par semaine le contenu des sauvegardes effectuées. De la même manière, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de son système d’information, notamment en ce qui concerne la protection contre les virus, vers et autres procédés hostiles d’intrusion. Les mesures de sécurité relatives aux Données Personnelles sont décrites en Annexe « Politique de protection des données personnelles.

ARTICLE 19. RESPONSABILITÉ – ASSURANCE

19.1. RESPONSABILITE

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

La responsabilité de HEYOU ne peut être recherchée que pour l'indemnisation des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles, lesquels n'incluent pas les préjudices dont la survenance n'est pas exclusivement liée à la mauvaise exécution ou l'inexécution du présent contrat. De convention expresse entre les Parties, constituent des dommages indirects pour lesquels HEYOU ne pourra être tenue responsable : perte d'exploitation, perte de bénéfice ou toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les Progiciels par le Client ou d'une défaillance dans la fourniture des Services, atteinte à l'image, ainsi que toute perte ou détérioration d'informations pour lesquelles HEYOU ne peut être tenue pour responsable. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de HEYOU serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du Contrat, ou pour toute autre cause de son fait, le montant de l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, principal, intérêts et frais, à laquelle le Client pourrait prétendre, sera limitée au préjudice direct et prévisible subi par le Client sans pouvoir excéder :

- Pour les Progiciels, : les sommes payées par le Client à HEYOU au titre du montant des licences, au cours des douze (12) derniers mois précédant le dommage en contrepartie de l'élément (Progiciels) à l'origine de la mise en cause de la responsabilité de HEYOU .
- Pour les Services : les sommes payées par le Client, au titre des Services, au cours des douze (12) derniers mois précédant le dommage à l'origine de la mise en cause de la responsabilité.

Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

19.2. ASSURANCES

HEYOU s'engage à maintenir en vigueur une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages qui pourraient survenir à l'occasion de l'exécution du Contrat.

ARTICLE 20. GARANTIES AU TITRE DE LA LICENCE

20.1. GARANTIES RELATIVES AUX PROGICIELS HEYOU

20.2. GARANTIE D'EVICITION

HEYOU garantit le Client, pendant la durée durant laquelle il bénéficie des droits d'utilisation du Progiciel HEYOU contre toute action en contrefaçon résultant de l'utilisation du Progiciel HEYOU .

Afin de bénéficier de cette garantie, le Client devra :

- avoir informé HEYOU immédiatement par écrit de toute réclamation et/ou action en contrefaçon relatives à un ou des Progiciels HEYOU ;
- avoir mis HEYOU en mesure d'assurer discrétionnairement la défense de ses intérêts, notamment en fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires pour mener à bien une telle défense,
- s'interdire de négocier avec le tiers en cause ou ses mandataires en vue d'un accord amiable sans l'accord préalable de HEYOU .

Dans le cas où le Progiciel HEYOU concerné ne pourrait plus être utilisé par le Client en conséquence d'une telle action, HEYOU pourra à ses frais et suivant son choix :

- obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'utilisation du Progiciel HEYOU ou
- remplacer le Progiciel HEYOU par un progiciel (ou le cas échéant une documentation) ne faisant pas l'objet d'une action en contrefaçon, ou
- modifier le Progiciel HEYOU de façon à éviter toute contrefaçon.

HEYOU s'engage à prendre en charge les dommages et intérêts que le Client pourrait être condamné à payer en exécution d'une décision judiciaire définitive notifiée par le Client à HEYOU dans les limites fixées à l'article « Responsabilité ».

La garantie d'éviction de HEYOU n'est pas applicable au Progiciel HEYOU lorsque :

- le Progiciel HEYOU a été utilisé d'une façon qui n'est pas expressément autorisée par le Contrat,
- le Progiciel HEYOU a été modifié par le Client,
- le Client continue à utiliser le Progiciel HEYOU alors qu'il a été averti par HEYOU de l'existence d'une allégation en contrefaçon ou que cette dernière lui a fourni une mise à jour qui lui aurait permis d'éviter la prétendue contrefaçon.

20.1.2 GARANTIE DE CONFORMITE

HEYOU garantit, pendant une durée de six (6) mois à compter de la livraison ou du téléchargement, la mise en conformité de chaque Progiciel HEYOU avec sa Documentation.

HEYOU ne garantit pas que les Progiciels HEYOU soient exempts de tout défaut ou aléa mais s'engage exclusivement à remédier, avec toute la diligence raisonnablement possible, aux anomalies des Progiciels HEYOU constatées par rapport à leur Documentation. HEYOU ne fournit aucune garantie en ce qui concerne l'absence d'anomalies dans les Progiciels HEYOU .

HEYOU ne garantit pas non plus que ces derniers puissent fonctionner sans interruption.

La garantie de conformité des Progiciels HEYOU est expressément limitée à leur conformité par rapport à leur Documentation et ne saurait être étendue à une garantie de conformité aux besoins spécifiques ou à une activité spécifique d'un Client ou d'un Utilisateur. HEYOU ne garantit pas l'aptitude des Progiciels à atteindre des objectifs que le Client se serait fixé ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de s'informatiser. Il incombe donc au Client ou à tout tiers mandaté par le Client à cet effet de s'assurer de l'adéquation du Progiciel HEYOU à ses besoins ou activité spécifique sur le territoire où le Progiciel HEYOU est utilisé.

Dans la limite de ce que permet la loi, toute autre garantie que celles exprimées dans le présent article est expressément exclue.

20.2. GARANTIES RELATIVES AUX PROGICIELS AUTEUR

Si des Progiciels Auteur sont fournis au titre des présentes, ceux-ci sont garantis dans les mêmes conditions que les Progiciels HEYOU .

20.3. GARANTIES FOURNIES PAR LE CLIENT

Le Client garantit HEYOU contre toute action de la part d'un tiers résultant de l'utilisation par HEYOU d'un quelconque progiciel ou logiciel mis à sa disposition par le Client dans le cadre du Contrat. A ce titre, le Client prendra à sa charge tous dommages et intérêts auxquels HEYOU pourrait être condamnée.

ARTICLE 21. RÉSILIATION

21.1. Résiliation du Contrat pour manquement

Chacune des Parties pourra résilier de plein droit le présent Contrat en cas de manquement grave dûment justifié de l'autre Partie à l'une de ses obligations essentielles au titre de la concession de droits d'utilisation propre à rendre inutile ou impossible la continuation du Contrat, et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts, sous réserve du respect de la procédure décrite au présent article.

La résiliation du présent Contrat prendra effet trois (3) mois après réception par la Partie défaillante du courrier recommandé avec accusé de réception faisant état de son manquement, sauf à ce que cette dernière justifie des remèdes appropriés apportés ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté.

En cas de résiliation du Contrat, le Client s'engage à cesser immédiatement l'utilisation des Progiciels; et à détruire et/ou restituer à HEYOU dans les meilleurs délais, selon les instructions de cette dernière, toutes formes de reproductions du Progiciel. Ladite destruction et/ou restitution sera faite aux frais du Client et celui-ci devra justifier par écrit à HEYOU que ladite destruction et/ou restitution aura bien été effectuée conformément aux instructions de HEYOU et qu'il n'a conservé aucune copie des Progiciels, codes sources, documentation, et toute autre Information Confidentielle, sous quelque forme que ce soit.

21.2. RESILIATION DU SERVICE POUR MANQUEMENT

Chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Service en cas de manquement grave dûment justifié de l'autre Partie à l'une de ses obligations essentielles au titre du Service propre à rendre inutile ou impossible la continuation du Service, et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts, sous réserve du respect de la procédure décrite au présent article.

La résiliation du Service prendra effet trois (3) mois après réception par la Partie défaillante du courrier recommandé avec accusé de réception faisant état de son manquement, sauf à ce que cette dernière justifie des remèdes appropriés apportés ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté.

21.3. EFFET DE LA RESILIATION

En cas de résiliation pour manquement du Client, ce dernier sera redevable envers HEYOU outre les factures non payées à la date de résiliation, d'une indemnité correspondant à la totalité des mensualités restant à facturer au titre du Service jusqu'à la date d'échéance contractuelle.

ARTICLE 22. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations contractuelles, si elle a été empêchée d'exécuter son obligation par un événement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil. Il est expressément convenu entre les Parties que les événements suivants constituent des événements de force majeure au sens de la présente clause : une décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, une grève totale ou partielle, interne ou externe à HEYOU la mise en liquidation judiciaire de l'un de ses fournisseurs ou sous-traitants, un incendie, une catastrophe naturelle, un état de guerre, une interruption totale ou partielle ou un

blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, un acte de piratage informatique.

Dans de tels cas, la Partie invoquant la force majeure notifiera à l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les meilleurs délais, la survenance d'un tel événement et la nécessaire extension des dates limites d'exécution de ses obligations.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation s'en trouvera suspendue jusqu'à que la Partie invoquant la force majeure ne soit plus empêchée par événement de force majeure. La Partie invoquant la force majeure devra tenir l'autre Partie informée et s'engage à faire de son mieux pour limiter la durée de la suspension. Dans le cas où la suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de trois (3) mois, chacune des Parties aura la possibilité de résilier le Contrat sans indemnité en notifiant à l'autre Partie sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si l'empêchement est définitif, le contrat est résilié de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

ARTICLE 23. CONFIDENTIALITÉ

Toutes les informations, toutes les données (notamment les Données Client), tous les livrables et/ou tout le savoir-faire, couverts ou non par les lois de propriété intellectuelle, quelle qu'en soient la forme et la nature (commerciale, industrielle, technique, financière, etc...), communiqués par une Partie (le « Titulaire ») à l'autre Partie (le « Destinataire »), ou dont elles auraient connaissance lors de l'exécution du Contrat, y compris les termes du présent Contrat, seront considérées comme confidentielles (ci-après les « Informations Confidentielles »).

Ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles les informations (i) qui étaient en possession du Destinataire avant leur divulgation par le Titulaire sans qu'une telle possession ne résulte directement ou indirectement de la divulgation non autorisée de ces informations par un tiers, (ii) qui font partie du domaine public à la date d'acceptation du Contrat ou qui tomberaient dans le domaine public après cette date sans que la cause en soit imputable au non-respect par le Destinataire de ses obligations de confidentialité au titre du Contrat, (iii) qui ont été élaborées de façon indépendante par le Destinataire.

Le Destinataire s'engage à n'utiliser les Informations Confidentielles du Titulaire que dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, à protéger les Informations Confidentielles du Titulaire et à ne pas les divulguer à des tiers autres que ses employés, collaborateurs, sociétés affiliées et sous-traitants ayant besoin d'en connaître pour l'exécution du présent Contrat sans l'autorisation préalable et écrite de l'autre

Partie. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que leurs employés, collaborateurs, filiales et sous-traitants ayant accès aux Informations Confidentielles soient informés du caractère confidentiel des Informations Confidentielles communiquées et respectent les obligations découlant de la présente clause.

Le Destinataire pourra divulguer les Informations Confidentielles du Titulaire à un tiers dès lors qu'une telle divulgation est strictement exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est strictement nécessaire à la défense des intérêts de l'une ou l'autre des Parties dans le cadre d'une action judiciaire.

Toute violation des engagements pris au présent article par le Destinataire constituerait un manquement grave à ses obligations, engagerait sa responsabilité et ouvrirait droit à réparation du préjudice ainsi subi par le Titulaire.

Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant cinq (5) ans suivant l'expiration ou la résiliation du Contrat.

À ce titre, dès l'échéance ou la résiliation du présent Contrat, chaque Partie devra soit restituer à l'autre Partie l'ensemble des documents contenant des informations confidentielles, soit assurer l'autre Partie de la destruction de toutes les informations confidentielles en sa possession. En aucun cas, une copie des documents contenant des informations confidentielles ne pourra être conservée par une Partie sauf accord exceptionnel et écrit de l'autre Partie.

ARTICLE 24. SOUS-TRAITANCE

Le Client accepte que HEYOU puisse, librement et sans formalité préalable, sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre des présentes. En cas de sous-traitance, HEYOU restera seule tenue du bon respect des obligations souscrites aux termes du Contrat.

Les Parties conviennent que les dispositions concernant la sous-traitance au sens de la Réglementation Applicable sont décrites à l'Annexe « Politique de protection des données personnelles »

ARTICLE 25. CESSION

Le Contrat, ainsi que les droits ou obligations qu'il prévoit, pourra faire l'objet d'une cession de la part du Client, qu'elle soit totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sous réserve de l'accord écrit préalable de HEYOU HEYOU pourra céder ou transférer librement et sans formalités le Contrat ainsi que les droits ou obligations qu'il prévoit. À

compter de la notification écrite de la cession au Client, HEYOU sera libérée de ses obligations au titre du Contrat et ne pourra être tenue pour solidairement responsable de l'exécution du Contrat par le cessionnaire.

ARTICLE 26. RÉGLEMENTATION

26.1. REGLEMENTATION SOCIALE

HEYOU s'engage à appliquer l'ensemble des dispositions légales et réglementaires dont le respect lui incombe en matière de droit du travail et de législation sociale et en particulier à fournir au Client, à sa demande, toutes attestations que ce dernier serait en droit d'exiger. Le personnel de HEYOU demeure en tout état de cause salarié de ladite société. Il remplit ses fonctions, sous la direction, le contrôle et la responsabilité de HEYOU qui en assure tout au long de l'exécution du Contrat, la gestion administrative, comptable et sociale.

26.2. EXPORTATION

Le Client s'engage à respecter strictement les lois et règlements en matière d'exportation applicables en France, en Europe et aux Etats-Unis.

ARTICLE 27. DISPOSITIONS DIVERSES

27.1. INDEPENDANCE DES PARTIES

Chacune des Parties est une personne morale juridiquement et financièrement indépendante, agissant en son nom propre et sous sa seule responsabilité. Le Contrat ne constitue ni une association, ni un mandat donné par l'une des Parties à l'autre. Chaque Partie s'interdit donc de prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre Partie, à laquelle elle ne saurait en aucun cas se substituer.

7.2. INTEGRALITE

Les Parties reconnaissent que le Contrat tous les termes et conditions intégrés par référence dans les présentes, constituent l'intégralité des accords passés entre elles relatifs à l'objet du Contrat et remplacent tous les engagements antérieurs, verbaux et/ou écrits, passés entre les Parties, relatifs à l'objet des présentes. Le Contrat prévaut ainsi sur tout autre document, y compris les éventuelles conditions générales d'achat du Client. Sauf stipulation expresse, les termes et conditions et obligations du présent document prévaudront sur tous autres.

27.3. MODIFICATIONS

A l'exception des Prérequis Techniques qui sont susceptibles d'évolution, le Contrat ne peut être modifié ou amendé que par voie d'avenant écrit signé par une personne

dûment habilitée à représenter chacune des Parties. Les Parties ont mesuré les risques liés à l'exécution du Contrat, qu'elles acceptent et assument, et renoncent en conséquence à en renégocier les termes quelles que soient les circonstances. Il est donc expressément agréé entre les Parties que l'application de l'article 1195 du Code civil est écartée.

27.4. TITRES

Les titres ont pour seule finalité de faciliter la lecture des documents contractuels. Au cas où l'intitulé d'un paragraphe ou d'une clause d'un document contractuel viendrait perturber la compréhension du texte, il ne sera tenu compte que du texte du paragraphe ou de la clause en question et non de son titre.

27.5. NULLITE

Si une ou plusieurs stipulations non substantielles du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations gardent toute leur force et leur portée.

27.6. NON RENONCIATION

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées au Contrat ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

27.7. SAVOIR-FAIRE

Chaque Partie reste seule propriétaire du savoir-faire qu'elle possède indépendamment du présent Contrat ou qu'elle acquiert au cours de l'exécution de ce Contrat, et demeure par conséquent libre de l'utiliser. HEYOU sera donc libre d'effectuer des prestations ou services analogues pour le compte d'autres clients. Aucune des Parties ne pourra revendiquer un droit quelconque sur le savoir-faire de l'autre Partie.

27.8. REFERENCE COMMERCIALE

Le Client autorise HEYOU à citer librement son nom et à utiliser et/ou reproduire son logo et/ou marques à titre de référence commerciale dans les documents commerciaux et annonces de presse et ce sous quelque forme et support que ce soit, ainsi que sur les documents utilisés et/ou réalisés par HEYOU dans le cadre du Contrat.

27.9. CONTROLE DES COMPTABILITES INFORMATISEES

Si les Progiciels intègrent des fonctionnalités applicatives de comptabilité, de gestion ou des systèmes de caisse, le Client est informé que conformément à l'article L.96 J du Livre des procédures fiscales, en cas de contrôle de sa comptabilité informatisée en France, HEYOU s'engage à tenir à la disposition de l'administration fiscale la documentation utile à la compréhension du fonctionnement et à l'utilisation des progiciels HEYOU HEYOU s'engage à coopérer avec le Client dans le cas d'un tel contrôle et à l'assister sur demande expresse de celui-ci et contre rémunération à définir d'un commun accord pour répondre à toute demande d'information de l'administration fiscale.

ARTICLE 28. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Le présent contrat est soumis à la loi française tant pour les règles de forme que pour les règles de fond.

À défaut de résolution amiable, les parties pourront porter leur différend devant les tribunaux compétents de Lyon, auxquels elles attribuent compétence exclusive, nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence et les procédures conservatoires, en réfère ou sur requête.

ANNEXE « POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (HORS SERVICE D'HÉBERGEMENT) »

Les dispositions de la présente Annexe s'appliquent au(x) traitement(s) de Données Personnelles réalisé(s) dans le cadre des prestations et/ou du Service prévus au titre du Contrat à partir du 25 mai 2018. Avant cette période, HEYOU s'engage à respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés.

Il est entendu que la présente Annexe complète les dispositions du Contrat.

ARTICLE 1. PRINCIPES GÉNÉRAUX

1.1. Il est rappelé qu'au sens de la Réglementation Applicable et dans le cadre de l'exécution du Contrat :

– le Client agit en qualité de responsable du traitement de Données Personnelles ou, le cas échéant, de sous-traitant de ses clients ;

– HEYOU agit en qualité de sous-traitant uniquement pour le compte et sur les instructions documentées et licites du Client.

1.2. Les Parties reconnaissent que la réalisation de l'objet du Contrat constitue les instructions documentées du Client. Toute instruction supplémentaire du Client devra être faite par écrit, préciser la finalité concernée et l'opération à effectuer, étant entendu que la mise en œuvre de toute instruction supplémentaire sera conditionnée à l'acceptation par le Client du devis correspondant émis par HEYOU HEYOU s'engage à informer le Client par tout moyen dans un délai de cinq (5) jours à compter de la prise de connaissance par HEYOU de l'instruction si, selon elle, cette instruction constitue une violation de la Réglementation Applicable.

1.3. Il est entendu que le Client est le seul à disposer de la maîtrise et de la connaissance, notamment de l'origine, des Données Personnelles traitées lors de l'exécution du Contrat. Le Client garantit ainsi respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent en qualité de responsable du traitement.

1.4. HEYOU supprimera les Données Personnelles et leurs éventuelles copies au terme du Service ou de la prestation à moins que le droit applicable n'exige la conservation de ces Données Personnelles.

1.5. Le Client s'engage à indiquer à HEYOU au moment de la signature du Contrat la personne à contacter pour toutes informations, communications, notifications ou demandes en application de la présente annexe. À défaut d'indication par le Client, le signataire du Contrat sera considéré comme la personne à contacter.

1.6. HEYOU pourra être amenée à transférer les Données Personnelles pour les stricts besoins de l'exécution du Contrat sous réserve d'en informer préalablement le Client. Dans tous les cas, HEYOU s'interdit de transférer les Données Personnelles, sans mettre en place les outils adéquats d'encadrement de ces transferts en application de l'article 46 du RGPD, en dehors :

- de l'Union Européenne, ou
- de l'Espace Economique Européen, ou – des pays reconnus comme disposant d'un niveau de sécurité adéquat par la Commission Européenne, comprenant les entreprises établies aux Etats-Unis d'Amérique certifiées « Privacy Shield ».

ARTICLE 2. SÉCURITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES

En application de l'article 32.1 du RGPD, le Client et HEYOU reconnaissent mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques. Les moyens mis en œuvre par HEYOU sont listés dans un document dédié dont la dernière version à jour est mise à disposition du Client sur demande.

ARTICLE 3. COOPÉRATION AVEC LE CLIENT

3.1. HEYOU s'engage à communiquer au Client dans les meilleurs délais après réception, toute demande, requête ou plainte qui lui serait adressée par toute personne physique concernée par le traitement de ses Données Personnelles réalisé dans le cadre du Contrat. En qualité de responsable du traitement, le Client reste responsable de la réponse à apporter aux personnes physiques concernées et HEYOU s'engage à

ne pas répondre à de telles demandes. Cependant, compte tenu de la nature du traitement de Données Personnelles, HEYOU s'engage, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et dans toute la mesure du possible, à aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite à de telles sollicitations.

3.2. Sur demande écrite du Client, HEYOU fournit au Client, aux frais de ce dernier, toute information utile en sa possession afin de l'aider à satisfaire aux exigences de la Réglementation Applicable qui incombent au Client en qualité de responsable du traitement concernant les analyses d'impact relatives à la protection des Données Personnelles menées par et sous la seule responsabilité du Client ainsi que les consultations préalables auprès de la CNIL qui pourraient en découler.

ARTICLE 4. NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNÉES PERSONNELLES

4.1. HEYOU notifie au Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance toute violation de la sécurité des Données Personnelles entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles Données Personnelles.

4.2. HEYOU fournit au Client dans les meilleurs délais à compter de la notification de la violation de la sécurité des Données Personnelles et dans la mesure du possible les informations suivantes :

- les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation ;
- les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel;
- la description des mesures prises ou que HEYOU propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

ARTICLE 5. SOUS-TRAITANCE

5.1. Le Client autorise HEYOU à faire appel à des sous-traitants pour mener les activités de traitement de Données Personnelles pour le compte du Client strictement nécessaires à l'exécution du Contrat.

5.2. HEYOU s'engage à faire appel à des sous-traitants présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à répondre aux exigences de la Réglementation Applicable.

5.3. HEYOU s'engage à imposer contractuellement à ses sous-traitants un niveau d'obligation au moins aussi équivalent en matière de protection des Données Personnelles à celui fixé dans le présent Contrat et par la Réglementation Applicable. HEYOU demeure responsable devant le Client de l'exécution par ledit sous-traitant de ses obligations.

5.4. HEYOU s'engage à faire appel uniquement à un sous-traitant :

- établi dans un pays de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen, ou

- établi dans un pays disposant d'un niveau de protection suffisant par décision de la Commission Européenne au regard de la Réglementation Applicable, ou
- certifié Privacy Shield si celui-ci est établi aux Etats-Unis, ou – disposant des garanties appropriées en application de l'article 46 du RGPD.

5.5. La liste des sous-traitants de HEYOU est fournie sur demande écrite du Client. HEYOU s'engage à informer le Client de tout ajout ou remplacement de sous-traitants dans les plus brefs délais. Le cas échéant, cette information constitue l'information préalable visée à l'article 1.6. Le Client pourra formuler ses objections par écrit dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception de l'information. Le Client reconnaît et accepte que l'absence d'objection dans ce délai équivaut à une acceptation de sa part du sous-traitant. En cas d'objection, HEYOU dispose de la possibilité de répondre au Client pour apporter des éléments de nature à lever ces objections. Si le Client maintient ses objections, les Parties s'engagent à se rencontrer et à échanger de bonne foi concernant la poursuite de leur relation.

ARTICLE 6. CONFORMITÉ ET AUDIT

HEYOU met à la disposition du Client, par courriel et à la demande de celui-ci, tout document nécessaire permettant de démontrer le respect des obligations de HEYOU en qualité de sous-traitant au titre du Contrat. Tout autre mode de transmission de ces documents s'effectuera aux frais du Client.

Le Client pourra réclamer auprès de HEYOU des explications complémentaires si les documents fournis ne lui permettent pas de vérifier le respect des obligations de HEYOU en qualité de sous-traitant au titre du Contrat.

Le Client formule alors une demande écrite auprès de HEYOU par lettre recommandée avec accusé de réception, dans laquelle il justifie et documente sa demande d'explication complémentaire. HEYOU s'engage à apporter une réponse au Client dans les meilleurs délais.

Si malgré la réponse de HEYOU le Client remet en cause la véracité ou la complétude des informations transmises ou en cas de risques imminents à la sécurité des Données Personnelles, le Client pourra procéder à un audit sur site sous réserve du respect des conditions suivantes :

- le Client formule une demande écrite d'audit sur site auprès de HEYOU par lettre recommandée avec accusé de réception, en justifiant et en documentant sa demande ;
- HEYOU s'engage à apporter une réponse au Client en précisant le périmètre et les conditions de réalisation de l'audit sur site. La sécurité du système d'information de HEYOU reposant sur leur accès restreint, le périmètre d'un audit sur site sera limité aux processus de HEYOU permettant de réaliser le Service et/ou les prestations, en qualité de sous-traitant du ou des traitements de Données Personnelles confié(s) par le Client à HEYOU. La durée de l'audit ne devra pas dépasser deux (2) jours ouvrés qui seront facturés par HEYOU au Client selon le tarif des prestations en vigueur au moment du

déroulement de l'audit ;

- Cette mission d'audit peut être réalisée par les auditeurs internes du Client ou peut être confiée à tout prestataire au choix du Client, non concurrent de HEYOU ;
- Les auditeurs devront prendre un engagement formel de non divulgation des informations recueillies chez HEYOU quel qu'en soit le mode d'acquisition. La signature de l'accord de confidentialité par les auditeurs devra être préalable à l'audit et communiquée à HEYOU .

Dans le cadre de l'audit, HEYOU donnera accès à ses locaux, et d'une manière générale aux documents et aux personnes nécessaires afin que les auditeurs puissent conduire l'audit dans des conditions satisfaisantes. Il est entendu que cet audit ne doit pas avoir pour conséquence de perturber l'exploitation du Service et/ou la réalisation des prestations.

Le rapport d'audit sera mis à la disposition de HEYOU par les auditeurs avant d'être finalisé, de telle sorte que HEYOU puisse formuler toutes ses observations, le rapport final devant tenir compte et répondre à ces observations. Le rapport d'audit sera ensuite adressé à HEYOU et fera l'objet d'un examen dans le cadre d'une réunion entre les Parties. Au cas où le rapport d'audit final révélerait des manquements aux engagements pris au titre de l'exécution du Service et/ou des prestations, HEYOU devra proposer un plan d'actions correctives dans un délai de vingt (20) jours ouvrés maximum à compter de la réunion entre les Parties.

Il est entendu qu'au sens de la présente clause, jour ouvré désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi et qui n'est pas un jour férié en France métropolitaine.

Sauf changement de circonstance et événement légitimant la mise en œuvre d'un audit dans un délai plus court, les audits ne pourront être réalisés par le Client sur site de HEYOU qu'une fois pendant la période initiale du Contrat, puis une fois par période de renouvellement.

CONDITIONS GÉNÉRALES MATÉRIELS

PREAMBULE

Les Matériels et Logiciels proposés par HEYOU sont conçus pour satisfaire les besoins du plus grand nombre de clients. HEYOU dans le cadre de son devoir d'information et de conseil, a mis à la disposition du Client une proposition commerciale et/ou de la documentation présentant les Matériels et/ou les Logiciels dont le Client reconnaît avoir pris connaissance. Il appartient au Client, notamment sur la base de ces informations, de s'assurer de l'adéquation des Matériels et Logiciels à ses besoins et contraintes propres. À cette fin, le Client peut, préalablement à l'acceptation du Contrat, demander à HEYOU toute information complémentaire et/ou d'assister à une démonstration supplémentaire des Matériels et/ou Logiciels, à défaut de quoi le Client reconnaît avoir

été suffisamment informé. Tout cahier des charges ou document d'expression de besoins établi par le Client ne sera en aucun cas pris en compte par HEYOU dans le cadre du Contrat sauf validation expresse de HEYOU intervenue avant la signature des présentes pour figurer en annexe des présentes. Le Client est informé que les Prestations proposées par HEYOU sont nécessaires à la bonne utilisation des Matériels et Logiciels. Dès lors, il appartient au Client, eu égard à ses besoins, d'apprécier l'opportunité de recourir ou non à ces Prestations.

CECI AYANT ETE EXPOSE, IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Pour l'exécution des présentes, les termes et expressions identifiés par une majuscule ont la signification indiquée ci-après, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel.

Client : Désigne la personne morale ou la personne physique, co-contractante de HEYOU intervenant dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Contrat : Désigne soit :

– l'ensemble contractuel composé de plusieurs parties et de plusieurs documents, à savoir la partie « Éléments commandés », la partie « Bon de commande », la partie « Mandat SEPA » si applicable et éditée, les présentes conditions générales de vente Matériels, Logiciels et Services associés, ainsi que les Prérequis Techniques.

– Le Bon de Commande, validé par une personne habilitée du Client, comprenant les éléments commandés, les quantités, les prix, le Mandat SEPA si applicable, les présentes conditions générales de vente Matériels, Logiciels et Services associés ainsi que les Prérequis Techniques.

Les conditions générales de vente Matériels, Logiciels et Services associés et les Prérequis Techniques sont consultables et téléchargeables sur le site de HEYOU (<http://www.heyou-app.fr>) et peuvent également être adressées au Client à première demande et obéissent ainsi à l'Article L441-6 du Code du Commerce en ce qu'il prévoit que la communication par un prestataire de services doit s'effectuer par tout moyen conforme aux usages de la profession. HEYOU recommande au Client la prise de connaissance des conditions générales de vente Matériels, Logiciels et Services associés et des Prérequis Techniques par ce moyen d'accès en permanence disponible.

Date d'entrée en vigueur : Désigne la date d'entrée en vigueur du Contrat telle qu'indiquée à la page de signature du Bon de Commande.

Données Client : Désigne les informations (dont les Données Personnelles) dont le Client est propriétaire et/ou responsable qu'il saisit, renseigne, transmet, collecte, conserve et/ou traite dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Données Personnelles : Désigne les données à caractère personnel que le Client traite dans le cadre de l'exécution du Contrat, au sens de la directive 95/46/CE et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite Informatique et Libertés et, à compter du 25 mai 2018, le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (dit « RGPD »), cet ensemble réglementaire étant désigné ci-après « Règlementation Applicable ».

Logiciels : Désigne-le ou les programmes informatiques dont l'auteur est un tiers et pour lesquels HEYOU bénéficie d'un droit de distribution. Les Logiciels comprennent indifféremment les logiciels de système d'exploitation, de sauvegarde, de gestion de base de données ainsi que, d'une manière générale, les antivirus et les progiciels bureautiques ou d'environnement technique.

Matériels : Désigne l'équipement informatique désigné dans la Partie « Éléments commandés » ou sur le Bon de Commande, ou matériel équivalent.

Prérequis Techniques : Désigne la dernière version de la liste des caractéristiques du système d'information ou des matériels et dispositifs informatiques du Client préconisés par HEYOU et adaptés à l'utilisation des Matériels et Logiciels devant être mis en œuvre et respectés par le Client pour que le Matériel ou Logiciel fonctionne dans des conditions normales d'utilisation. Les Prérequis Techniques sont susceptibles d'évolution et la dernière version à jour est accessible à tout moment sur le site web de HEYOU (<http://www.heyou-app.fr>) ou à toute autre adresse de site communiquée par HEYOU Systèmes d'Information. Il appartient au Client d'assurer l'évolution de ses matériels et dispositifs informatiques conformément à l'évolution des Prérequis Techniques.

Prestation : Désigne les prestations de mise en œuvre concernant les Matériels et/ou les Logiciels proposées par HEYOU et souscrites par le Client au titre de conditions générales prestations séparées.

Service : Désigne les prestations de support et/ou de maintenance fournies par HEYOU concernant les Matériels ou les Logiciels. Le Service ne pourra être assuré par HEYOU que dans la mesure où le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

Utilisateur : Désigne, sous la responsabilité du Client, toute personne physique habilitée par le Client et/ou tout système logique ou physique dûment autorisé à utiliser ou accéder aux Logiciels en exécution du Contrat, comme défini plus-avant à l'article « Droits concédés ».

ARTICLE 2. ACCEPTATION DU CONTRAT – OBJET

2.1. Acceptation du Contrat

Le Client est réputé avoir pris connaissance du Contrat tel que défini à l'article « Définitions » et l'avoir dûment accepté sans réserve. Le Contrat est accepté sans réserve par le Client lors de la signature du Bon de commande et/ou de l'autorisation de prélèvement sous forme papier faisant référence aux présentes conditions générales de vente Matériels, Logiciels et Services associés et valant acceptation de l'ensemble du Contrat.

Toute modification des présentes conditions générales de vente Matériels, Logiciels et Services associés devra faire l'objet de conditions particulières dûment acceptées et signées par les deux Parties. À défaut, toute modification ou altération portée sur la partie pré imprimée du Contrat (Bon de commande, Éléments commandés) est réputée nulle et non avenue.

Aux fins de l'acceptation à distance du Contrat, le Client reconnaît et accepte que les télécopies revêtues de la signature d'un de ses représentants ou préposés, reçues par HEYOU ont la valeur d'une preuve écrite et peuvent lui être valablement opposées par HEYOU Systèmes d'Information. L'acceptation du Contrat par voie électronique a entre les Parties, la même valeur probante que l'accord sur support papier. Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les Parties. L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

2.2. Objet

Les présentes ont pour objet de définir les termes et conditions selon lesquelles HEYOU s'engage à fournir au Client les Matériels et/ou Logiciels et/ou Services visés au Contrat.

ARTICLE 3. ENTREE EN VIGUEUR – DUREE

Le Contrat entre en vigueur le jour de la Date d'entrée en vigueur telle que déterminée en page de signature.

La licence d'utilisation des Logiciels est accordée selon les modalités décrites à l'article « Droits Concédés ».

Sauf dispositions contraires et particulières, le Service est conclu pour une durée initiale de trente-six (36) mois à compter de la livraison du Matériel ou à compter de la livraison (ou du téléchargement) du Logiciel. Le Service sera ensuite tacitement prorogé par périodes successives de douze (12) mois. La Partie qui déciderait de ne pas proroger le Service devra notifier cette décision à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant la fin de la période en cours.

HEYOU peut pendant toute la durée du Service, y compris pendant la durée initiale, en respectant un préavis d'un (1) an, informer le Client par tous moyens de la suppression du Service relatif à un Matériel ou à un Logiciel ; entraînant de ce fait, la fin de la fourniture du Service pour le Matériel ou le Logiciel concerné. Ces suppressions n'entraîneront pas la résiliation du Service en cours pour les éventuels autres Matériels et Logiciels.

DISPOSITIONS RELATIVES AUX MATERIELS

ARTICLE 4. LIVRAISON – INSTALLATION

4.1. Sauf stipulations contraires, les Matériels seront livrés à l'adresse indiquée en partie « Bon de Commande » (rubrique « Nom du Client et lieu de livraison »)

4.2. Le Client procédera sous sa seule responsabilité à l'installation des Matériels, sauf recours à une Prestation.

4.3. Le Client s'oblige à accepter à la première livraison les Matériels commandés dans la mesure où ils sont conformes au Contrat (Bon de commande). Dès lors que le Client n'informe pas HEYOU par écrit motivé d'une non-conformité des Matériels au Contrat dans les cinq (5) jours à compter de la livraison, le Client est réputé avoir irrévocablement accepté les Matériels sans réserve. Dans le cas de refus de livraison non exprimé dans les formes et délais requis et/ou non motivé, HEYOU se en droit de réclamer le montant total de la commande au Client.

4.4. HEYOU demeure propriétaire des Matériels vendus jusqu'au paiement intégral du prix convenu en principal et accessoire. Toutefois, le Client assumera tous risques de perte, d'avaries, de destruction, de responsabilités ou dommages de toute nature sur les livraisons qu'il lui appartiendra d'assurer à compter de leur date de livraison, jusqu'à leur parfait paiement, en valeur de reconstitution à neuf, au jour du sinistre.

DISPOSITIONS RELATIVES AUX LOGICIELS

ARTICLE 5. DROITS CONCEDES

5.1. HEYOU déclare détenir le droit de distribuer et/ou sous-licencier les Logiciels qui sont, le cas échéant, fournis au Client dans le cadre des présentes, et qui restent la propriété de leur auteur. Aucun droit de propriété n'est transféré au Client en exécution du Contrat, tant au titre des Logiciels. Tout Logiciel fourni au titre des présentes reste la propriété de son auteur.

5.2. Le Client n'acquiert auprès de HEYOU du fait du Contrat, qu'un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible des Logiciels figurant dans le descriptif de la partie « Éléments commandés » du Bon de Commande. La durée du droit d'utilisation concédé sur les Logiciels au titre des présentes sera égale à celle figurant dans les termes et conditions du titulaire des droits. Ce droit d'utilisation est concédé dans les conditions et limites définies en partie « Éléments commandés » du Bon de Commande et sous réserve du complet paiement du prix défini en parties « Éléments commandés » et « Bon de Commande ». Les unités d'œuvre sont celles précisées en partie « Éléments commandés » ou sur le Bon de Commande et figurant dans les termes et conditions du titulaire des droits.

5.3. Toute modification du nombre d'Utilisateurs et/ou des unités d'œuvre est subordonnée à l'accord exprès de HEYOU et, le cas échéant, au paiement d'une redevance complémentaire au tarif en vigueur. Le Client reconnaît et accepte que le périmètre des droits d'utilisation concédé pour chacun des Logiciels objet du Contrat constitue une concession unique et non divisible.

5.4. Conformément à l'article L122-6-1 I du Code de la propriété intellectuelle, l'auteur concerné se réserve le droit de corriger les éventuelles anomalies des Logiciels. Le Client s'interdit donc de procéder à toutes corrections d'erreurs, modifications, adaptations ou traductions des Logiciels. Dans le cadre de la concession de droit

accordée au Client par HEYOU le Client s'engage à ne pas porter atteinte de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, aux droits de propriété de l'auteur des Logiciels. En conséquence, le Client s'interdit notamment :

- d'utiliser ou d'employer les Logiciels de manière non-conforme à leur destination et aux conditions fixées par le Contrat, et notamment d'en avoir une utilisation dans un cadre non-professionnel ;
- de supprimer une mention concernant les droits d'auteur, les marques ou tout droit de propriété intellectuelle susceptibles de figurer sur les Logiciels ;
- toute reproduction et toute représentation des Logiciels sous quelque forme que ce soit, notamment par modification ou inclusion dans un autre logiciel ou progiciel et/ou modification de sa Documentation ;
- toute reproduction autre qu'une copie de sauvegarde lorsque celle-ci est nécessaire pour préserver l'utilisation du Logiciel conformément à l'article L122-6-1 II du Code de la Propriété Intellectuelle et sous réserve d'en informer HEYOU étant précisé que toute copie de sauvegarde reste la propriété exclusive de de leurs auteurs ;
- toute traduction, adaptation, arrangement ou modification des Logiciels ;
- de mettre à disposition de tiers, directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit, distribuer et commercialiser les Logiciels, par quelque moyen que ce soit (cession, location, prêt, dépôt, utilisation partagée, « fourniture d'application hébergée », etc.) et pour quelque cause que ce soit, à titre gratuit ou onéreux, sauf autorisation préalable, expresse et écrite de HEYOU Systèmes d'Information. Au cas où le Client partage un site avec des tiers, il s'engage à prendre toutes dispositions pour que ces tiers ne puissent bénéficier du droit d'usage, ni accéder aux Logiciels ;
- d'en divulguer le contenu ; – de transférer à quelque titre que ce soit, son droit d'utilisation.

Le Client se porte garant du respect par son personnel et ses Utilisateurs des présentes dispositions.

5.5. Le Client est avisé du fait qu'une utilisation contraire aux droits de propriété intellectuelle des auteurs des Logiciels, tels que consentis en exécution du présent article, l'expose outre à ce que HEYOU procède immédiatement à la cessation du droit d'utilisation sur les Logiciels dans le respect des textes en vigueur, à ce qu'une action en responsabilité civile soit engagée à son encontre, outre la responsabilité pénale dont il pourrait également avoir à répondre au titre de la contrefaçon de droits d'auteur. Le Client demeure en tout état de cause responsable de tout manquement aux engagements qui précèdent, qu'il résulte de son fait ou du fait de ses préposés prestataires ou toute autre personne agissant pour son compte.

ARTICLE 6. LIVRAISON – INSTALLATION

6.1. Les Logiciels sont livrés, sous forme de codes objets, soit sur support physique à l'adresse indiquée en partie « Bon de Commande » (rubrique « Nom du Client et lieu de livraison »).

6.2. Le Client procédera sous sa seule responsabilité à l'installation des Logiciels ainsi que de sa mise en œuvre, sauf recours à une Prestation.

6.3. Le Client s'oblige à accepter à la première livraison les Logiciels commandés dans la mesure où ils sont conformes à ce qui a été commandé au titre du présent Contrat. Dès lors que le Client n'informe pas HEYOU par écrit motivé d'une non-conformité des Logiciels au Contrat dans les cinq (5) jours à compter de la livraison ou du téléchargement, le Client est réputé avoir irrévocablement accepté le Logiciel sans réserve. Dans le cas de refus de livraison non exprimé dans les formes et délais requis et/ou non motivé, HEYOU se en droit de réclamer le montant total de la commande au Client. Toutefois, par exception, si les Parties conviennent que HEYOU réalisera l'installation et la mise en œuvre des Logiciels via une Prestation, alors il sera fait application des conditions d'acceptation des Logiciels décrites dans les conditions générales prestations à l'exclusion du présent article.

6.4. HEYOU demeure propriétaire des supports physiques des Logiciels et Documentations jusqu'au paiement intégral du prix convenu en principal et accessoire. Toutefois, le Client assumera tous risques de perte, d'avaries, de destruction, de responsabilités ou dommages de toute nature sur les livraisons qu'il lui appartiendra d'assurer à compter de leur date de livraison, jusqu'à leur parfait paiement, en valeur de reconstitution à neuf, au jour du sinistre.

ARTICLE 7. UTILISATION DES LOGICIELS

Le Client est seul responsable de l'usage qu'il fait des Logiciels qui sont mis à sa disposition par HEYOU dans le cadre du Contrat, et l'utilisation qui en est faite par les Utilisateurs ainsi que l'emploi des résultats qu'ils peuvent en obtenir sont sous ses seuls contrôles et direction. Relèvent de la responsabilité du Client :

– le choix et l'acquisition, préalable ou future, auprès de tiers de matériels, progiciels, et logiciels destinés à être utilisés avec les Logiciels. Leurs éventuelles incompatibilités avec les éléments commandés au titre du Contrat et les dysfonctionnements et perturbations en résultant ne peuvent engager la responsabilité de HEYOU ;

– la maîtrise d'œuvre de son informatisation en cas de multiplicité de fournisseurs choisis par lui ;

– le respect des Prérequis Techniques (présents et futurs) afin d'éviter des conséquences dommageables telles que ralentissements, blocages, altérations des Données Client. HEYOU exclut sa responsabilité pour tout préjudice subi par le Client du fait de l'utilisation des Logiciels avec des logiciels et/ou des matériels informatiques non compatibles ou non-conformes avec les Prérequis Techniques ;

– toutes conséquences, au niveau des Logiciels, objets du Contrat, résultant de modifications décidées et/ou effectuées par le Client, de son installation ou de son environnement ;

– la réalisation des paramétrages complémentaires et de leur usage, ainsi que de tout dysfonctionnement des Logiciels qui en résulteraient, sauf à ce que ces paramétrages aient été réalisés par HEYOU dans le cadre d'une Prestation.

Le Client est informé que HEYOU n'est pas responsable de la qualité, de la disponibilité et de la fiabilité des réseaux de télécommunications, quelle que soit leur nature, en cas de transport des données ou d'accès à l'internet, même lorsque le fournisseur d'accès à l'internet est préconisé par HEYOU Systèmes d'Information. HEYOU exclut également sa responsabilité pour tout préjudice subi par le Client du fait :

– de l'utilisation des Logiciels par le Client de façon non conforme aux dispositions de leur Documentation, et/ou du Contrat et/ou à toute instruction que HEYOU aura communiquée au Client, – de l'utilisation des Logiciels avec des logiciels et/ou des matériels informatiques non compatibles ou non conformes avec les Prérequis Techniques,

– de l'intervention de tout tiers sur les des Logiciels n'ayant pas été autorisé préalablement à le faire par HEYOU Systèmes d'Information.

Pendant les interventions éventuelles de HEYOU le Client reste gardien des matériels, progiciels, Données Client, fichiers, programmes ou bases de données.

ARTICLE 8. AUDIT

HEYOU pourra procéder, une fois par an, à un audit sur site ou à distance afin de vérifier la bonne utilisation des licences et vérifier si le Client se conforme aux termes du présent Contrat.

HEYOU avise le Client par écrit de son intention de faire procéder à un audit moyennant respect d'un préavis minimum de quinze (15) jours. HEYOU notifiera dans cet écrit :

– l'identité de la structure d'audit retenue, lorsqu'il s'agit d'un auditeur extérieur à HEYOU ;

– les Logiciels et licences concernés par cet audit.

Le Client s'engage à coopérer activement à cet audit notamment en donnant accès à HEYOU à toute information pertinente et en fournissant les moyens nécessaires à la réalisation de l'audit. Il est expressément convenu que les frais éventuellement exposés par le Client pour sa collaboration à cet audit resteront à sa charge.

Les résultats de l'audit seront formalisés dans un compte-rendu d'audit élaboré par HEYOU qui devra être adressé au Client afin qu'il puisse en prendre connaissance et faire valoir ses observations dans un délai de sept (7) jours. Ce compte-rendu d'audit consignera si besoin la régulation nécessaire.

En cas de contestation, les Parties s'engagent à essayer de trouver une solution amiable avant toute action judiciaire.

Dans le cas où l'audit révélerait une utilisation supérieure aux droits concédés, le complément de redevances associé le cas échéant à une facturation de régularisation couvrant l'ensemble des périodes depuis la survenance du dépassement seraient alors facturés au Client ainsi que les frais d'audit engagés par HEYOU Systèmes d'Information. Par ailleurs, en cas d'utilisation par le Client d'une fonction ou d'une option pour laquelle il n'a pas acquis de droits, HEYOU facturera alors le complément de redevances conformément au tarif en vigueur.

Le Client s'engage à payer dans les trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture. À défaut de régularisation dans les délais susmentionnés, HEYOU aura la faculté de mettre un terme de plein droit au présent Contrat et ce faisant de révoquer les licences concédées, et d'engager toute procédure judiciaire.

Les informations du Client recueillies au cours des opérations d'audit seront considérées comme des informations confidentielles au sens de l'article « Confidentialité » des présentes et ne pourront être utilisées que pour les besoins de l'audit et des régularisations éventuellement nécessaires et/ou en cas de procédure judiciaire.

ARTICLE 9. LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le Client garantit qu'il utilise les Logiciels fournis par HEYOU dans le respect des lois et règlements applicables, notamment en matière fiscale.

DISPOSITIONS RELATIVES AU SERVICE

ARTICLE 10. SERVICES

Le Client devra, pour permettre la fourniture des Services, respecter les conditions normales d'utilisation des Matériels et/ou des Logiciels et les recommandations faites par HEYOU Systèmes d'Information. Le Client est responsable du bon respect des Prérequis Techniques, afin d'éviter des conséquences dommageables telles que notamment ralentissements, blocages, altérations des Données Client, etc.... A cet égard, le Client est avisé que le non-respect des Prérequis Techniques déchargera HEYOU de tout ou partie de ses obligations contractuelles.

Le Client est exclusivement responsable des moyens (outils, méthodes, configuration...) qu'il utilise et qui ne sont ni fournis ni mis à sa disposition par HEYOU dans le cadre du

présent Contrat, leurs éventuelles incompatibilités avec les éléments commandés au titre du Contrat et les dysfonctionnements et perturbations en résultant ne pouvant engager la responsabilité de HEYOU dès lors qu'ils ne sont pas préconisés par les Prérequis Techniques. Le Client est informé que l'utilisation des Matériels et/ou Logiciels en relation avec des matériels différents de ceux préconisés par HEYOU au titre des Prérequis Techniques pourrait avoir des conséquences dommageables, telles que notamment : ralentissement ou blocage du système, altération des Données Clients ou des résultats. Dans ce cas, la responsabilité de HEYOU ne saurait être engagée. Il appartient au Client d'assurer l'évolution de ses matériels et logiciels conformément à l'évolution des Prérequis Techniques. Le Client devra informer HEYOU par lettre recommandée avec avis de réception de tout changement de matériel, de système d'exploitation et, d'une manière générale, des changements apportés à l'ensemble du système. HEYOU se réserve le droit de facturer au Client le temps passé à la recherche de causes d'incidents dès lors que l'incident rencontré par le Client n'a pas pour origine une prestation ou une fourniture de HEYOU au titre des présentes.

Le Client reconnaît que toute modification de l'installation ou de son environnement se fera sous sa responsabilité, sauf recours à une Prestation.

Il est rappelé au Client que l'introduction de nouveaux outils informatiques dans une entreprise exige une préparation des structures techniques, de l'organisation du travail et des Utilisateurs. Le Client déclare disposer de la compétence nécessaire à l'utilisation des Matériels et/ou des Logiciels et avoir été pleinement informé par HEYOU qu'il lui appartient de respecter l'ensemble des Prérequis Techniques. Le Client est informé qu'il peut solliciter de HEYOU la réalisation de Prestations de formation à l'utilisation des Matériels et/ou des Logiciels s'il l'estime nécessaire.

ARTICLE 11. EVOLUTIONS

11.1. Matériels

Dans l'éventualité où le Client aurait par ailleurs conclu avec HEYOU un ou des contrat(s) portant sur des licences sur des progiciels ou un accès à un service d'hébergement, le Client est informé que l'évolution des technologies, de la législation et de la demande de sa clientèle peuvent amener HEYOU à réaliser des mises à jour des progiciels HEYOU ou du service hébergement que tout ou partie des Matériels, dans leur configuration initiale, pourraient ne pas supporter, ce dont HEYOU ne peut être tenue pour responsable.

11.2. Logiciels

Le Client est également informé que l'évolution des technologies, de la législation et de la demande de sa clientèle peuvent amener l'auteur des Logiciels à réaliser des mises à jour des Logiciels. En conséquence, tout ou partie des matériels du Client, dans leur configuration initiale, pourraient ne pas supporter une mise à jour des Logiciels, ce dont HEYOU ne pourrait être tenue pour responsable.

DISPOSITIONS FINANCIERES

ARTICLE 12. PRIX ET MODALITES DE FACTURATION

12.1. Prix

Les prix sont indiqués en parties « Éléments commandés » et « Bon de Commande ». Tous les prix sont établis hors TVA, et autres taxes, impôts, droits ou prestations payables par le Client en application de la réglementation en vigueur à la date d'émission de la facture de HEYOU et qui resteront à la charge exclusive du Client.

Le coût des communications entre HEYOU et le Client en dehors de la France métropolitaine est à la charge du Client et fera l'objet d'une facturation complémentaire.

12.2. Modalités de facturation des Matériels et Logiciels

La facturation des Matériels et des Logiciels sera effectuée à la livraison.

12.3. Modalités de facturation des Services

La facturation des Services, s'effectuera selon ce qui est indiqué en partie « Bon de Commande », soit annuellement, soit trimestriellement, soit mensuellement, terme à échoir. La première facturation des Services interviendra dès la livraison par HEYOU des Matériels et Logiciels, cette livraison étant présumée correspondre à la date de facturation de la concession des droits d'utilisation. La facturation des Services sera effectuée par HEYOU sur la base de périodes calendaires civiles (mois, trimestres, années) et non de périodes anniversaires. Le cas échéant, la première et/ou la dernière facturation seront émises au prorata.

Par dérogation expresse aux Bons de Commande, HEYOU se réserve le droit de facturer le Service annuellement terme à échoir si le montant des Services commandés par le Client est inférieur à mille cinq cent Euros hors taxes (1 500 € HT) par an. Par ailleurs, concernant les Clients ayant souscrit à des services auprès de HEYOU au titre de plusieurs contrats, HEYOU se réserve également le droit de facturer via une facture unique les Services commandés au titre du présent Contrat ainsi que les services commandés au titre de contrats antérieurs, cette facturation unique pouvant être annuelle si le montant cumulé de facturation est inférieur à mille cinq cent Euros hors taxes (1 500 € HT) par an. Concernant les commandes portant sur des Services ayant des périodicités de facturations différentes, HEYOU se réserve le droit d'appliquer une même périodicité de facturation à l'ensemble des Services. Étant ici précisé que cette périodicité sera celle appliquée au(x) Service(s) représentant la part prépondérante du montant total des Services.

Les dispositions ci-dessus s'appliqueront pour tous les Services à l'exception des Services faisant appel à des consommations variables qui seront facturées mensuellement à terme échu.

12.4. Révision des prix

Pendant la durée du Contrat, HEYOU pourra modifier à la date anniversaire les prix du Contrat par application d'un coefficient de hausse tarifaire indexé sur l'indice référentiel de la profession, l'indice SYNTEC. La révision tarifaire s'applique, en utilisant le dernier

indice SYNTEC publié officiellement au jour de la date anniversaire du contrat, selon la formule suivante :

$$P1 = \frac{P0 \times S1}{S0}$$

S0

P1 : Prix révisé

P0 : Prix contractuel d'origine

S0 : Indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine

S1 : Dernier indice publié à la date de révision

Cet indice mensuel est reconnu par le Ministère de l'Économie et des Finances depuis le 11 mars 1974.

ARTICLE 13. MODALITES DE REGLEMENT

13.1. Modalités de règlement des Matériels et Logiciels

Dès la signature du Contrat, le Client règlera à HEYOU le montant total TTC des Matériels et Logiciels si ce montant total est inférieur ou égal à mille cinq cent Euros hors taxes (1 500 € HT). Si le montant total des éléments commandés hors Services est supérieur à mille cinq cent Euros hors taxes (1 500 € HT), le Client versera à HEYOU dès signature du Contrat, par prélèvement ou par virement, un acompte minimum de trente (30) % du montant total HT des éléments commandés hors Services, cet acompte ne pouvant être inférieur à mille cinq cent Euros hors taxes (1 500 € HT).

Sauf à ce qu'elles aient été réglées par le Client à la commande conformément à ce qui est indiqué ci-dessus, les factures de HEYOU hors Services seront réglées par le Client sans escompte à trente (30) jours date d'émission de facture, par prélèvement ou par virement.

13.2. Modalités de règlement des Services

Les factures de HEYOU relatives au Service seront payées par le Client par prélèvement sans escompte à trente (30) jours date d'émission de facture. Le Client s'engage à fournir ses coordonnées bancaires (IBAN et BIC) et à compléter le Mandat SEPA sous forme papier ou électronique ; le Client restant libre de choisir la forme du Mandat SEPA, lorsque et tant que ces deux formes seront mises à sa disposition par HEYOU Systèmes d'Information. Dans le cas où le Client décide de recourir au Mandat SEPA Interentreprises, il lui appartient de s'assurer, préalablement, que son établissement de crédit est en mesure de traiter sa demande.

À compter de la mise en place du Mandat SEPA et dans le cas où le Client signe successivement plusieurs Contrats et choisit de régler à chaque fois les sommes dues à HEYOU par prélèvement, il accepte que chacun de ces contrats soit régi par une autorisation de prélèvement commune et unique dont le montant varie, en

conséquence, en fonction des ajouts et suppressions de contrats au cours du temps. Les dispositions ci-dessus s'appliqueront pour tous les Services.

13.3. Usage propre du Client

Dans l'éventualité où le Client souhaiterait que HEYOU respecte un de ses usages propres en vue du règlement des factures émises en vertu du présent Contrat (mention particulière inscrite sur les factures, procédé de communication particulier des factures, etc...), il convient de communiquer cet usage à HEYOU avant la signature du Contrat afin qu'il soit pris en compte et stipulé dans des conditions particulières au présent Contrat. À défaut, le non-respect de ces usages propres au Client ne pourra en aucun cas constituer un motif d'absence ou de retard de règlement par le Client des factures de HEYOU Systèmes d'Information.

13.4. Défaut de paiement

En cas de manquement du Client à son obligation de payer le prix convenu entre les Parties, et sans préjudice de tout autre recours que HEYOU pourrait engager contre le Client pour obtenir l'indemnisation du préjudice subi du fait de ce manquement, HEYOU se réserve le droit, quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure de payer, sous la forme recommandée, restée partiellement ou totalement sans effet, de suspendre le droit d'utilisation des Matériels et/ou Logiciels par le Client ainsi que toute prestation en cours jusqu'au paiement intégral des sommes dues, étant précisé que le Client accepte par avance que HEYOU puisse résilier de plein droit, conformément à l'article « Résiliation », le Contrat en cours sans nécessité d'une nouvelle mise en demeure.

Par ailleurs, HEYOU pourra facturer un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal sans qu'un rappel ou une mise en demeure préalable soit nécessaire. Ces intérêts seront calculés, par jour de retard, à partir du premier jour de retard jusqu'au jour du paiement intégral par le Client de toutes les sommes dues à HEYOU Systèmes d'Information.

En application de l'article L441-6 du Code de commerce, le Client sera également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros (€) au titre des frais de recouvrement exposés par HEYOU Systèmes d'Information. Le cas échéant, lorsque ces frais dépasseront le montant de cette indemnité, HEYOU pourra réclamer au Client une indemnité complémentaire, sur présentation des justificatifs précisant les diligences accomplies. Ces indemnités ne seront pas appliquées dans les cas où le Client justifie qu'il fait l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire. De plus, l'absence de règlement par le Client d'une facture arrivée à échéance permettra à HEYOU d'exiger le paiement de toutes les autres factures y compris celles dont l'échéance ne serait pas dépassée.

Tous les frais d'impayés, à la suite à un rejet bancaire d'un règlement du Client, resteront à la charge financière de ce dernier.

13.5. Généralités

HEYOU se réserve le droit de décider de la manière dont les paiements partiels effectués par le Client s'imputeront sur les sommes dues à HEYOU Systèmes d'Information. Le Client s'interdit de procéder à une quelconque compensation avec les sommes qui pourraient lui être dues par HEYOU au titre du Contrat, ou de tout autre contrat pouvant exister entre les Parties, sans l'accord écrit et préalable de HEYOU Systèmes d'Information.

DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 14. DONNEES CLIENT ET SECURITE

Les dispositions relatives à la protection et la sécurité des Données Personnelles sont décrites dans l'Annexe « Politique de protection des données personnelles ».

Il appartient au Client de prendre toutes les précautions nécessaires pour garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité de toutes les Données Client qu'il pourra traiter directement ou indirectement dans le cadre de l'utilisation des Matériels, Logiciels ou Service pendant l'exécution du présent Contrat et, notamment, s'assurer que toutes les mesures nécessaires pour la sauvegarde et la reconstitution de ses Données Client ont été prises en temps utile. A ce titre, le Client est seul responsable de la sauvegarde des Données Client qu'il traite ou conserve et reconnaît qu'il lui appartient de :

- réaliser des sauvegardes de ses données durant l'ensemble des phases de déroulement du projet à un rythme régulier et adapté à son activité,
- vérifier régulièrement le contenu des sauvegardes effectuées.

Préalablement à toute intervention de HEYOU le Client s'engage à réaliser une sauvegarde de l'ensemble de ses Données Client. De la même manière, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de son système d'information, notamment en ce qui concerne la protection contre les virus, vers et autres procédés hostiles d'intrusion. Toutes opérations de restauration ou de reconstitution des Données Client, programmes ou fichiers perdus ou détériorés ne sont pas couvertes par le présent Contrat.

ARTICLE 15. COLLABORATION

La bonne exécution du Contrat et le bon déroulement du Service nécessitent une collaboration active, permanente et de bonne foi entre les Parties.

Par conséquent, chacune des Parties s'engage à :

- s’impliquer activement dans l’exécution de ses obligations ;
- s’abstenir de tout comportement susceptible d’affecter et/ou d’entraver l’exécution des obligations de l’autre Partie ;
- se fournir mutuellement dans un délai suffisant, compatible avec le bon respect des délais convenus entre les Parties, toutes informations et documents nécessaires à l’exécution du Contrat ;
- s’alerter mutuellement le plus vite possible en cas de difficulté et se concerter pour mettre en place la meilleure solution possible dans les meilleurs délais.

Les Parties devront se rencontrer aussi souvent que nécessaire pour veiller au bon déroulement du Contrat et plus particulièrement vérifier le bon déroulement du Service.

Il appartiendra notamment au Client de remettre à HEYOU l’ensemble des informations le concernant nécessaires à la réalisation des Services prévus et faire connaître à HEYOU toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d’activité lui permet d’envisager, et ce au fur et à mesure de l’exécution des Services.

Par ailleurs, le Client s’engage à maintenir en place des employés suffisamment compétents, qualifiés et formés pendant toute la durée d’exécution des présentes.

ARTICLE 16. RESPONSABILITE – ASSURANCE

16.1. Responsabilité

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

La responsabilité de HEYOU ne peut être recherchée que pour l’indemnisation des dommages directs et prévisibles résultant d’un manquement à ses obligations contractuelles, lesquels n’incluent pas les préjudices dont la survenance n’est pas exclusivement liée à la mauvaise exécution ou l’inexécution du présent contrat. De convention expresse entre les Parties, constituent des dommages indirects pour lesquels HEYOU ne pourra être tenue responsable : perte d’exploitation, perte de bénéfice ou toute autre perte financière résultant de l’utilisation ou de l’impossibilité d’utiliser les Matériels ou Logiciels par le Client ou d’une défaillance dans la fourniture des Services, atteinte à l’image, ainsi que toute perte ou détérioration d’informations pour lesquelles HEYOU ne peut être tenue pour responsable. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

Dans l’hypothèse où la responsabilité de HEYOU serait engagée par suite de l’inexécution ou de la mauvaise exécution du Contrat, ou pour toute autre cause de son

fait, le montant de l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, principal, intérêts et frais, à laquelle le Client pourrait prétendre, sera limitée au préjudice direct et prévisible subi par le Client sans pouvoir excéder les sommes payées par le Client à HEYOU au cours des douze (12) derniers mois précédant le dommage en contrepartie de l'élément (du Matériel, du Logiciel ou des Services) à l'origine de la mise en cause de la responsabilité de HEYOU Systèmes d'Information.

Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

16.2. Assurances

HEYOU s'engage à maintenir en vigueur une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages qui pourraient survenir à l'occasion de l'exécution du Contrat.

ARTICLE 17. GARANTIES

Le Client reconnaît expressément que HEYOU n'est pas le constructeur des Matériels ni l'auteur des Logiciels. Par conséquent, les Matériels et Logiciels fournis au titre des présentes, sous réserve de l'application de dispositions d'ordre public, bénéficient uniquement des garanties fournies directement par leurs constructeurs ou auteurs respectifs dans les conditions prévues par ces derniers. Le Client accepte que pour bénéficier de ces garanties, il lui appartiendra de faire toutes les démarches nécessaires directement auprès des constructeurs ou auteurs susmentionnés, dont les coordonnées lui seront fournies, à sa demande, par HEYOU Systèmes d'Information. HEYOU exclut toute responsabilité, autre que celle lui incombant au titre de dispositions d'ordre public, concernant les garanties fournies par lesdits constructeurs ou auteurs ou concernant les interventions de tiers prestataires de services d'assistance ou de maintenance concernant les Matériels ou Logiciels.

Le Client garantit HEYOU contre toute action de la part d'un tiers résultant de l'utilisation par HEYOU d'un quelconque progiciel ou logiciel mis à sa disposition par le Client dans le cadre du Contrat. A ce titre, le Client prendra à sa charge tous dommages et intérêts auxquels HEYOU pourrait être condamnée. Dans la limite de ce que permet la loi, toute autre garantie que celles exprimées dans le présent article sont expressément exclues.

ARTICLE 18. RESILIATION

18.1. Résiliation du Contrat pour manquement

Chacune des Parties pourra résilier de plein droit le présent Contrat en cas de manquement grave dûment justifié de l'autre Partie à l'une de ses obligations essentielles propre à rendre inutile ou impossible la continuation du Contrat, et ce sans

préjudice de tous dommages et intérêts, sous réserve du respect de la procédure décrite au présent article.

La résiliation du présent Contrat prendra effet trois (3) mois après réception par la Partie défaillante du courrier recommandé avec accusé de réception faisant état de son manquement, sauf à ce que cette dernière justifie des remèdes appropriés apportés ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté.

18.2. Effet de la résiliation

En cas de résiliation pour manquement du Client, ce dernier sera redevable envers HEYOU outre les factures non payées à la date de résiliation, d'une indemnité correspondant à la totalité des mensualités restant à facturer au titre du Service jusqu'à la date d'échéance contractuelle.

ARTICLE 19. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations contractuelles, si elle a été empêchée d'exécuter son obligation par un évènement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil. Il est expressément convenu entre les Parties que les évènements suivants constituent des évènements de force majeure au sens de la présente clause : les grèves totales ou partielles internes ou externes à HEYOU les blocages des moyens de transport pour quelque raison que ce soit, l'indisponibilité ou la rupture de stock de matériels commandés chez les fournisseurs ou sous-traitants de HEYOU la mise en liquidation judiciaire de l'un de ses fournisseurs ou sous-traitants, le blocage ou la perturbation des moyens de communication, de télécommunication ou postaux ainsi qu'une interruption ou un blocage des réseaux électriques.

Dans de tels cas, la Partie invoquant la force majeure notifiera à l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les meilleurs délais, la survenance d'un tel évènement et la nécessaire extension des dates limites d'exécution de ses obligations. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation s'en trouvera suspendue jusqu'à que la Partie invoquant la force majeure ne soit plus empêchée par l'évènement de force majeure. La Partie invoquant la force majeure devra tenir l'autre Partie informée et s'engage à faire de son mieux pour limiter la durée de la suspension. Dans le cas où la suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de trois (3) mois, chacune des Parties aura la possibilité de résilier le Contrat sans indemnité en notifiant à l'autre Partie sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si l'empêchement est définitif, le contrat est résilié de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

ARTICLE 20. CONFIDENTIALITE

Toutes les informations, toutes les données (notamment les Données Client), tous les livrables et/ou tout le savoir-faire, couverts ou non par les lois de propriété intellectuelle,

quelle qu'en soient la forme et la nature (commerciale, industrielle, technique, financière, etc...), communiqués par une Partie (le « Titulaire ») à l'autre Partie (le « Destinataire »), ou dont elles auraient connaissance lors de l'exécution du Contrat, y compris les termes du présent Contrat, seront considérées comme confidentielles (ci-après les « Informations Confidentielles »).

Ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles les informations (i) qui étaient en possession du Destinataire avant leur divulgation par le Titulaire sans qu'une telle possession ne résulte directement ou indirectement de la divulgation non autorisée de ces informations par un tiers, (ii) qui font partie du domaine public à la date d'acceptation du Contrat ou qui tomberaient dans le domaine public après cette date sans que la cause en soit imputable au non-respect par le Destinataire de ses obligations de confidentialité au titre du Contrat, (iii) qui ont été élaborées de façon indépendante par le Destinataire.

Le Destinataire s'engage à n'utiliser les Informations Confidentielles du Titulaire que dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, à protéger les Informations Confidentielles du Titulaire et à ne pas les divulguer à des tiers autres que ses employés, collaborateurs, sociétés affiliées et sous-traitants ayant besoin d'en connaître pour l'exécution du présent Contrat sans l'autorisation préalable et écrite de l'autre Partie. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que leurs employés, collaborateurs, filiales et sous-traitants ayant accès aux Informations Confidentielles soient informés du caractère confidentiel des Informations Confidentielles communiquées et respectent les obligations découlant de la présente clause.

Le Destinataire pourra divulguer les Informations Confidentielles du Titulaire à un tiers dès lors qu'une telle divulgation est strictement exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est strictement nécessaire à la défense des intérêts de l'une ou l'autre des Parties dans le cadre d'une action judiciaire.

Toute violation des engagements pris au présent article par le Destinataire constituerait un manquement grave à ses obligations, engagerait sa responsabilité et ouvrirait droit à réparation du préjudice ainsi subi par le Titulaire.

Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant cinq (5) ans suivant l'expiration ou la résiliation du Contrat.

À ce titre, dès l'échéance ou la résiliation du présent Contrat, chaque Partie devra soit restituer à l'autre Partie l'ensemble des documents contenant des informations confidentielles, soit assurer l'autre Partie de la destruction de toutes les informations confidentielles en sa possession. En aucun cas, une copie des documents contenant des informations confidentielles ne pourra être conservée par une Partie sauf accord exceptionnel et écrit de l'autre Partie.

ARTICLE 21. SOUS-TRAITANCE

Le Client accepte que HEYOU puisse, librement et sans formalité préalable, sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre des présentes. En cas de sous-traitance, HEYOU restera seule tenue du bon respect des obligations souscrites aux termes du Contrat.

Les Parties conviennent que les dispositions concernant la sous-traitance au sens de la Règlementation Applicable sont décrites à l'Annexe « Politique de protection des données personnelles ».

ARTICLE 22. CESSION

Le Contrat, ainsi que les droits ou obligations qu'il prévoit, pourra faire l'objet d'une cession de la part du Client, qu'elle soit totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sous réserve de l'accord écrit préalable de HEYOU Systèmes d'Information. HEYOU pourra céder ou transférer librement et sans formalités le Contrat ainsi que les droits ou obligations qu'il prévoit. À compter de la notification écrite de la cession au Client, HEYOU sera libérée de ses obligations au titre du Contrat et ne pourra être tenue pour solidairement responsable de l'exécution du Contrat par le cessionnaire.

ARTICLE 23. REGLEMENTATION

23.1. Règlementation sociale

HEYOU s'engage à appliquer l'ensemble des dispositions légales et réglementaires dont le respect lui incombe en matière de droit du travail et de législation sociale et en particulier à fournir au Client, à sa demande, toutes attestations que ce dernier serait en droit d'exiger. Le personnel de HEYOU demeure en tout état de cause salarié de ladite société. Il remplit ses fonctions, sous la direction, le contrôle et la responsabilité de HEYOU qui en assure tout au long de l'exécution du Contrat, la gestion administrative, comptable et sociale.

23.2. Exportation

Le Client s'engage à respecter strictement les lois et règlements en matière d'exportation applicables, notamment en France, au Royaume-Uni, en Union Européenne et aux Etats-Unis.

ARTICLE 24. DISPOSITIONS DIVERSES

24.1. Indépendance des Parties

Chacune des Parties est une personne morale juridiquement et financièrement indépendante, agissant en son nom propre et sous sa seule responsabilité. Le Contrat ne constitue ni une association, ni un mandat donné par l'une des Parties à l'autre. Chaque Partie s'interdit donc de prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre Partie, à laquelle elle ne saurait en aucun cas se substituer.

24.2. Intégralité

Les Parties reconnaissent que le Contrat, de même que tous les autres termes et conditions intégrés par référence dans les présentes, constituent l'intégralité des accords passés entre elles relatifs à l'objet du Contrat et remplacent tous les engagements antérieurs, verbaux et/ou écrits, passés entre les Parties, relatifs à l'objet des présentes. Le Contrat prévaut ainsi sur tout autre document, y compris les éventuelles conditions générales d'achat du Client. Sauf stipulation expresse, les termes et conditions et obligations du présent document prévaudront sur tous autres.

24.3. Modifications

A l'exception des Prérequis Techniques qui sont susceptibles d'évolution, le Contrat ne peut être modifié ou amendé que par voie d'avenant écrit signé par une personne dûment habilitée à représenter chacune des Parties. Les Parties ont mesuré les risques liés à l'exécution du Contrat, qu'elles acceptent et assument, et renoncent en conséquence à en renégocier les termes quelles que soient les circonstances. Il est donc expressément agréé entre les Parties que l'application de l'article 1195 du Code civil est écartée.

24.4. Titres

Les titres ont pour seule finalité de faciliter la lecture des documents contractuels. Au cas où l'intitulé d'un paragraphe ou d'une clause d'un document contractuel viendrait perturber la compréhension du texte, il ne sera tenu compte que du texte du paragraphe ou de la clause en question et non de son titre.

24.5. Nullité

Si une ou plusieurs stipulations non substantielles du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations gardent toute leur force et leur portée.

24.6. Non renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées au Contrat ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

24.7. Savoir-faire

Chaque Partie reste seule propriétaire du savoir-faire qu'elle possède indépendamment du présent Contrat ou qu'elle acquiert au cours de l'exécution de ce Contrat, et demeure par conséquent libre de l'utiliser. HEYOU sera donc libre d'effectuer des prestations ou services analogues pour le compte d'autres clients. Aucune des Parties ne pourra revendiquer un droit quelconque sur le savoir-faire de l'autre Partie.

24.8. Référence commerciale

Le Client autorise HEYOU à citer librement son nom et à utiliser et/ou reproduire son logo et/ou marques à titre de référence commerciale dans les documents commerciaux

et annonces de presse et ce sous quelque forme et support que ce soit, ainsi que sur les documents utilisés et/ou réalisés par HEYOU dans le cadre du Contrat.

ARTICLE 25. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

Le présent contrat est soumis à la loi française tant pour les règles de forme que pour les règles de fond.

À défaut de résolution amiable, les parties pourront porter leur différend devant les tribunaux compétents de Lyon, auxquels elles attribuent compétence exclusive, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence et les procédures conservatoires, en référer ou sur requête.

ANNEXE « POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (HORS SERVICE D'HEBERGEMENT) »

Les dispositions de la présente Annexe s'appliquent au(x) traitement(s) de Données Personnelles réalisé(s) dans le cadre des prestations et/ou du Service prévus au titre du Contrat à partir du 25 mai 2018. Avant cette période, HEYOU s'engage à respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés.

Il est entendu que la présente Annexe complète les dispositions du Contrat.

ARTICLE 1. PRINCIPES GENERAUX

1.1. Il est rappelé qu'au sens de la Règlementation Applicable et dans le cadre de l'exécution du Contrat :

– le Client agit en qualité de responsable du traitement de Données Personnelles ou, le cas échéant, de sous-traitant de ses clients ;

– HEYOU agit en qualité de sous-traitant uniquement pour le compte et sur les instructions documentées et licites du Client.

1.2. Les Parties reconnaissent que la réalisation de l'objet du Contrat constitue les instructions documentées du Client. Toute instruction supplémentaire du Client devra être faite par écrit, préciser la finalité concernée et l'opération à effectuer, étant entendu que la mise en œuvre de toute instruction supplémentaire sera conditionnée à l'acceptation par le Client du devis correspondant émis par HEYOU Systèmes d'Information. HEYOU s'engage à informer le Client par tout moyen dans un délai de cinq (5) jours à compter de la prise de connaissance par HEYOU de l'instruction si, selon elle, cette instruction constitue une violation de la Règlementation Applicable.

1.3. Il est entendu que le Client est le seul à disposer de la maîtrise et de la connaissance, notamment de l'origine, des Données Personnelles traitées lors de l'exécution du Contrat. Le Client garantit ainsi respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent en qualité de responsable du traitement.

1.4. HEYOU supprimera les Données Personnelles et leurs éventuelles copies au terme du Service ou de la prestation à moins que le droit applicable n'exige la conservation de ces Données Personnelles.

1.5. Le Client s'engage à indiquer à HEYOU au moment de la signature du Contrat la personne à contacter pour toutes informations, communications, notifications ou demandes en application de la présente annexe. À défaut d'indication par le Client, le signataire du Contrat sera considéré comme la personne à contacter.

1.6. HEYOU pourra être amenée à transférer les Données Personnelles pour les stricts besoins de l'exécution du Contrat sous réserve d'en informer préalablement le Client. Dans tous les cas, HEYOU s'interdit de transférer les Données Personnelles, sans mettre en place les outils adéquats d'encadrement de ces transferts en application de l'article 46 du RGPD, en dehors :

– de l'Union Européenne, ou

– de l'Espace Economique Européen, ou

– des pays reconnus comme disposant d'un niveau de sécurité adéquat par la Commission Européenne, comprenant les entreprises établies aux Etats-Unis d'Amérique certifiées « Privacy Shield ».

ARTICLE 2. SECURITE DES DONNEES PERSONNELLES

En application de l'article 32.1 du GDPR, le Client et HEYOU reconnaissent mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques. Les moyens mis en œuvre par HEYOU sont listés dans un document dédié dont la dernière version à jour est mise à disposition du Client sur demande.

ARTICLE 3. COOPÉRATION AVEC LE CLIENT

3.1. HEYOU s'engage à communiquer au Client dans les meilleurs délais après réception, toute demande, requête ou plainte qui lui serait adressée par toute personne physique concernée par le traitement de ses Données Personnelles réalisé dans le cadre du Contrat. En qualité de responsable du traitement, le Client reste responsable de la réponse à apporter aux personnes physiques concernées et HEYOU s'engage à ne pas répondre à de telles demandes. Cependant, compte tenu de la nature du traitement de Données Personnelles, HEYOU s'engage, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et dans toute la mesure du possible, à aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite à de telles sollicitations.

3.2. Sur demande écrite du Client, HEYOU fournit au Client, aux frais de ce dernier, toute information utile en sa possession afin de l'aider à satisfaire aux exigences de la Règlementation Applicable qui incombent au Client en qualité de responsable du traitement concernant les analyses d'impact relatives à la protection des Données Personnelles menées par et sous la seule responsabilité du Client ainsi que les consultations préalables auprès de la CNIL qui pourraient en découler.

ARTICLE 4. NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNEES PERSONNELLES

4.1. HEYOU notifie au Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance toute violation de la sécurité des Données Personnelles entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de

Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles Données Personnelles.

4.2. HEYOU fournit au Client dans les meilleurs délais à compter de la notification de la violation de la sécurité des Données Personnelles et dans la mesure du possible les informations suivantes :

- les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation ;
- les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel;
- la description des mesures prises ou que HEYOU propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives

ARTICLE 5. SOUS-TRAITANCE

5.1. Le Client autorise HEYOU à faire appel à des sous-traitants pour mener les activités de traitement de Données Personnelles pour le compte du Client strictement nécessaires à l'exécution du Contrat.

5.2. HEYOU s'engage à faire appel à des sous-traitants présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à répondre aux exigences de la Règlementation Applicable.

5.3. HEYOU s'engage à imposer contractuellement à ses sous-traitants un niveau d'obligation au moins aussi équivalent en matière de protection des Données Personnelles à celui fixé dans le présent Contrat et par la Règlementation Applicable. HEYOU demeure responsable devant le Client de l'exécution par ledit sous-traitant de ses obligations.

5.4. HEYOU s'engage à faire appel uniquement à un sous-traitant :

- établi dans un pays de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen, ou
- établi dans un pays disposant d'un niveau de protection suffisant par décision de la Commission Européenne au regard de la Règlementation Applicable, ou
- certifié Privacy Shield si celui-ci est établi aux Etats-Unis, ou – disposant des garanties appropriées en application de l'article 46 du RGPD.

5.5. La liste des sous-traitants de HEYOU est fournie sur demande écrite du Client. HEYOU s'engage à informer le Client de tout ajout ou remplacement de sous-traitants dans les plus brefs délais. Le cas échéant, cette information constitue l'information préalable visée à l'article 1.6. Le Client pourra formuler ses objections par écrit dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception de l'information. Le Client reconnaît et accepte que l'absence d'objection dans ce délai équivaut à une acceptation de sa part du sous-traitant. En cas d'objection, HEYOU dispose de la

possibilité de répondre au Client pour apporter des éléments de nature à lever ces objections. Si le Client maintient ses objections, les Parties s'engagent à se rencontrer et à échanger de bonne foi concernant la poursuite de leur relation.

ARTICLE 6. CONFORMITE ET AUDIT

HEYOU met à la disposition du Client, par courriel et à la demande de celui-ci, tout document nécessaire permettant de démontrer le respect des obligations de HEYOU en qualité de sous-traitant au titre du Contrat. Tout autre mode de transmission de ces documents s'effectuera aux frais du Client.

Le Client pourra réclamer auprès de HEYOU des explications complémentaires si les documents fournis ne lui permettent pas de vérifier le respect des obligations de HEYOU en qualité de sous-traitant au titre du Contrat.

Le Client formule alors une demande écrite auprès de HEYOU par lettre recommandée avec accusé de réception, dans laquelle il justifie et documente sa demande d'explication complémentaire. HEYOU s'engage à apporter une réponse au Client dans les meilleurs délais.

Si malgré la réponse de HEYOU le Client remet en cause la véracité ou la complétude des informations transmises ou en cas de risques imminents à la sécurité des Données Personnelles, le Client pourra procéder à un audit sur site sous réserve du respect des conditions suivantes :

- le Client formule une demande écrite d'audit sur site auprès de HEYOU par lettre recommandée avec accusé de réception, en justifiant et en documentant sa demande ;
- HEYOU s'engage à apporter une réponse au Client en précisant le périmètre et les conditions de réalisation de l'audit sur site. La sécurité du système d'information de HEYOU reposant sur leur accès restreint, le périmètre d'un audit sur site sera limité aux processus de HEYOU permettant de réaliser le Service et/ou les prestations, en qualité de sous-traitant du ou des traitements de Données Personnelles confié(s) par le Client à HEYOU Systèmes d'Information. La durée de l'audit ne devra pas dépasser deux (2) jours ouvrés qui seront facturés par HEYOU au Client selon le tarif des prestations en vigueur au moment du déroulement de l'audit ;
- Cette mission d'audit peut être réalisée par les auditeurs internes du Client ou peut être confiée à tout prestataire au choix du Client, non concurrent de HEYOU ;
- Les auditeurs devront prendre un engagement formel de non divulgation des informations recueillies chez HEYOU quel qu'en soit le mode d'acquisition. La signature de l'accord de confidentialité par les auditeurs devra être préalable à l'audit et communiquée à HEYOU Systèmes d'Information.

Dans le cadre de l'audit, HEYOU donnera accès à ses locaux, et d'une manière générale aux documents et aux personnes nécessaires afin que les auditeurs puissent conduire l'audit dans des conditions satisfaisantes. Il est entendu que cet audit ne doit pas avoir pour conséquence de perturber l'exploitation du Service et/ou la réalisation des prestations.

Le rapport d'audit sera mis à la disposition de HEYOU par les auditeurs avant d'être finalisé, de telle sorte que HEYOU puisse formuler toutes ses observations, le rapport final devant tenir compte et répondre à ces observations. Le rapport d'audit sera ensuite adressé à HEYOU et fera l'objet d'un examen dans le cadre d'une réunion entre les Parties. Au cas où le rapport d'audit final révélerait des manquements aux engagements pris au titre de l'exécution du Service et/ou des prestations, HEYOU devra proposer un plan d'actions correctives dans un délai de vingt (20) jours ouvrés maximum à compter de la réunion entre les Parties.

Il est entendu qu'au sens de la présente clause, jour ouvré désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi et qui n'est pas un jour férié en France métropolitaine.

Sauf changement de circonstance et événement légitimant la mise en œuvre d'un audit dans un délai plus court, les audits ne pourront être réalisés par le Client sur site de HEYOU qu'une fois pendant la période initiale du Contrat, puis une fois par période de renouvellement.

CONDITIONS GÉNÉRALES PRESTATIONS

PRÉAMBULE

Les prestations proposées par HEYOU sont des prestations standards conçues pour satisfaire les besoins du plus grand nombre de clients. HEYOU dans le cadre de son devoir d'information et de conseil a mis à la disposition du Client une proposition commerciale et/ou de la documentation présentant les Prestations dont le Client reconnaît avoir pris connaissance. Il appartient au Client, notamment sur la base de ces informations, de s'assurer de l'adéquation des Prestations à ses besoins propres. À cette fin, le Client peut, préalablement à l'acceptation du Contrat, demander à HEYOU toute information complémentaire, à défaut de quoi, le Client reconnaît avoir été suffisamment informé. Le Client s'engage également à fournir à HEYOU toute information nécessaire à la bonne exécution des Prestations. Tout cahier des charges ou document d'expression de besoins établi par le Client ne sera en aucun cas pris en compte par HEYOU dans le cadre du Contrat sauf validation expresse de HEYOU intervenue avant la signature des présentes pour figurer en annexe des présentes.

CECI AYANT ETE EXPOSE, IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Pour l'exécution des présentes, les termes et expressions identifiés par une majuscule ont la signification indiquée ci-après, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel.

Client : Désigne la personne morale ou la personne physique, co-contractante de HEYOU intervenant dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Contrat : Désigne soit :

– l'ensemble contractuel composé de plusieurs parties et de plusieurs documents, à savoir la partie « Éléments commandés », la partie « Bon de commande », la partie « Mandat SEPA » si applicable et éditée, les présentes Conditions Générales Prestations, ainsi que les Prérequis Techniques,

– le Bon de Commande, validé par une personne habilitée du Client, comprenant les éléments commandés, les quantités, les prix, le Mandat SEPA si applicable, les présentes Conditions Générales Prestations ainsi que les Prérequis Techniques.

Les Conditions Générales Prestations et les Prérequis Techniques sont consultables et téléchargeables sur le site de HEYOU (<http://www.heyou-app.fr>) et peuvent également être adressées au Client à première demande et obéissent ainsi à l'Article L441-6 du Code du Commerce en ce qu'il prévoit que la communication par un prestataire de services doit s'effectuer par tout moyen conforme aux usages de la profession. HEYOU recommande au Client la prise de connaissance des Conditions Générales Prestations et des Prérequis Techniques par ce moyen d'accès en permanence disponible.

Date d'entrée en vigueur : Désigne la date d'entrée en vigueur du Contrat telle qu'indiquée à la page de signature du Bon de Commande.

Données Client : Désigne les informations (dont les Données Personnelles) dont le Client est propriétaire et/ou responsable qu'il saisit, renseigne, transmet, collecte, conserve et/ou traite dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Données Personnelles : Désigne les données à caractère personnel que le Client traite dans le cadre de l'exécution du Contrat, au sens de la directive 95/46/CE et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés modifiée et, à compter du 25 mai 2018, le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (dit « RGPD »), cet ensemble réglementaire étant désigné ci-après « Règlementation Applicable ».

Logiciels Tiers : Désigne-le ou les programmes informatiques dont l'auteur est un tiers et pour lesquels HEYOU bénéficie d'un droit de distribution, à l'exclusion du Progiciel HEYOU et du Progiciel Auteur, pour lesquels le Client a acquis une licence d'utilisation en vertu des Conditions Générales de Licence et Services Associés séparées.

Matériels : Désigne l'équipement informatique commandé par le Client et soumis à des Conditions Générales de Vente Matériels séparées.

Prérequis Techniques : Désigne la dernière version de la liste des caractéristiques du système d'information ou des matériels et dispositifs informatiques du Client préconisées par HEYOU et nécessaires au bon fonctionnement des Progiciels ou à

l'accès au Service en mode hébergement tels que décrits dans des Conditions Générales de Licence et Services Associés ou des Conditions Générales d'Utilisation de Service hébergement séparées.

Prestations : Désigne les prestations de mise en œuvre concernant les Progiciels, les Logiciels Tiers, le Service en mode hébergement et/ou les Matériels, telles que notamment installation, analyse, paramétrage, reprise de données et/ou formation proposées par HEYOU et souscrites par le Client au titre des présentes.

Progiciels : Désigne ensemble le Progiciel HEYOU et le Progiciel Auteur.

Progiciel Auteur : Désigne-le ou les progiciel(s) standard(s) conçu(s) et développé(s) par d'autres auteurs que HEYOU pour lesquels HEYOU dispose d'un droit de distribution lui conférant la possibilité d'octroyer au Client des droits d'utilisation, et pour lesquels le Client a acquis une licence d'utilisation en vertu des Conditions Générales de Licence et Services Associés séparées.

Progiciel HEYOU : Désigne-le ou les progiciel(s) standard(s) dont HEYOU est l'auteur, ainsi que sa documentation pour lesquels le Client a acquis une licence d'utilisation en vertu des Conditions Générales de Licence et Services Associés séparées.

Service : Désigne soit :

– les services applicatifs standards délivrés en ligne (mode hébergement), ainsi que leur support et leur maintenance, souscrits en vertu de Conditions Générales d'Utilisation de Service hébergement séparées ;

– les services de support et de maintenance corrective et évolutive fournies par HEYOU en vertu de Conditions Générales de Licence et Services Associés séparées.

ARTICLE 2. ACCEPTATION DU CONTRAT – OBJET

2.1. Acceptation du Contrat

Le Client est réputé avoir pris connaissance du Contrat tel que défini à l'article « Définition » et l'avoir dûment accepté sans réserve. Le Contrat est accepté sans réserve par le Client lors de la signature du Bon de commande et/ou de l'autorisation de prélèvement sous forme papier faisant référence aux présentes Conditions Générales Prestations et valant acceptation de l'ensemble du Contrat.

Toute modification des présentes Conditions Générales Prestations devra faire l'objet de conditions particulières dûment acceptées et signées par les deux Parties. À défaut, toute modification ou altération portée sur la partie pré imprimée du Contrat (Bon de commande, Éléments commandés) est réputée nulle et non avenue.

Aux fins de l'acceptation à distance du Contrat, le Client reconnaît et accepte que les télécopies revêtues de la signature d'un de ses représentants ou préposés, reçues par HEYOU ont la valeur d'une preuve écrite et peuvent lui être valablement opposées par HEYOU Systèmes d'Information.

L'acceptation du Contrat par voie électronique a entre les Parties, la même valeur probante que l'accord sur support papier. Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques seront conservés dans des conditions raisonnables de

sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les Parties. L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

2.2. Objet

Les présentes ont pour objet de définir les termes et conditions selon lesquelles HEYOU fournit au Client les Prestations.

ARTICLE 3. ENTREE EN VIGUEUR – DUREE

Le Contrat entre en vigueur le jour de la Date d'entrée en vigueur telle que déterminée en page de signature. Les présentes restent en vigueur jusqu'à ce que l'ensemble des Prestations aient été exécutées et payées.

DISPOSITIONS RELATIVES AUX PRESTATIONS

ARTICLE 4. PRESTATIONS

4.1. Les Prestations retenues par le Client et mentionnées en partie « Éléments commandés » seront exécutées par HEYOU Systèmes d'Information.

4.2. Le Client qui souhaite modifier une date planifiée de réalisation d'une Prestation sur site doit en avertir HEYOU par courrier ou e-mail envoyé au moins huit (8) jours ouvrables avant la date de début de réalisation de la Prestation. Dans l'hypothèse d'une annulation ou d'un report intervenant moins de quarante-huit (48) heures avant la date prévue de réalisation de la Prestation, une indemnité forfaitaire d'annulation d'un montant égal à cent (100) % du prix de la Prestation pourra être réclamée au Client. Dans l'hypothèse d'une annulation ou d'un report intervenant entre quarante-huit (48) heures et huit (8) jours ouvrables avant la date prévue de réalisation de la Prestation, une indemnité forfaitaire d'annulation d'un montant égal à cinquante (50) % du prix de la Prestation pourra être réclamée au Client. Des conditions particulières d'annulation ou de report des Prestations de formation détaillées ci-dessous.

Inscriptions.

Les inscriptions sont traitées par HEYOU dans l'ordre de réception des bulletins. Si le stage choisi est complet au jour de l'inscription, une nouvelle date sera proposée au Client. L'inscription sera confirmée par HEYOU au plus tard huit (8) jours avant le début du stage.

Participants.

Le Client qui inscrit un participant devra s'assurer que celui-ci possède le niveau et la motivation nécessaires à la compréhension et au bon accomplissement de la ou des formation(s) dispensée(s). Les stagiaires du Client présents à chaque journée de formation s'engagent à signer la feuille journalière de présence de HEYOU Systèmes d'Information.

Modalités d'exécution.

Les Prestations de formation seront exécutées par HEYOU selon les modes ci-après :

- Prestations multi clients en centre, dans des locaux mis à disposition par HEYOU : les frais de repas et de déplacement du Client demeureront à sa charge.
- Prestations dans les locaux du Client : les frais de repas et de déplacement de l'intervenant seront facturés au Client forfaitairement selon les conditions définies dans la rubrique « Forfait journalier sur frais » en Partie « Bon de commande ».
- Formation sur proposition : à la demande du Client, une proposition chiffrée de formation modulable est établie par HEYOU et acceptée par le Client. La formation peut s'effectuer soit sur site, soit en centre. Les frais de déplacement et/ou de repas sont facturés aux conditions définies ci-dessus en fonction du lieu de la formation.
- Prestations Web Formation : Le cas échéant HEYOU proposera des formations sous la forme de Prestations Web Formation ou de e-learning. Pour suivre les Prestations de Web Formation proposées par HEYOU le Client devra disposer d'une liaison téléphonique et d'une liaison internet opérationnelle. La mise en œuvre de ces éléments demeurera en tout état de cause à la charge du Client.

Annulation et/ou report.

- Annulation et /ou report du fait du Client : Le Client qui souhaite modifier la date de son inscription, ou annuler sa participation à un stage, doit en avertir le département formation de HEYOU par courrier ou e-mail envoyé au moins huit (8) jours ouvrables avant la date de début de stage.
 - o Dans l'hypothèse d'une annulation ou d'un report intervenant moins de quarante-huit (48) heures avant la date prévue de stage une indemnité forfaitaire d'annulation d'un montant égal à cent (100) % du prix du stage pourra être réclamée au Client.
 - o Dans l'hypothèse d'une annulation ou d'un report intervenant entre quarante-huit (48) heures et huit (8) jours ouvrables avant la date prévue de stage, une indemnité forfaitaire d'annulation d'un montant égal à cinquante(50) % du prix du stage pourra être réclamée au Client.
 - o Si en l'absence d'annulation ou de report, dans les conditions précisées ci-dessus, d'un stage prévu, le Client n'est pas présent au stage, une indemnité forfaitaire d'absence d'un montant égal à cent pourcent (100%) du prix du stage pourra être réclamée au Client.
- Report du fait de HEYOU : Un stage en centre pourra être reporté dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant. Un stage dans les locaux du Client pourra également être reporté en cas d'indisponibilité du formateur ou des moyens de

transport initialement prévus (grèves, intempéries). Le Client en sera prévenu dans les meilleurs délais dès connaissance de l'évènement.

4.3. Toute prestation de réalisation d'interface et/ou de reprise de données devra, pour être exécutée par HEYOU avoir au préalable donnée lieu à une étude technique de faisabilité sur la base des éléments devant être fournis par le Client et un chiffrage des jours nécessaire sous la forme d'un devis accepté par le Client et HEYOU Systèmes d'Information.

4.4. Le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de ses équipements informatiques et notamment en ce qui concerne la protection contre les virus, vers et autres procédés hostiles d'intrusion. De plus, le Client s'engage à donner à HEYOU libre accès à toutes les informations jugées nécessaires par HEYOU pour assurer les Prestations.

4.5. Sauf les cas où le Client informe HEYOU de manière motivée d'une non-conformité des Prestations au Bon de commande dans la partie commentaire de la version papier ou numérique du document remis par HEYOU le Client est réputé avoir irrévocablement accepté la Prestation sans réserve dès la signature de la version papier ou numérique du document remis par HEYOU Systèmes d'Information. À défaut de signature par le Client de la version papier ou numérique du document remis par HEYOU et dès lors que le Client n'informe pas HEYOU par écrit motivé d'une non-conformité des Prestations au Bon de commande dans les cinq (5) jours à compter de la réalisation de la Prestation, le Client est réputé avoir irrévocablement accepté la Prestation sans réserve. Dans le cas de refus de livraison non exprimé dans les formes et délais requis et/ou non motivé, HEYOU sera en droit de réclamer le montant total de la commande au Client.

4.6. HEYOU ne garantit pas l'aptitude des Prestations à atteindre des objectifs ou des résultats que le Client se serait fixés et/ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de conclure le présent Contrat mais qu'il n'aurait pas, d'une part, préalablement exposés par écrit de façon exhaustive et qui, d'autre part, n'auraient pas fait l'objet d'une validation expresse de HEYOU dans les conditions définies au Préambule.

4.7. HEYOU se réserve le droit de facturer au Client le temps passé à la recherche de causes d'incidents dès lors que l'incident rencontré par le Client n'a pas pour origine une prestation ou une fourniture de HEYOU au titre des présentes.

ARTICLE 5. PROPRIETE INTELLECTUELLE

5.1. *Propriété intellectuelle sur les résultats des Prestations*

Chaque Partie conserve la propriété des droits de propriété intellectuelle lui appartenant préalablement à la date d'entrée en vigueur du Contrat.

HEYOU est propriétaire des livrables issus des Prestations tels que les paramétrages, interfaces ainsi que des documents, études, produits et données réalisés ou fournis par HEYOU dans le cadre du Contrat (ci-après les « Résultats »). Tous les droits afférents aux Résultats sont et restent acquis à HEYOU le présent Contrat n'opérant aucune

cession de droits de propriété au bénéfice du Client ni ne créant aucune copropriété entre ce dernier et HEYOU sur les Résultats.

HEYOU concède au Client un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible des Résultats pour l'exploitation des Progiciels dans les conditions et limites fixées aux Conditions Générales de Licence et Services Associés ou un droit d'accès personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible aux Résultats pour l'utilisation du Service en mode hébergement dans les conditions et limites fixées aux Conditions Générales d'Utilisation de Service hébergement séparées.

En conséquence, le Client s'interdit de mettre les Résultats à la disposition de tiers, directement ou indirectement, à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit et pour quelque cause que ce soit.

5.2. Savoir-faire de chaque Partie

Chaque Partie reste seule propriétaire du savoir-faire qu'elle possède indépendamment du présent Contrat ou qu'elle acquiert au cours de l'exécution de ce Contrat et demeure par conséquent libre de l'utiliser. HEYOU sera donc libre d'effectuer des prestations analogues pour le compte d'autres Clients. Aucune des Parties ne pourra revendiquer un droit quelconque sur le savoir-faire de l'autre Partie.

CONDITIONS FINANCIERES

ARTICLE 6. PRIX ET MODALITES DE FACTURATION

6.1. Prix

Les prix sont indiqués en parties « Éléments commandés » et « Bon de Commande ». Tous les prix sont établis hors TVA, et autres taxes, impôts, droits ou prestations payables par le Client en application de la réglementation en vigueur à la date d'émission de la facture de HEYOU et qui resteront à la charge exclusive du Client. Ce prix ne constitue en aucun cas un forfait.

6.2. Modalités de facturation

La facturation des Prestations, interviendra dès leur réalisation. La commande étant ferme et définitive, HEYOU se réserve le droit de facturer toute journée de Prestation commandée par le Client mais non réalisée par HEYOU pour des raisons incombant au Client, et ce, à l'issue d'un délai de douze (12) mois.

ARTICLE 7. MODALITES DE REGLEMENT

7.1. Modalités de règlement

Dès la signature du Contrat, le Client règlera à HEYOU le montant total TTC des Prestations si ce montant total est inférieur ou égal à mille cinq cent Euros hors taxes (1 500 € HT). Si le montant total des éléments commandés est supérieur à mille cinq cent Euros hors taxes (1 500 € HT) le Client versera à HEYOU dès signature du Contrat, par prélèvement ou par virement, un acompte minimum de trente (30) % du montant total

HT des éléments commandés, cet acompte ne pouvant être inférieur à mille cinq cent Euros hors taxes (1 500 € HT).

Sauf à ce qu'elles aient été réglées par le Client à la commande conformément à ce qui indiqué ci-dessus, les factures de HEYOU seront réglées par le Client sans escompte à trente (30) jours date d'émission de facture par prélèvement ou par virement.

Si le Client règle ses factures par prélèvement, il s'engage à fournir ses coordonnées bancaires (IBAN et BIC) et à compléter le Mandat SEPA sous forme papier ou électronique ; le Client restant libre de choisir la forme du Mandat SEPA, lorsque et tant que ces deux formes seront mises à sa disposition par HEYOU Systèmes d'Information. Dans le cas où le Client décide de recourir au Mandat SEPA Interentreprises, il lui appartient de s'assurer, préalablement, que son établissement de crédit est en mesure de traiter sa demande. À compter de la mise en place du Mandat SEPA et dans le cas où le Client signe successivement plusieurs Contrats et choisit de régler à chaque fois les sommes dues à HEYOU par prélèvement, il accepte que chacun de ces contrats soit régi par une autorisation de prélèvement commune et unique dont le montant varie, en conséquence, en fonction des ajouts et suppressions de contrats au cours du temps.

7.2. Usage propre du Client

Dans l'éventualité où le Client souhaiterait que HEYOU respecte un de ses usages propres en vue du règlement des factures émises en vertu du présent Contrat (mention particulière inscrite sur les factures, procédé de communication particulier des factures, etc...), il convient de communiquer cet usage à HEYOU avant la signature du Contrat afin qu'il soit pris en compte et stipulé dans des conditions particulières au présent Contrat. À défaut, le non-respect de ces usages propres au Client ne pourra en aucun cas constituer un motif d'absence ou de retard de règlement par le Client des factures de HEYOU Systèmes d'Information.

7.3. Défaut de paiement

En cas de manquement du Client à son obligation de payer le prix convenu entre les Parties, et sans préjudice de tout autre recours que HEYOU pourrait engager contre le Client pour obtenir l'indemnisation du préjudice subi du fait de ce manquement, HEYOU se réserve le droit, quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure de payer, sous la forme recommandée, restée partiellement ou totalement sans effet, suspendre immédiatement l'exécution des Prestations et tout service en cours jusqu'au paiement intégral des sommes dues; et/ou de résilier de plein droit, conformément à l'article « Résiliation pour Manquement », le Contrat en cours sans nécessité d'une nouvelle mise en demeure.

Par ailleurs, HEYOU pourra facturer un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal sans qu'un rappel ou une mise en demeure préalable soit nécessaire. Ces intérêts seront calculés, par jour de retard, à partir du premier jour de retard jusqu'au jour du

paiement intégral par le Client de toutes les sommes dues à HEYOU Systèmes d'Information.

En application de l'article L441-6 du Code de commerce, le Client sera également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros (€) au titre des frais de recouvrement exposés par HEYOU Systèmes d'Information. Le cas échéant, lorsque ces frais dépasseront le montant de cette indemnité, HEYOU pourra réclamer au Client une indemnité complémentaire, sur présentation des justificatifs précisant les diligences accomplies. Ces indemnités ne seront pas appliquées dans le cas où le Client justifie qu'il fait l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire. De plus, l'absence de règlement par le Client d'une facture arrivée à échéance permettra à HEYOU d'exiger le paiement de toutes les autres factures y compris celles dont l'échéance ne serait pas dépassée. HEYOU se réserve le droit de décider de la manière dont les paiements partiels effectués par le Client s'imputeront sur les sommes dues à HEYOU Systèmes d'Information.

Tous les frais d'impayés, à la suite à un rejet bancaire d'un règlement du Client, resteront à la charge financière de ce dernier.

7.4. Généralités

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

DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 8. DONNEES CLIENT ET SECURITE

Les dispositions relatives à la protection et la sécurité des Données Personnelles sont décrites dans l'Annexe « Politique de protection des données personnelles ».

Il appartient au Client de prendre toutes les précautions nécessaires pour garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité de toutes les Données Client qu'il pourra traiter directement ou indirectement dans le cadre de l'utilisation des Progiciels, Logiciels Tiers, Service en mode hébergement ou tout autre Logiciel Tiers pendant l'exécution des Prestations et, notamment, s'assurer que toutes les mesures nécessaires pour la sauvegarde et la reconstitution de ses Données Client ont été prises en temps utile.

A ce titre, le Client est seul responsable de la sauvegarde des Données Client qu'il traite ou conserve et reconnaît qu'il lui appartient de :

- réaliser des sauvegardes de ses données durant l'ensemble des phases de déroulement du projet à un rythme régulier et adapté à son activité,

– vérifier régulièrement le contenu des sauvegardes effectuées.

Préalablement à toute intervention de HEYOU le Client s'engage à réaliser une sauvegarde de l'ensemble de ses Données Client. De la même manière, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de son système d'information, notamment en ce qui concerne la protection contre les virus, vers et autres procédés hostiles d'intrusion. Toutes opérations de restauration ou de reconstitution des Données Client, programmes ou fichiers perdus ou détériorés ne sont pas couvertes par le présent Contrat.

ARTICLE 9. FOURNITURE DES PRESTATIONS AUX FILIALES

Condition préalable : Une filiale du Client ne sera autorisée à bénéficier des Prestations que si le Client détient le contrôle de cette filiale au sens de l'article L. 233-3 du code de commerce (une filiale respectant cette condition étant ci-après désignée une « Filiale »).

Par exception, ne seront pas considérés comme Filiale, l'ensemble des entités ayant une activité directement ou indirectement, par personnes ou sociétés interposées, concurrente de celle exercée par HEYOU Systèmes d'Information.

Si, après la Date d'entrée en vigueur du Contrat, une Filiale ne remplit plus les conditions prévues au paragraphe ci-dessus, ladite filiale perdra immédiatement et automatiquement son droit de bénéficier des Prestations dans le cadre du présent Contrat.

Respect des dispositions du Contrat par les Filiales : Les Filiales pourront bénéficier des Prestations fournies par HEYOU au Client au titre du présent Contrat dans les mêmes conditions que le Client. Le Client s'engage à communiquer à ses Filiales souhaitant bénéficier des Prestations le contenu du présent Contrat s'appliquant à elles. Le Client s'assurera que les Filiales respectent l'ensemble des obligations mises à sa charge au titre du Contrat. Le Client se porte garant du respect des dispositions du Contrat par les Filiales et sera tenu pour responsable en cas de manquement de l'une de ses Filiales. En cas de non-respect de l'une quelconque des dispositions du Contrat par l'une des Filiales, HEYOU pourra s'adresser directement au Client en vue d'obtenir réparation sans nécessité de mise en demeure préalable de la Filiale concernée.

ARTICLE 10. COLLABORATION

La bonne exécution du Contrat et le bon déroulement des Prestations nécessitent une collaboration active, permanente et de bonne fois entre les Parties.

Par conséquent, chacune des Parties s'engage à :

- s'impliquer activement dans l'exécution de ses obligations ;
- s'abstenir de tout comportement susceptible d'affecter et/ou d'entraver l'exécution des obligations de l'autre Partie ;

– se fournir mutuellement dans un délai suffisant, compatible avec le bon respect des délais convenus entre les Parties, toutes informations et documents nécessaires à l'exécution du Contrat ;

– s'alerter mutuellement le plus vite possible en cas de difficulté et se concerter pour mettre en place la meilleure solution possible dans les meilleurs délais.

Les Parties devront se rencontrer aussi souvent que nécessaire pour veiller au bon déroulement du Contrat et plus particulièrement vérifier le bon déroulement des Prestations.

Il appartiendra notamment au Client de remettre à HEYOU l'ensemble des informations le concernant nécessaires à la réalisation des Prestations prévues et faire connaître à HEYOU toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d'activité lui permet d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution des Prestations.

Par ailleurs, le Client s'engage à maintenir en place du personnel suffisamment compétents, qualifiés et formés pendant toute la durée d'exécution des présentes.

ARTICLE 11. RESPONSABILITE – ASSURANCE

11.1. Responsabilité

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

La responsabilité de HEYOU ne peut être recherchée que pour l'indemnisation des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles, lesquels n'incluent par les préjudices dont la survenance n'est pas exclusivement liée à la mauvaise exécution ou l'inexécution du présent contrat. De convention expresse entre les Parties, constituent des dommages indirects pour lesquels HEYOU ne pourra être tenue responsable : perte d'exploitation, perte de bénéfice ou toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les Progiciels, Logiciels Tiers ou Service en mode hébergement par le Client ou d'une défaillance dans la fourniture des Services, atteinte à l'image, ainsi que toute perte ou détérioration d'informations pour lesquelles HEYOU ne peut être tenue pour responsable. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de HEYOU serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du Contrat, ou pour toute autre cause de son fait, le montant de l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, principal, intérêts et frais, à laquelle le Client pourrait prétendre, sera limitée au préjudice direct et prévisible subi par le Client sans pouvoir excéder un montant égal aux sommes payées par le Client à HEYOU au titre des Prestations, au cours des douze (12) derniers

mois précédant le dommage, en contrepartie de la Prestation à l'origine de la mise en cause de la responsabilité de HEYOU Systèmes d'Information.

Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

11.2. Assurances

HEYOU s'engage à maintenir en vigueur une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages qui pourraient survenir à l'occasion de l'exécution du Contrat.

ARTICLE 12. GARANTIES FOURNIES PAR LE CLIENT

Le Client garantit HEYOU contre toute action de la part d'un tiers résultant de l'utilisation par HEYOU d'un quelconque progiciel ou Logiciel Tiers mis à sa disposition par le Client dans le cadre du Contrat. A ce titre, le Client prendra à sa charge tous dommages et intérêts auxquels HEYOU pourrait être condamnée.

ARTICLE 13. RESILIATION POUR MANQUEMENT

Chacune des Parties pourra résilier de plein droit le présent Contrat en cas de manquement dûment justifiés de l'autre Partie à l'une de ses obligations essentielles propre à rendre inutile ou impossible la continuation du présent Contrat, et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts. La résiliation du présent Contrat prendra effet trois (3) mois après réception par la Partie défaillante du courrier recommandé avec accusé de réception faisant état de son manquement, sauf à ce que cette dernière justifie des remèdes appropriés apportés ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté.

ARTICLE 14. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations contractuelles, si elle a été empêchée d'exécuter son obligation par un évènement de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil. Il est expressément convenu entre les Parties que les évènements suivants constituent des évènements de force majeure au sens de la présente clause : une grève totale ou partielle interne ou externe à HEYOU les blocages des moyens de transport pour quelque raison que ce soit, la mise en liquidation judiciaire de l'un de ses fournisseurs ou sous-traitants, le blocage ou la perturbation des moyens de communication, de télécommunication ou postaux.

Dans de tels cas, la Partie invoquant la force majeure notifiera à l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les meilleurs délais, la survenance d'un

tel événement et la nécessaire extension des dates limites d'exécution de ses obligations.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation s'en trouvera suspendue jusqu'à que la Partie invoquant la force majeure ne soit plus empêchée par l'évènement de force majeure. La Partie invoquant la force majeure devra tenir l'autre Partie informée et s'engage à faire de son mieux pour limiter la durée de la suspension. Dans le cas où la suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de trois (3) mois, chacune des Parties aura la possibilité de résilier le Contrat sans indemnité en notifiant à l'autre Partie sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si l'empêchement est définitif, le contrat est résilié de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

ARTICLE 15. CONFIDENTIALITE

Toutes les informations, toutes les données (notamment les Données Client), tous les livrables et/ou tout le savoir-faire, couverts ou non par les lois de propriété intellectuelle, quelle qu'en soient la forme et la nature (commerciale, industrielle, technique, financière, etc...), communiqués par une Partie (le « Titulaire ») à l'autre Partie (le « Destinataire »), ou dont elles auraient connaissance lors de l'exécution du Contrat, y compris les termes du présent Contrat, seront considérées comme confidentielles (ci-après les « Informations Confidentielles »).

Ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles les informations (i) qui étaient en possession du Destinataire avant leur divulgation par le Titulaire sans qu'une telle possession ne résulte directement ou indirectement de la divulgation non autorisée de ces informations par un tiers, (ii) qui font partie du domaine public à la date d'acceptation du Contrat ou qui tomberaient dans le domaine public après cette date sans que la cause en soit imputable au non-respect par le Destinataire de ses obligations de confidentialité au titre du Contrat, (iii) qui ont été élaborées de façon indépendante par le Destinataire.

Le Destinataire s'engage à n'utiliser les Informations Confidentielles du Titulaire que dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, à protéger les Informations Confidentielles du Titulaire et à ne pas les divulguer à des tiers autres que ses employés, collaborateurs, sociétés affiliées et sous-traitants ayant besoin d'en connaître pour l'exécution du présent Contrat sans l'autorisation préalable et écrite de l'autre Partie. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que leurs employés, collaborateurs, filiales et sous-traitants ayant accès aux Informations Confidentielles soient informés du caractère confidentiel des Informations Confidentielles communiquées et respectent les obligations découlant de la présente clause.

Le Destinataire pourra divulguer les Informations Confidentielles du Titulaire à un tiers dès lors qu'une telle divulgation est strictement exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est strictement nécessaire à la défense des intérêts de l'une ou l'autre des Parties dans le cadre d'une action judiciaire.

Toute violation des engagements pris au présent article par le Destinataire constituerait un manquement grave à ses obligations, engagerait sa responsabilité et ouvrirait droit à réparation du préjudice ainsi subi par le Titulaire.

Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant cinq (5) ans suivant l'expiration ou la résiliation du Contrat.

À ce titre, dès l'échéance ou la résiliation du présent Contrat, chaque Partie devra soit restituer à l'autre Partie l'ensemble des documents contenant des informations confidentielles, soit assurer l'autre Partie de la destruction de toutes les informations confidentielles en sa possession. En aucun cas, une copie des documents contenant des informations confidentielles ne pourra être conservée par une Partie sauf accord exceptionnel et écrit de l'autre Partie.

ARTICLE 16. SOUS-TRAITANCE

Le Client accepte que HEYOU puisse, librement et sans formalité préalable, sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre des présentes. En cas de sous-traitance, HEYOU restera seule tenue du bon respect des obligations souscrites aux termes du Contrat.

Les Parties conviennent que les dispositions concernant la sous-traitance au sens de la Règlementation Applicable sont décrites à l'Annexe « Politique de protection des données personnelles ».

ARTICLE 17. CESSION

Le Contrat, ainsi que les droits ou obligations qu'il prévoit, pourra faire l'objet d'une cession de la part du Client, qu'elle soit totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sous réserve de l'accord écrit préalable de HEYOU Systèmes d'Information. HEYOU pourra céder ou transférer librement et sans formalités le Contrat ainsi que les droits ou obligations qu'il prévoit. A compter de la notification écrite de la cession au Client, HEYOU sera libérée de ses obligations au titre du Contrat et ne pourra être tenue pour solidairement responsable de l'exécution du Contrat par le cessionnaire.

ARTICLE 18. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le Client renonce expressément, pendant la durée d'exécution du présent Contrat et pendant deux (2) ans suivant son terme, pour quelque cause que ce soit, à engager ou faire travailler, directement ou indirectement par personne interposée, tout collaborateur de HEYOU ayant participé à l'exécution du Contrat, quelle que soit sa spécialisation.

Tout manquement à cette obligation expose le Client à payer immédiatement à HEYOU une indemnité égale à la rémunération brute des dix-huit (18) derniers mois de la personne concernée, augmentée des charges patronales, sans préjudice de dommages et intérêts.

ARTICLE 19. REGLEMENTATION

19.1. Règlementation sociale

HEYOU s'engage à appliquer l'ensemble des dispositions légales et réglementaires dont le respect lui incombe en matière de droit du travail et de législation sociale et en particulier à fournir au Client, à sa demande, toutes attestations que ce dernier serait en droit d'exiger.

Si les collaborateurs de HEYOU seront amenés à travailler, pour les besoins de l'exécution du Contrat, dans les locaux du Client, HEYOU s'engage à se conformer aux règles relatives à la sécurité et à l'hygiène en vigueur chez le Client et qui auront été communiquées par le Client à HEYOU Systèmes d'Information.

A cet égard, HEYOU s'engage à :

- donner toutes les instructions nécessaires à ses collaborateurs afin que ceux-ci se conforment aux règlements relatifs à la sécurité et à l'hygiène en vigueur chez le Client et qui auront été communiquées par le Client à HEYOU ;
- à prendre toutes dispositions pour faire assurer, sous sa propre responsabilité, la surveillance médicale de ses collaborateurs.

Le personnel de HEYOU demeure en tout état de cause salarié de ladite société. Il remplit ses fonctions, sous la direction, le contrôle et la responsabilité de HEYOU qui en assure tout au long de l'exécution du Contrat, la gestion administrative, comptable et sociale.

19.2. Exportation

Le Client s'engage à respecter strictement les lois et règlements en matière d'exportation applicables, notamment en France, au Royaume-Uni, en Union Européenne et aux Etats-Unis.

ARTICLE 20. DISPOSITIONS DIVERSES

20.1. Indépendance des Parties

Chacune des Parties est une personne morale juridiquement et financièrement indépendante, agissant en son nom propre et sous sa seule responsabilité. Le Contrat ne constitue ni une association, ni un mandat donné par l'une des Parties à l'autre. Chaque Partie s'interdit donc de prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre Partie, à laquelle elle ne saurait en aucun cas se substituer.

20.2. Intégralité

Les Parties reconnaissent que le Contrat et l'ensemble de ses annexes et/ou avenants, de même que tous les autres termes et conditions intégrés par référence dans les présentes, constituent l'intégralité des accords passés entre elles relatifs à l'objet du Contrat et remplacent tous les engagements antérieurs, verbaux et/ou écrits, passés entre les Parties, relatifs à l'objet des présentes. Le Contrat prévaut sur tout autre document, y compris les éventuelles conditions générales d'achat du Client. Sauf stipulation expresse, les termes et conditions et obligations du présent document prévaudront sur tous autres.

20.3. Modifications

Le Contrat ne peut être modifié ou amendé que par voie d'avenant écrit signé par une personne dûment habilitée à représenter chacune des Parties. Les Parties ont mesuré les risques liés à l'exécution du Contrat, qu'elles acceptent et assument, et renoncent en conséquence à en renégocier les termes quelles que soient les circonstances. Il est donc expressément agréé entre les Parties que l'application de l'article 1195 du Code civil est écartée.

20.4. Titres

Les titres ont pour seule finalité de faciliter la lecture des documents contractuels. Au cas où l'intitulé d'un paragraphe ou d'une clause d'un document contractuel viendrait perturber la compréhension du texte, il ne sera tenu compte que du texte du paragraphe ou de la clause en question et non de son titre.

20.5. Nullité

Si une ou plusieurs stipulations non substantielles du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations gardent toute leur force et leur portée.

20.6. Non renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées au Contrat, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

20.7. Référence commerciale

Le Client autorise HEYOU à citer librement son nom et à utiliser et/ou reproduire son logo et/ou marques à titre de référence commerciale dans les documents commerciaux et annonces de presse et ce sous quelque forme et support que ce soit, ainsi que sur les documents utilisés et/ou réalisés par HEYOU dans le cadre du Contrat.

20.8. Lutte contre la fraude

Le Client garantit qu'il utilise les Progiciels et Services en mode hébergement fournis par HEYOU dans le respect des lois et règlements applicables, notamment en matière fiscale. Plus particulièrement, dans l'hypothèse où HEYOU serait tenue pour solidairement responsable par l'administration fiscale du paiement des rappels de droits émis en raison de l'utilisation irrégulière par le Client des Progiciels et Services en mode hébergement mis à sa disposition, le Client s'engage à indemniser intégralement HEYOU c'est à dire à hauteur des sommes réclamées par l'administration.

ARTICLE 21. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

Le présent contrat est soumis à la loi française tant pour les règles de forme que pour les règles de fond.

À défaut de résolution amiable, les parties pourront porter leur différend devant les tribunaux compétents de Lyon, auxquels elles attribuent compétence exclusive, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence et les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

ANNEXE « POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (HORS SERVICE HÉBERGEMENT) »

Les dispositions de la présente Annexe s'appliquent au(x) traitement(s) de Données Personnelles réalisé(s) dans le cadre des prestations et/ou du Service prévus au titre du Contrat à partir du 25 mai 2018. Avant cette période, HEYOU s'engage à respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés.

Il est entendu que la présente Annexe complète les dispositions du Contrat.

ARTICLE 1. PRINCIPES GENERAUX

1.1. Il est rappelé qu'au sens de la Règlementation Applicable et dans le cadre de l'exécution du Contrat :

- le Client agit en qualité de responsable du traitement de Données Personnelles ou, le cas échéant, de sous-traitant de ses clients ;

- HEYOU agit en qualité de sous-traitant uniquement pour le compte et sur les instructions documentées et licites du Client.

1.2. Les Parties reconnaissent que la réalisation de l'objet du Contrat constitue les instructions documentées du Client. Toute instruction supplémentaire du Client devra être faite par écrit, préciser la finalité concernée et l'opération à effectuer, étant entendu que la mise en œuvre de toute instruction supplémentaire sera conditionnée à l'acceptation par le Client du devis correspondant émis par HEYOU Systèmes d'Information. HEYOU s'engage à informer le Client par tout moyen dans un délai de cinq (5) jours à compter de la prise de connaissance par HEYOU de l'instruction si, selon elle, cette instruction constitue une violation de la Règlementation Applicable.

1.3. Il est entendu que le Client est le seul à disposer de la maîtrise et de la connaissance, notamment de l'origine, des Données Personnelles traitées lors de l'exécution du Contrat. Le Client garantit ainsi respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent en qualité de responsable du traitement.

1.4. HEYOU supprimera les Données Personnelles et leurs éventuelles copies au terme du Service ou de la prestation à moins que le droit applicable n'exige la conservation de ces Données Personnelles.

1.5. Le Client s'engage à indiquer à HEYOU au moment de la signature du Contrat la personne à contacter pour toutes informations, communications, notifications ou demandes en application de la présente annexe. À défaut d'indication par le Client, le signataire du Contrat sera considéré comme la personne à contacter.

1.6. HEYOU pourra être amenée à transférer les Données Personnelles pour les stricts besoins de l'exécution du Contrat sous réserve d'en informer préalablement le Client. Dans tous les cas, HEYOU s'interdit de transférer les Données Personnelles, sans mettre en place les outils adéquats d'encadrement de ces transferts en application de l'article 46 du RGPD, en dehors :

- de l'Union Européenne, ou
- de l'Espace Economique Européen, ou
- des pays reconnus comme disposant d'un niveau de sécurité adéquat par la Commission Européenne, comprenant les entreprises établies aux Etats-Unis d'Amérique certifiées « Privacy Shield »

ARTICLE 2. SECURITE DES DONNEES PERSONNELLES

En application de l'article 32.1 du GDPR, le Client et HEYOU reconnaissent mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques. Les moyens mis en œuvre par HEYOU sont listés dans un document dédié dont la dernière version à jour est mise à disposition du Client sur demande.

ARTICLE 3. COOPERATION AVEC LE CLIENT

3.1. HEYOU s'engage à communiquer au Client dans les meilleurs délais après réception, toute demande, requête ou plainte qui lui serait adressée par toute personne physique concernée par le traitement de ses Données Personnelles réalisé dans le cadre du Contrat. En qualité de responsable du traitement, le Client reste responsable de la réponse à apporter aux personnes physiques concernées et HEYOU s'engage à ne pas répondre à de telles demandes. Cependant, compte tenu de la nature du traitement de Données Personnelles, HEYOU s'engage, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et dans toute la mesure du possible, à aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite à de telles sollicitations.

3.2. Sur demande écrite du Client, HEYOU fournit au Client, aux frais de ce dernier, toute information utile en sa possession afin de l'aider à satisfaire aux exigences de la Règlementation Applicable qui incombent au Client en qualité de responsable du traitement concernant les analyses d'impact relatives à la protection des Données Personnelles menées par et sous la seule responsabilité du Client ainsi que les consultations préalables auprès de la CNIL qui pourraient en découler.

ARTICLE 4. NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNEES PERSONNELLES

4.1. HEYOU notifie au Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance toute violation de la sécurité des Données Personnelles entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles Données Personnelles.

4.2. HEYOU fournit au Client dans les meilleurs délais à compter de la notification de la violation de la sécurité des Données Personnelles et dans la mesure du possible les informations suivantes :

- les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation ;

- les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel;
- la description des mesures prises ou que HEYOU propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

ARTICLE 5. SOUS-TRAITANCE

5.1. Le Client autorise HEYOU à faire appel à des sous-traitants pour mener les activités de traitement de Données Personnelles pour le compte du Client strictement nécessaires à l'exécution du Contrat.

5.2. HEYOU s'engage à faire appel à des sous-traitants présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à répondre aux exigences de la Règlementation Applicable.

5.3. HEYOU s'engage à imposer contractuellement à ses sous-traitants un niveau d'obligation au moins aussi équivalent en matière de protection des Données Personnelles à celui fixé dans le présent Contrat et par la Règlementation Applicable. HEYOU demeure responsable devant le Client de l'exécution par ledit sous-traitant de ses obligations.

5.4. HEYOU s'engage à faire appel uniquement à un sous-traitant :

- établi dans un pays de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen, ou
- établi dans un pays disposant d'un niveau de protection suffisant par décision de la Commission Européenne au regard de la Règlementation Applicable, ou
- certifié Privacy Shield si celui-ci est établi aux Etats-Unis, ou – disposant des garanties appropriées en application de l'article 46 du RGPD.

5.5. La liste des sous-traitants de HEYOU est fournie sur demande écrite du Client. HEYOU s'engage à informer le Client de tout ajout ou remplacement de sous-traitants dans les plus brefs délais. Le cas échéant, cette information constitue l'information préalable visée à l'article 1.6. Le Client pourra formuler ses objections par écrit dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception de l'information. Le Client reconnaît et accepte que l'absence d'objection dans ce délai équivaut à une acceptation de sa part du sous-traitant. En cas d'objection, HEYOU dispose de la possibilité de répondre au Client pour apporter des éléments de nature à lever ces objections. Si le Client maintient ses objections, les Parties s'engagent à se rencontrer et à échanger de bonne foi concernant la poursuite de leur relation.

ARTICLE 6. CONFORMITE ET AUDIT

HEYOU met à la disposition du Client, par courriel et à la demande de celui-ci, tout document nécessaire permettant de démontrer le respect des obligations de HEYOU

en qualité de sous-traitant au titre du Contrat. Tout autre mode de transmission de ces documents s'effectuera aux frais du Client.

Le Client pourra réclamer auprès de HEYOU des explications complémentaires si les documents fournis ne lui permettent pas de vérifier le respect des obligations de HEYOU en qualité de sous-traitant au titre du Contrat.

Le Client formule alors une demande écrite auprès de HEYOU par lettre recommandée avec accusé de réception, dans laquelle il justifie et documente sa demande d'explication complémentaire. HEYOU s'engage à apporter une réponse au Client dans les meilleurs délais.

Si malgré la réponse de HEYOU le Client remet en cause la véracité ou la complétude des informations transmises ou en cas de risques imminents à la sécurité des Données Personnelles, le Client pourra procéder à un audit sur site sous réserve du respect des conditions suivantes :

- le Client formule une demande écrite d'audit sur site auprès de HEYOU par lettre recommandée avec accusé de réception, en justifiant et en documentant sa demande ;
- HEYOU s'engage à apporter une réponse au Client en précisant le périmètre et les conditions de réalisation de l'audit sur site. La sécurité du système d'information de HEYOU reposant sur leur accès restreint, le périmètre d'un audit sur site sera limité aux processus de HEYOU permettant de réaliser le Service et/ou les prestations, en qualité de sous-traitant du ou des traitements de Données Personnelles confié(s) par le Client à HEYOU Systèmes d'Information. La durée de l'audit ne devra pas dépasser deux (2) jours ouvrés qui seront facturés par HEYOU au Client selon le tarif des prestations en vigueur au moment du déroulement de l'audit ;
- Cette mission d'audit peut être réalisée par les auditeurs internes du Client ou peut être confiée à tout prestataire au choix du Client, non concurrent de HEYOU ;
- Les auditeurs devront prendre un engagement formel de non divulgation des informations recueillies chez HEYOU quel qu'en soit le mode d'acquisition. La signature de l'accord de confidentialité par les auditeurs devra être préalable à l'audit et communiquée à HEYOU Systèmes d'Information.

Dans le cadre de l'audit, HEYOU donnera accès à ses locaux, et d'une manière générale aux documents et aux personnes nécessaires afin que les auditeurs puissent conduire l'audit dans des conditions satisfaisantes. Il est entendu que cet audit ne doit pas avoir pour conséquence de perturber l'exploitation du Service et/ou la réalisation des prestations.

Le rapport d'audit sera mis à la disposition de HEYOU par les auditeurs avant d'être finalisé, de telle sorte que HEYOU puisse formuler toutes ses observations, le rapport final devant tenir compte et répondre à ces observations. Le rapport d'audit sera ensuite adressé à HEYOU et fera l'objet d'un examen dans le cadre d'une réunion entre les Parties. Au cas où le rapport d'audit final révélerait des manquements aux engagements pris au titre de l'exécution du Service et/ou des prestations, HEYOU devra proposer un plan d'actions correctives dans un délai de vingt (20) jours ouvrés maximum à compter de la réunion entre les Parties.

Il est entendu qu'au sens de la présente clause, jour ouvré désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi et qui n'est pas un jour férié en France métropolitaine.

Sauf changement de circonstance et événement légitimant la mise en œuvre d'un audit dans un délai plus court, les audits ne pourront être réalisés par le Client sur site de HEYOU qu'une fois pendant la période initiale du Contrat, puis une fois par période de renouvellement.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE SERVICES HÉBERGEMENT

PREAMBULE

HEYOU commercialise des services applicatifs accessibles en ligne dont elle est propriétaire, ainsi que des services applicatifs conçus et développés par d'autres auteurs (services hébergement). Les services hébergement proposés par HEYOU sont des services standards destinés à satisfaire les besoins du plus grand nombre de clients.

Le Client, désirant se doter de nouveaux outils informatiques, a souhaité pouvoir utiliser un Service hébergement proposé par HEYOU pour l'exercice de son activité professionnelle.

HEYOU dans le cadre de son devoir d'information et de conseil, a mis à la disposition du Client une proposition commerciale et/ou de la documentation présentant le Service dont le Client reconnaît avoir pris connaissance. Il appartient au Client, notamment sur la base de ces informations, de s'assurer de l'adéquation du Service à ses besoins et contraintes propres. À cette fin, le Client peut, préalablement à l'acceptation du Contrat, demander à HEYOU toute information complémentaire et/ou d'assister à une démonstration supplémentaire du Service, à défaut de quoi, le Client reconnaît avoir été suffisamment informé. Tout cahier des charges ou document d'expression de besoins établi par le Client ne sera en aucun cas pris en compte par HEYOU dans le cadre du Contrat sauf validation expresse de HEYOU intervenue avant la signature des présentes

pour figurer en annexe des présentes. La fourniture par HEYOU d'adaptation des Services aux besoins exprimés par le Client ne peut être effectuée par HEYOU que dans le cadre d'une Prestation non-régie par les présentes conditions générales d'utilisation de services hébergement. Le Client est informé que les Prestations proposées par HEYOU sont nécessaires à la bonne utilisation du Service. Dès lors, il appartient au Client, eu égard à ses besoins, d'apprécier l'opportunité de recourir ou non à ces Prestations.

CECI AYANT ETE EXPOSE, IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Pour l'exécution des présentes, les termes et expressions identifiés par une majuscule ont la signification indiquée ci-après, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel.

Client : Désigne la personne morale ou la personne physique, co-contractante de HEYOU intervenant dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Contrat : Désigne soit :

– l'ensemble contractuel composé de plusieurs parties et de plusieurs documents, à savoir la partie « Éléments commandés », la partie « Bon de commande », la partie « Mandat SEPA » si applicable et éditée, les présentes conditions générales d'utilisation de service hébergement, ainsi que les Prérequis Techniques.

– le Bon de Commande, validé par une personne habilitée du Client, comprenant les éléments commandés, les quantités, les prix, le Mandat SEPA si applicable, les présentes conditions générales d'utilisation de services hébergement ainsi que les Prérequis Techniques.

Les conditions générales d'utilisation de services hébergement, les Prérequis Techniques sont consultables et téléchargeables sur le site de HEYOU (<http://www.heyou-app.fr>) et peuvent également être adressées au Client à première demande et obéissent ainsi à l'Article L441-6 du Code du Commerce en ce qu'il prévoit que la communication par un prestataire de services doit s'effectuer par tout moyen conforme aux usages de la profession. HEYOU recommande au Client la prise de connaissance des conditions générales d'utilisation de services hébergement et des Prérequis Techniques par ce moyen d'accès en permanence disponible.

Date d'entrée en vigueur : Désigne la date d'entrée en vigueur du Contrat telle qu'indiquée à la page de signature du Bon de Commande.

Documentation : Désigne les informations mises à disposition par HEYOU et décrivant les modalités d'utilisation du Service, sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Service et/ou d'une aide en ligne.

Données Client : Désigne les informations (dont les Données Personnelles) dont le Client est propriétaire et/ou responsable qu'il saisit, renseigne, transmet, collecte, conserve et/ou traite dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Données Personnelles : Désigne les données à caractère personnel que le Client traite dans le cadre de l'exécution du Contrat, au sens de la directive 95/46/CE et de la loi n°

78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite Informatique et Libertés et, à compter du 25 mai 2018, le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (dit « RGPD »), cet ensemble réglementaire étant désigné ci-après « Règlementation Applicable ».

Mises à Jour : Désigne les améliorations apportées aux services applicatifs standards existants accessibles au titre du Service, et décidées unilatéralement par HEYOU au regard des évolutions fonctionnelles et sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des services applicatifs standards existants. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles anomalies du Service par rapport à la Documentation. Les Mises à Jour sont fournies conformément au Livret Service.

Mise en Service : Désigne l'activation du Service par HEYOU Systèmes d'Information.

Portail : Désigne le portail de services web que HEYOU met à disposition de sa clientèle. Le Portail est accessible à l'adresse <http://www.heyou-app.fr> ou à toute autre adresse de site communiquée par HEYOU Systèmes d'Information.

Poste de Travail Utilisateurs : Désigne les matériels et dispositifs informatiques du Client lui permettant d'accéder au Service. Le Poste de travail Utilisateurs devra être conforme aux Prérequis Techniques.

Prérequis Techniques : Désigne la dernière version de la liste des caractéristiques des matériels et dispositifs informatiques préconisés par HEYOU et devant être mis en œuvre et respectés par le Client pour accéder et utiliser le Service. Les Prérequis Techniques sont susceptibles d'évolution et la dernière version à jour est accessible à tout moment sur le site web de HEYOU (<http://www.heyou-app.fr>) ou à toute autre adresse de site communiquée par HEYOU Systèmes d'Information. Il appartient au Client d'assurer l'évolution de ses Postes de Travail Utilisateurs conformément à l'évolution des Prérequis Techniques.

Prestation : Désigne les prestations de mise en œuvre concernant le Service (analyse, paramétrage, formation) proposées par HEYOU et souscrites par le Client au titre des conditions générales prestations séparées.

Service : Désigne les services applicatifs standards délivrés en ligne ainsi que les Mises à Jour et le Support, facturés sous forme de souscription à un abonnement ou de relevés de consommation. Le Service est destiné à un usage professionnel. Le Service a été conçu et développé pour le marché français et sauf acquisition par le Client de Module Local figurant en partie « Éléments commandés » du Bon de Commande ou dans la commande en ligne, il ne peut être recommandé en l'état que pour des entreprises françaises situées en France métropolitaine ou, le cas échéant, pour des filiales d'entreprises françaises situées à l'étranger dont les besoins peuvent être satisfaits par ce Service.

Service en ligne tiers : Désigne des services applicatifs délivrés en ligne dont un tiers est l'auteur, l'éditeur et l'opérateur mais pour lequel HEYOU dispose des droits de distribution. Par conséquent ce Service en ligne tiers est soumis aux termes et

conditions de leur auteur mis à disposition du Client par HEYOU ou accessibles en ligne par le Client selon les informations fournies par HEYOU Systèmes d'Information.

Support : Désigne l'assistance à l'utilisation du Service. Le Support ne pourra être assuré par HEYOU que dans la mesure où le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

Utilisateur : Désigne, sous la responsabilité du Client, toute personne physique habilitée par le Client et/ou tout système logique ou physique pouvant avoir accès au Service, comme précisé plus avant à l'article « Droit d'accès ».

ARTICLE 2. ACCEPTATION DU CONTRAT – OBJET

2.1. Acceptation du Contrat

Le Client est réputé avoir pris connaissance du Contrat tel que défini à l'article « Définitions » et l'avoir dûment accepté sans réserve. Le Contrat est accepté sans réserve par le Client lors de la signature du Bon de commande et/ou de l'autorisation de prélèvement sous forme papier faisant référence aux présentes conditions générales d'utilisation de services hébergement et valant acceptation de l'ensemble du Contrat.

Toute modification des présentes conditions générales d'utilisation de services hébergement devra faire l'objet de conditions particulières dûment acceptées et signées par les deux Parties. À défaut, toute modification ou altération portée sur la partie pré imprimée du Contrat (Bon de commande, Éléments commandés) est réputée nulle et non avenue.

Aux fins de l'acceptation à distance du Contrat, le Client reconnaît et accepte que les télécopies revêtues de la signature d'un de ses représentants ou préposés, reçues par HEYOU ont la valeur d'une preuve écrite et peuvent lui être valablement opposées par HEYOU Systèmes d'Information.

L'acceptation du Contrat par voie électronique a entre les Parties, la même valeur probante que l'accord sur support papier. Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les Parties. L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

2.2. Objet

Les présentes ont pour objet de définir les termes et conditions selon lesquelles HEYOU s'engage à fournir au Client le Service visé au Contrat.

ARTICLE 3. ENTREE EN VIGUEUR – DUREE

Le Contrat entre en vigueur le jour de la Date d'entrée en vigueur telle que déterminée en page de signature et restera en vigueur pour la durée du Service.

Sauf dispositions contraires et particulières, le Service est conclu pour une durée initiale de trente-six (36) mois de facturation de l'abonnement à compter de la Mise en Service. Le Service sera ensuite tacitement prorogé par périodes successives de douze (12)

mois. La Partie qui déciderait de ne pas proroger le Service devra notifier cette décision à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception six (6) mois de facturation avant la fin de la période en cours.

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

DISPOSITIONS RELATIVES AU SERVICE

ARTICLE 4. PERIMETRE DU SERVICE

La liste des services applicatifs standards accessibles au titre du Service tel que commandé est celle précisée en partie « Éléments commandés ».

ARTICLE 5. MISE EN SERVICE

La Mise en Service sera effective lors de la communication par HEYOU au Client des premiers codes d'accès au Service.

ARTICLE 6. DROIT D'ACCES AU SERVICE

6.1. Droit d'accès

En contrepartie du paiement de l'abonnement stipulé en partie « Éléments commandés », HEYOU concède au Client un droit d'accès au Service limité au nombre d'Utilisateurs nommés et/ou à toutes autres unités d'œuvre exprimées sous forme de quantités, seuils ou plafonds, ces éléments étant fixés en partie « Éléments commandés » et « Bon de commande ».

Par Utilisateur nommé, on entend selon les Services et les modalités d'usage :

- soit les utilisateurs, personnes physiques, désignés par le Client disposant d'un identifiant et d'un mot de passe personnel et pouvant accéder au Service ;
- et/ou soit les systèmes logiques ou physiques accédant et opérant des traitements avec le Service (postes, devices mobile, etc...).

6.2. Accès au service par les filiales du Client

Condition préalable. Une filiale du Client ne sera autorisée à utiliser le Service que si le Client détient le contrôle de cette filiale au sens de l'article L. 233-3 du code de commerce (une filiale respectant cette condition étant ci-après désignée une « Filiale »). Par exception, ne seront pas considérés comme Filiale, l'ensemble des entités ayant une activité directement ou indirectement, par personnes ou sociétés interposées, concurrente de celle exercée par HEYOU Systèmes d'Information.

Si, après la Date d'entrée en vigueur du Contrat, une Filiale ne remplit plus les conditions prévues au paragraphe ci-dessus, ladite filiale perdra immédiatement et automatiquement son droit d'accès au Service dans le cadre du présent Contrat. Les Services pourront être fournis à cette filiale sous réserves de la signature d'un contrat hébergement avec HEYOU qui prévoira notamment les conditions financières de fourniture des Services.

Respect des dispositions du Contrat par les Filiales. Les Filiales pourront bénéficier du Service fourni par HEYOU au Client au titre du présent Contrat dans les mêmes conditions que le Client. Le Client s'engage à communiquer à ses Filiales souhaitant utiliser le Service le contenu du présent Contrat s'appliquant à elles. Le Client s'assurera que les Filiales respectent l'ensemble des obligations mises à sa charge au titre du Contrat, et notamment qu'elles utiliseront le Service conformément aux dispositions du Contrat, leur utilisation ne pouvant pas avoir pour effet de dépasser les limites ou seuils, fixés en partie « Eléments Commandés ». Le Client se porte garant du respect des dispositions du Contrat par les Filiales et sera tenu pour responsable en cas de manquement de l'une de ses Filiales. En cas de non-respect de l'une quelconque des dispositions du Contrat par l'une des Filiales, HEYOU pourra s'adresser directement au Client en vue d'obtenir réparation sans nécessité de mise en demeure préalable de la Filiale concernée.

6.3. Propriété intellectuelle

HEYOU détient l'ensemble des droits de propriété intellectuelle applicables relatifs au Service ou déclare, lorsqu'un tiers en détient la propriété intellectuelle, avoir obtenu de ce tiers le droit de commercialiser ou distribuer le Service.

Le présent Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété relatif au Service, à sa technologie ou aux droits de propriété intellectuelle détenus par HEYOU ou par un tiers. Il est interdit au Client de porter atteinte de quelque manière que ce soit au Service et notamment d'utiliser le Service de manière non-conforme à sa destination et aux conditions fixées par le Contrat. En conséquence, le Client s'interdit notamment d'effectuer une ingénierie inverse du Service en vue d'élaborer un produit ou service concurrent et/ou de copier, reproduire toutes fonctionnalités, fonctions ou tous attributs graphiques du Service. Le Client :

- s'engage à n'utiliser le Service que conformément à sa destination professionnelle, à sa Documentation et pour les seuls besoins de son activité professionnelle ;

- est seul responsable des contenus diffusés et/ou téléchargés via les Services et assume l'entière responsabilité de la nature, du contenu, de l'exactitude, de l'intégrité et de la légalité des Données Clients transmises à HEYOU dans le cadre du Service, ainsi que de l'exploitation qui en découle. En particulier, compte tenu de l'usage autorisé du Service par le Client celui-ci s'interdit d'envoyer ou de stocker des données à caractère non professionnel et plus généralement des données à caractère illicite, obscène, diffamatoire ou des données illégales ou en violation du droit d'un tiers, de la protection des mineurs ou de la vie privée ;

- s’engage à ne pas distribuer le Service, le mettre à la disposition de tiers ou le louer sauf dispositions contraires ;
- s’engage à ne pas altérer ou perturber l’intégrité ou l’exécution du Service ou des données qui y sont contenues ;
- s’engage à ne pas tenter d’obtenir un accès non autorisé au Service ou aux systèmes ou réseaux qui lui sont associés.

ARTICLE 7. MODALITES D’EXECUTION DU SERVICE

7.1. Fourniture du Service

HEYOU s’engage à fournir le Service conformément aux dispositions du Contrat de Service correspondant, qui précise notamment le contenu, les limitations, la durée, les procédures associées, et les modalités de mise en place des Mises à Jour et du Support.

7.2. Responsabilité du Client

Le Service sera utilisé par le Client sous ses seuls contrôles, direction et sous sa seule responsabilité. Le Client se porte garant du respect du présent Contrat par les Utilisateurs. Par conséquent, relèvent de la responsabilité du Client :

- la mise en œuvre de tous procédés et mesures utiles destinés à protéger ses Postes de Travail Utilisateur, ses matériels, progiciels, logiciels, mots de passe, notamment contre tout virus et intrusions ;
- le respect de la dernière version à jour des Prérequis Techniques ;
- le choix du fournisseur d’accès ou du support de télécommunication, le Client devant prendre en charge les demandes administratives et contracter les abonnements nécessaires dont il supportera le coût ;
- la désignation, parmi son personnel, d’un contact privilégié de HEYOU agissant en tant qu’administrateur, pour le Client, du Service et notamment pour ce qui concerne les aspects sécurité ;
- l’utilisation des identifiants ou des codes d’accès qui lui sont remis par HEYOU à l’occasion de l’exécution du Service. Il s’assurera qu’aucune personne non autorisée par ses soins n’a accès au Service ;

– les erreurs commises par son personnel dans l'utilisation du Service et des procédures qui lui permettent de se connecter au Service notamment concernant les moyens d'accès et de navigation internet.

HEYOU sera déchargée de toute responsabilité concernant la qualité et la transmission électronique des données lorsqu'elles emprunteront les réseaux de télécommunications et plus généralement la qualité et la fiabilité des liaisons de télécommunication entre les Postes de Travail du Client et le point d'accès au Service. HEYOU ne saurait, en outre, être tenue responsable de la destruction accidentelle des Données Client par le Client ou un tiers ayant accédé au Service sans faute de HEYOU Systèmes d'Information.

HEYOU se réserve le droit de facturer au Client le temps passé à la recherche de causes d'incidents dès lors que l'incident rencontré par le Client n'a pas pour origine un Service, une prestation ou une fourniture de HEYOU au titre des présentes.

7.3. Exclusions du Service

Sont exclus du Service :

- les travaux et interventions concernant l'installation et le bon fonctionnement du Poste de Travail Utilisateur et de l'infrastructure du Client (télécommunications, réseaux, équipements de sécurité) permettant au Client d'accéder et d'utiliser le Service ;
- la résolution de problèmes causés par une erreur ou une mauvaise manipulation des Utilisateurs ;
- les Prestations.

7.4. Garantie

HEYOU garantit la conformité de chaque Service avec sa Documentation.

HEYOU ne garantit pas que le Service soit exempt de tout défaut ou aléa mais s'engage exclusivement à remédier, avec toute la diligence raisonnablement possible, aux anomalies reproductibles du Service constatées par rapport à sa Documentation.

La garantie de conformité du Service est expressément limitée à sa conformité par rapport à sa Documentation et ne saurait être étendue à une garantie de conformité aux besoins spécifiques ou à l'activité spécifique d'un Client ou d'un Utilisateur. HEYOU ne garantit pas l'aptitude du Service à atteindre des objectifs ou des résultats que le Client se serait fixé et/ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de conclure le présent Contrat. Il incombe donc au Client ou à tout tiers mandaté par le Client à cet effet de s'assurer de l'adéquation du Service à ses besoins ou à son activité spécifique sur le territoire où le Service est utilisé.

Dans la limite de ce que permet la loi, toute autre garantie que celles exprimées dans le présent article est expressément exclue.

7.5. Politique d'industrialisation de HEYOU Systèmes d'Information

Il est convenu entre les Parties que HEYOU demeurera en toutes circonstances libres de déterminer sa politique d'industrialisation. Par conséquent HEYOU pourra sans contrainte concevoir, organiser et dimensionner le Service, le modifier et le faire évoluer et ce au besoin avec les partenaires et fournisseurs de son choix sans accord écrit préalable du Client, dès lors que cela ne réduit pas les engagements de HEYOU Systèmes d'Information.

7.6. Evolutions

Le Client est informé que les évolutions législatives peuvent, à tout moment, rendre inadaptés les services applicatifs standards accessibles au titre du Service. HEYOU dans le cadre du Service, fera une Mise à Jour des services applicatifs standard accessibles au titre du Service afin qu'ils satisfassent aux nouvelles dispositions légales et ce sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des services applicatifs existants.

Le Client est également informé que l'évolution des technologies, de la législation et de la demande de sa clientèle peuvent amener HEYOU à réaliser des Mises à Jour, lesquelles pourront entraîner une évolution des Prérequis Techniques dont HEYOU ne pourra être tenue pour responsable.

7.7. Service en ligne tiers

Tout Service en ligne tiers sera soumis aux termes et conditions de leur auteur qui seront mis à disposition du Client par HEYOU ou accessibles en ligne par le Client selon les informations fournies par HEYOU Systèmes d'Information. Ces termes et conditions régiront les modalités d'accès au Service en ligne tiers, les modalités de fourniture du Service en ligne tiers, les modalités de protection des Données Client, les dispositions juridiques relatives notamment à la propriété intellectuelle, la garantie, la résiliation, la responsabilité, la loi applicable et la compétence juridictionnelle. Ces conditions devront faire l'objet d'une acceptation par le Client.

Par conséquent, pour tout Service en ligne tiers, le champ d'application des présentes conditions générales d'utilisation de service Hébergement portera exclusivement sur les modalités de durée, de fixation et de révision des prix, les conditions de facturation, les conditions de règlement ainsi que sur les dispositions strictement liées aux prix, conditions de facturation et de règlement.

ARTICLE 8. DONNEES CLIENT

8.1. Données Personnelles

Les dispositions relatives à la protection des Données Personnelles sont décrites dans l'Annexe « Politique de protection des données personnelles ».

8.2. Localisation des Données Client

Sauf dispositions contraires, les Données Client sont localisées dans un ou plusieurs sites situés en Union Européenne.

8.3. Non utilisation des Données Client

Le Client est et demeure propriétaire des Données Client. Sauf utilisation décrite à l'article « Utilisation des informations statistiques », HEYOU s'interdit d'utiliser, modifier, céder ou transférer à un tiers, en totalité ou en partie, à titre onéreux ou gratuit, les Données Client qui auront pu lui être communiquées par le Client à l'occasion de l'exécution du Service pour d'autres fins que celles du présent Contrat.

8.4. Restitution des Données Clients

A l'échéance ou en cas de résiliation du Contrat, les accès au Service sont fermés le dernier jour du Service. Le Client devra donc avoir, avant cette échéance, (i) récupéré les Données Client accessibles au travers des fonctionnalités du Service ou (ii) demandé à HEYOU la restitution d'une copie de la dernière sauvegarde des Données Client. Sauf dispositions contraires, toute restitution d'une copie de la dernière sauvegarde des Données Client par HEYOU sera effectuée dans un format standard du marché choisi par HEYOU et sera mise à disposition du Client sous la forme d'un téléchargement ou si le volume est trop important, par envoi d'un support externe et ce, dans le cadre d'une prestation facturable au tarif en vigueur.

Sauf dispositions contraires, à partir du soixantième (60ème) jour à compter du jour de la résiliation du Contrat, le processus d'effacement des Données Client sera enclenché aux fins de les rendre inutilisables. Cet effacement s'effectuera sur les données de production ainsi que sur les données sauvegardées et ce, en fonction des durées de rétention des sauvegardes.

8.5. Utilisation des informations statistiques

Par exception à l'article « Non-utilisation des Données Client », l'engagement de HEYOU de non utilisation des Données Client ne concernera pas les opérations nécessaires à l'établissement par HEYOU de ses factures et statistiques d'utilisation ainsi qu'à la fourniture de toute explication concernant l'exécution du Service.

De même, HEYOU pourra compiler des informations statistiques agrégées et rendues anonymes et pourra les rendre publiques à condition qu'elles n'identifient pas les informations confidentielles du Client et qu'elles ne comprennent aucune Donnée Personnelle. HEYOU conserve tous les droits de propriété intellectuelle sur les résultats de ces traitements statistiques.

ARTICLE 9. SECURITE DU SERVICE

9.1. Gestion de la sécurité

HEYOU s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques conformes à l'état de l'art pour assurer la sécurité physique et logique des serveurs et réseaux qui sont sous sa responsabilité et son contrôle. Dès qu'elle en a connaissance, chacune des Parties

signalera dans les meilleurs délais à l'autre Partie tout fait susceptible de constituer une atteinte à la sécurité physique ou logique de l'environnement de l'autre Partie (tentative d'intrusion par exemple).

9.2. Sécurité d'accès aux locaux

Sauf dispositions contraires, HEYOU mettra en place un contrôle d'accès aux locaux dans lesquels sont effectuées les prestations relatives au Service, de façon à n'en autoriser l'accès qu'aux seules personnes autorisées par HEYOU ou accompagnées par du personnel autorisé. Il prendra toutes les dispositions permettant d'éviter les intrusions.

9.3. Sécurité des services applicatifs standards

HEYOU mettra en œuvre les mesures nécessaires pour ne permettre l'accès au Service et aux Données Client qu'aux personnes autorisées par HEYOU et qu'aux personnes autorisées par le Client.

9.4. Sécurité des connexions

Afin d'assurer la confidentialité des données en transit entre le Poste de Travail Utilisateur et le point d'accès au Service toutes les connexions sont sécurisées. Les flux de données, qui empruntent des réseaux de télécommunications non sécurisés, utilisent des protocoles de sécurité reconnus comme par exemple HTTPS ou SFTP (basé sur Secure Shell – SSH).

9.5. Sécurité des Données Client

HEYOU s'engage à prendre toutes précautions utiles conformément à l'état de l'art pour préserver la sécurité des Données Client afin qu'elles ne soient pas, de son fait, déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non-autorisés.

En conséquence, HEYOU s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel les obligations suivantes :

- prendre toutes les mesures utiles conformément à l'état de l'art permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des Données Client ;
- ne pas faire de copies des documents et des supports des Données Client qui lui sont confiés, sauf celles strictement nécessaires à l'exécution du Service ;
- respecter la confidentialité et ne pas divulguer les Données Client à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales sauf si cette divulgation est exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est nécessaire dans le cadre d'une action judiciaire en application des articles « Conciliation » et « Loi Applicable et Tribunaux Compétents ».

HEYOU assurera une complète étanchéité entre les Données Client et les données des autres clients. Les mesures de sécurité relatives aux Données Personnelles sont décrites en Annexe « Politique de protection des données personnelles ».

ARTICLE 10. LUTTE CONTRE LA FRAUDE :

Le Client garantit qu'il utilise les Services fournis par HEYOU dans le respect des lois et règlements applicables, notamment en matière fiscale. Plus particulièrement, dans l'hypothèse où HEYOU serait tenue pour solidairement responsable par l'administration fiscale du paiement des rappels de droits émis en raison de l'utilisation irrégulière par le Client des Services mis à sa disposition, le Client s'engage à indemniser intégralement HEYOU c'est à dire à hauteur des sommes réclamées par l'administration.

ARTICLE 11. DISPOSITIONS FINANCIERES PRIX ET MODALITES DE FACTURATION

11.1. Prix

Les prix de la Mise en Service et du Service figurent en parties « Éléments commandés » et « Bon de Commande ». Tous les prix sont établis hors TVA, et autres taxes, impôts, droits ou prestations payables par le Client en application de la réglementation en vigueur à la date d'émission de la facture de HEYOU et qui resteront à la charge exclusive du Client.

Le coût des communications entre HEYOU et le Client en dehors de la France métropolitaine est à la charge du Client et fera l'objet d'une facturation complémentaire.

11.2. Modalités de facturation

La Mise en Service sera facturée dès son achèvement. Sauf dispositions contraires et particulières, le Service sera facturé :

- mensuellement, terme à échoir, lorsqu'il d'agit d'un abonnement ; ou
- mensuellement à terme échu lorsqu'il s'agit de consommations.

La première facturation de l'abonnement interviendra à la date de communication par HEYOU au Client des codes d'accès au Service (Mise en Service effective), ou à défaut le premier jour du mois suivant. La facturation des Services sera effectuée par HEYOU sur la base de périodes calendaires civiles et non de périodes anniversaires. Le cas échéant, la première et/ou la dernière facturation seront émises au prorata.

Par dérogation expresse au Bon de Commande, HEYOU se réserve le droit de facturer le Service annuellement terme à échoir si le montant des Services commandés par le Client est inférieur à mille cinq cent Euros hors taxes (1 500 € HT) par an.

Par ailleurs, concernant les Clients ayant souscrit à des services auprès de HEYOU au titre de plusieurs contrats, HEYOU se réserve également le droit de facturer via une facture unique les Services commandés au titre du présent Contrat ainsi que les services commandés au titre de contrats antérieurs, cette facturation unique pouvant

être annuelle si le montant cumulé de facturation est inférieur à mille cinq cent Euros hors taxes (1 500 € HT) par an.

Concernant les commandes portant sur des Services ayant des périodicités de facturations différentes, HEYOU se réserve le droit d'appliquer une même périodicité de facturation à l'ensemble des Services. Étant ici précisé que cette périodicité sera celle appliquée au(x) Service(s) représentant la part prépondérante du montant total des Services.

Tout dépassement des seuils d'accès ou d'utilisation du Service par rapport à ceux fixés en partie « Éléments commandés », fera l'objet d'une facturation par HEYOU sur la base des tarifs en vigueur associée à une facturation de régularisation couvrant l'ensemble des périodes depuis la survenance du dépassement.

11.3. Révision des prix

Pendant la durée initiale des Services, HEYOU pourra, une fois par année civile, réviser les prix du Contrat dans la limite de six (6) %. Au-delà de la durée initiale des Services, pendant les périodes de prorogation, HEYOU pourra modifier, une fois par année civile, les prix du Contrat. En cas de refus par le Client de l'augmentation des montants facturés, celui-ci sera en droit de résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture comportant les nouveaux montants facturés. Le Contrat restera alors en vigueur, aux conditions tarifaires de la facture précédente, jusqu'à la fin du sixième (6ème) mois suivant celui durant lequel la facture en cause aura été émise.

ARTICLE 12. MODALITES DE REGLEMENT

12.1. Modalités de règlement

12.1.1. Mise en service

Dès la signature du Contrat, le Client règlera à HEYOU le montant total TTC des frais de Mise en Service si ce montant est inférieur ou égal à mille cinq cent Euros hors taxes (1 500 € HT). Si le montant total des frais de Mise en Service commandés est supérieur à mille cinq cent Euros hors taxes (1 500 € HT), le Client versera à HEYOU dès signature du Contrat, par prélèvement ou par virement, un acompte minimum de trente (30) % du montant total HT des frais de Mise en Service, cet acompte ne pouvant être inférieur à mille cinq cent Euros hors taxes (1500€ HT).

Sauf à ce qu'elles aient été réglées par le Client à la commande, conformément à ce qui est indiqué ci-dessus, les factures de HEYOU relatives à la Mise en Service seront réglées par le Client par prélèvement ou par virement bancaire sans escompte à trente (30) jours date d'émission de facture.

12.1.2. Service

Les factures de HEYOU relatives au Service seront réglées par le Client par prélèvement sans escompte à trente (30) jours date d'émission de facture.

Le Client s'engage à fournir ses coordonnées bancaires (IBAN et BIC) et à compléter le Mandat SEPA sous forme papier ou électronique ; le Client restant libre de choisir la forme du Mandat SEPA, lorsque et tant que ces deux formes seront mises à sa disposition par HEYOU Systèmes d'Information. Dans le cas où le Client décide de recourir au Mandat SEPA Interentreprises, il lui appartient de s'assurer, préalablement, que son établissement de crédit est en mesure de traiter sa demande. À compter de la mise en place du Mandat SEPA et dans le cas où le Client signe successivement plusieurs Contrats et choisit de régler à chaque fois les sommes dues à HEYOU par prélèvement, il accepte que chacun de ces contrats soit régi par une autorisation de prélèvement commune et unique dont le montant varie, en conséquence, en fonction des ajouts et suppressions de contrats au cours du temps. Les dispositions ci-dessus s'appliqueront pour tous les Services.

12.2. Usage propre du Client

Dans l'éventualité où le Client souhaiterait que HEYOU respecte un de ses usages propres en vue du règlement des factures émises en vertu du présent Contrat (mention particulière inscrite sur les factures, procédé de communication particulier des factures, etc...), il convient de communiquer cet usage à HEYOU avant la signature du Contrat afin qu'il soit pris en compte et stipulé dans des conditions particulières au présent Contrat. À défaut, le non-respect de ces usages propres au Client ne pourra en aucun cas constituer un motif d'absence ou de retard de règlement par le Client des factures de HEYOU Systèmes d'Information.

12.3. Défaut de paiement

En cas de manquement du Client à son obligation de payer le prix convenu entre les Parties, et sans préjudice de tout autre recours que HEYOU pourrait engager contre le Client pour obtenir l'indemnisation du préjudice subi du fait de ce manquement, HEYOU se réserve le droit, quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure de payer, sous la forme recommandée, restée partiellement ou totalement sans effet, de suspendre le Service et toute prestation en cours jusqu'au paiement intégral des sommes dues ; et/ou de résilier de plein droit, conformément à l'article « Résiliation », le Contrat en cours sans nécessité d'une nouvelle mise en demeure.

Par ailleurs, HEYOU pourra facturer un intérêt de retard égal à trois fois le taux de l'intérêt légal sans qu'un rappel ou une mise en demeure préalable soit nécessaire. Ces intérêts seront calculés, par jour de retard, à partir du premier jour de retard jusqu'au jour du paiement intégral par le Client de toutes les sommes dues à HEYOU Systèmes d'Information.

En application de l'article L441-6 du Code de commerce, le Client sera également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros (€) au titre des frais de recouvrement exposés par HEYOU Systèmes d'Information. Le cas échéant, lorsque ces frais dépasseront le montant de cette indemnité, HEYOU pourra réclamer au Client une indemnité complémentaire, sur présentation des justificatifs précisant les diligences accomplies. Ces indemnités ne seront pas appliquées dans les

cas où le Client justifie qu'il fait l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire. De plus, l'absence de règlement par le Client d'une facture arrivée à échéance permettra à HEYOU d'exiger le paiement de toutes les autres factures y compris celles dont l'échéance ne serait pas dépassée.

Tous les frais d'impayés, à la suite à un rejet bancaire d'un règlement du Client, resteront à la charge financière de ce dernier.

12.4. Généralités

HEYOU se réserve le droit de décider de la manière dont les paiements partiels effectués par le Client s'imputeront sur les sommes dues à HEYOU Systèmes d'Information. Le Client s'interdit de procéder à une quelconque compensation avec les sommes qui pourraient lui être dues par HEYOU au titre du Contrat, ou de tout autre contrat pouvant exister entre les Parties, sans l'accord écrit et préalable de HEYOU Systèmes d'Information.

DISPOSITIONS GENERALES DU CONTRAT

ARTICLE 13. COLLABORATION

La bonne exécution du Contrat et le bon déroulement du Service nécessitent une collaboration active, permanente et de bonne foi entre les Parties.

Par conséquent, chacune des Parties s'engage à :

- s'impliquer activement dans l'exécution de ses obligations ;
- s'abstenir de tout comportement susceptible d'affecter et/ou d'entraver l'exécution des obligations de l'autre Partie ;
- se fournir mutuellement dans un délai suffisant, compatible avec le bon respect des délais convenus entre les Parties, toutes informations et documents nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- s'alerter mutuellement le plus vite possible en cas de difficulté et se concerter pour mettre en place la meilleure solution possible dans les meilleurs délais.

Les Parties devront se rencontrer aussi souvent que nécessaire pour veiller au bon déroulement du Contrat et plus particulièrement vérifier le bon déroulement du Service.

Il appartiendra notamment au Client de remettre à HEYOU l'ensemble des informations le concernant nécessaires à la réalisation du Service et faire connaître à HEYOU toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d'activité lui permet d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution du Service.

Par ailleurs, le Client s'engage à maintenir en place des Utilisateurs suffisamment compétents, qualifiés et formés pendant toute la durée d'exécution des présentes.

ARTICLE 14. RESPONSABILITE – ASSURANCE

14.1. Responsabilité

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

La responsabilité de HEYOU ne peut être recherchée que pour l'indemnisation des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles, lesquels n'incluent pas les préjudices dont la survenance n'est pas exclusivement liée à la mauvaise exécution ou l'inexécution du présent contrat. De convention expresse entre les Parties, constituent des dommages indirects pour lesquels HEYOU ne pourra être tenue responsable : perte d'exploitation, perte de bénéfice ou toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Service par le Client, atteinte à l'image. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de HEYOU serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du Contrat, ou pour toute autre cause de son fait, le montant de l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, principal, intérêts et frais, à laquelle le Client pourrait prétendre, sera limitée au préjudice direct et prévisible subi par le Client sans pouvoir excéder un montant égal aux douze (12) derniers mois de facturation HT de l'abonnement au Service précédent l'événement à l'origine de la mise en cause de la responsabilité de HEYOU Systèmes d'Information.

Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

14.2. Assurances

HEYOU s'engage à maintenir en vigueur une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages qui pourraient survenir à l'occasion de l'exécution du Contrat.

ARTICLE 15. RESILIATION

15.1. Résiliation du Contrat par le Client

Le Client pourra résilier de plein droit le Contrat en cas de non-respect par HEYOU pendant trois mois consécutifs, du taux de disponibilité du Service indiqué dans le Contrat de Services et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts dans la limite

du plafond et des conditions prévus à l'article « Responsabilité » du Contrat. La résiliation du présent Contrat prendra effet trois (3) mois après réception par HEYOU du courrier recommandé avec accusé de réception faisant état de son manquement, sauf à ce que cette dernière justifie des remèdes appropriés apportés ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté.

15.2. Résiliation du Contrat par HEYOU Systèmes d'Information

HEYOU pourra résilier de plein droit le Contrat en cas de manquements du Client à ses obligations au titre des articles « Droit d'accès au Service », « Données Personnelles », « Lutte contre la fraude », « Modalités de paiement » et « Accès au Service par les Filiales du Client » et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts, sous réserve du respect de la procédure décrite à l'article ci-dessous « Procédure de résiliation ». La résiliation du présent Contrat prendra effet trois (3) mois après réception par le Client du courrier recommandé avec accusé de réception faisant état de son manquement, sauf à ce que ce dernier justifie des remèdes appropriés apportés ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté.

15.3. Effet de la résiliation

Dans l'hypothèse d'une résiliation, le Client cessera d'utiliser le Service à compter du jour de la résiliation du Contrat. Les dispositions de l'article « Restitution des Données Client » s'appliqueront alors.

ARTICLE 16. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations contractuelles, si elle a été empêchée d'exécuter son obligation par un évènement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil. Il est expressément convenu entre les Parties que les évènements suivants constituent des évènements de force majeure au sens de la présente clause : les dysfonctionnements des opérateurs télécom et des télécommunications dès lors que ces dysfonctionnements n'ont pas pour origine les moyens techniques mis en œuvre par HEYOU Systèmes d'Information.

Dans de tels cas, la Partie invoquant la force majeure notifiera à l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les meilleurs délais, la survenance d'un tel évènement et la nécessaire extension des dates limites d'exécution de ses obligations.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation s'en trouvera suspendue jusqu'à ce que la Partie invoquant la force majeure ne soit plus empêchée par l'évènement de force majeure. La Partie invoquant la force majeure devra tenir l'autre Partie informée et s'engage à faire de son mieux pour limiter la durée de la suspension. Dans le cas où la suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de trois (3) mois, chacune des Parties aura la possibilité de résilier le Contrat sans indemnité en notifiant à l'autre Partie sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si l'empêchement est définitif, le contrat est résilié de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

ARTICLE 17. CONFIDENTIALITE

Toutes les informations, toutes les données (notamment les Données Client), tous les livrables et/ou tout le savoir-faire, couverts ou non par les lois de propriété intellectuelle, quelle qu'en soient la forme et la nature (commerciale, industrielle, technique, financière, etc...), communiqués par une Partie (le « Titulaire ») à l'autre Partie (le « Destinataire »), ou dont elles auraient connaissance lors de l'exécution du Contrat, y compris les termes du présent Contrat, seront considérées comme confidentielles (ci-après les « Informations Confidentielles »).

Ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles les informations (i) qui étaient en possession du Destinataire avant leur divulgation par le Titulaire sans qu'une telle possession ne résulte directement ou indirectement de la divulgation non autorisée de ces informations par un tiers, (ii) qui font partie du domaine public à la date d'acceptation du Contrat ou qui tomberaient dans le domaine public après cette date sans que la cause en soit imputable au non-respect par cette Partie de ses obligations de confidentialité au titre du Contrat, (iii) qui ont été élaborées de façon indépendante par le Destinataire.

Chacune des Parties s'engage à n'utiliser les Informations Confidentielles que dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, à protéger les Informations Confidentielles et à ne pas les divulguer à des tiers autres que ses employés, collaborateurs, sociétés affiliées et sous-traitants ayant besoin d'en connaître pour l'exécution du présent Contrat sans l'autorisation préalable et écrite de l'autre Partie. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que leurs employés, collaborateurs, filiales et sous-traitants ayant accès aux Informations Confidentielles soient informés du caractère confidentiel des informations communiquées et respectent les obligations découlant de la présente clause.

Chaque Partie pourra divulguer les Informations Confidentielles à un tiers dès lors que qu'une telle divulgation est strictement exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est strictement nécessaire à la défense des intérêts de l'une ou l'autre des Parties dans le cadre d'une action judiciaire.

Toute violation des engagements pris au présent article par le Destinataire constituerait un manquement grave à ses obligations, engagerait sa responsabilité et ouvrirait droit à réparation du préjudice ainsi subi par le Titulaire.

Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant cinq (5) ans suivant l'expiration ou la résiliation du Contrat.

A ce titre, dès l'échéance ou la résiliation du présent Contrat, chaque Partie devra soit restituer à l'autre Partie l'ensemble des documents contenant des informations confidentielles, soit assurer l'autre Partie de la destruction de toutes les informations confidentielles en sa possession. En aucun cas, une copie des documents contenant des informations confidentielles ne pourra être conservée par une Partie sauf accord exceptionnel et écrit de l'autre Partie.

ARTICLE 18. SOUS-TRAITANCE

Le Client accepte que HEYOU puisse, librement et sans formalité préalable, sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre des présentes. En cas de sous-traitance, HEYOU restera seule tenue du bon respect des obligations souscrites aux termes du Contrat.

Les Parties conviennent que les dispositions concernant la sous-traitance au sens de la Règlementation Applicable sont décrites à l'Annexe « Politique de protection des données personnelles ».

ARTICLE 19. CESSION

Le Contrat, ainsi que les droits ou obligations qu'il prévoit, pourra faire l'objet d'une cession de la part du Client, qu'elle soit totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sous réserve de l'accord écrit préalable de HEYOU Systèmes d'Information. HEYOU pourra céder ou transférer librement et sans formalités le Contrat ainsi que les droits ou obligations qu'il prévoit. A compter de la notification écrite de la cession au Client, HEYOU sera libérée de ses obligations au titre du Contrat et ne pourra être tenue pour solidairement responsable de l'exécution du Contrat par le cessionnaire.

ARTICLE 20. REGLEMENTATION

20.1. Règlementation sociale

HEYOU s'engage à appliquer l'ensemble des dispositions légales et réglementaires dont le respect lui incombe en matière de droit du travail et de législation sociale et en particulier à fournir au Client, à sa demande, toutes attestations que ce dernier serait en droit d'exiger. Le personnel de HEYOU demeure en tout état de cause salarié de ladite société. Il remplit ses fonctions, sous la direction, le contrôle et la responsabilité de HEYOU qui en assure tout au long de l'exécution du Contrat, la gestion administrative, comptable et sociale.

20.2. Exportation

Le Client s'engage à respecter strictement les lois et règlements en matière d'exportation applicables, notamment en France, au Royaume-Uni, en Union Européenne et aux Etats-Unis.

ARTICLE 21. DISPOSITIONS GENERALES

21.1. Indépendance des Parties

Chacune des Parties est une personne morale juridiquement et financièrement indépendante, agissant en son nom propre et sous sa seule responsabilité. Le Contrat

ne constitue ni une association, ni un mandat donné par l'une des Parties à l'autre. Chaque Partie s'interdit donc de prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre Partie, à laquelle elle ne saurait en aucun cas se substituer.

21.2. Intégralité

Les Parties reconnaissent que le Contrat et/ou avenants, de même que tous les autres termes et conditions intégrés par référence dans les présentes, constituent l'intégralité des accords passés entre elles relatifs à l'objet du Contrat et remplacent tous les engagements antérieurs, verbaux et/ou écrits, passés entre les Parties, relatifs à l'objet des présentes. Le Contrat prévaut ainsi sur tout autre document, y compris les éventuelles conditions générales d'achat du Client. Sauf stipulation expresse, les termes et conditions et obligations du présent document prévaudront sur tous autres.

21.3. Modifications

A l'exception des Prérequis Techniques qui sont susceptibles d'évoluer, le Contrat ne peut être modifié ou amendé que par voie d'avenant écrit signé par une personne dûment habilitée à représenter chacune des Parties. Les Parties ont mesuré les risques liés à l'exécution du Contrat, qu'elles acceptent et assument, et renoncent en conséquence à en renégocier les termes quelles que soient les circonstances. Il est donc expressément agréé entre les Parties que l'application de l'article 1195 du Code civil est écartée.

21.4. Titres

Les titres ont pour seule finalité de faciliter la lecture des documents contractuels. Au cas où l'intitulé d'un paragraphe ou d'une clause d'un document contractuel viendrait perturber la compréhension du texte, il ne sera tenu compte que du texte du paragraphe ou de la clause en question et non de son titre.

21.5. Nullité

Si une ou plusieurs stipulations non substantielles du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations gardent toute leur force et leur portée.

21.6. Non renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées au Contrat, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

21.7. Savoir-faire

Chaque Partie reste seule propriétaire du savoir-faire qu'elle possède indépendamment du présent Contrat ou qu'elle acquiert au cours de l'exécution de ce Contrat et demeure par conséquent libre de l'utiliser. HEYOU sera donc libre d'effectuer des prestations ou services analogues pour le compte d'autres clients. Aucune des Parties ne pourra revendiquer un droit quelconque sur le savoir-faire de l'autre Partie.

21.8. Référence commerciale

Le Client autorise HEYOU à citer librement son nom et à utiliser et/ou reproduire son logo et/ou marques à titre de référence commerciale dans les documents commerciaux et annonces de presse et ce sous quelque forme et support que ce soit, ainsi que sur les documents utilisés et/ou réalisés par HEYOU dans le cadre du Contrat.

21.9. Contrôle des comptabilités informatisées

Si le Service intègre des services applicatifs de comptabilité, de gestion ou des systèmes de caisse, le Client est informé que conformément à l'article L96-J du Livre des procédures fiscales, en cas de contrôle de sa comptabilité informatisée en France, HEYOU s'engage pendant la durée du Service à tenir à la disposition de l'administration fiscale la documentation utile à la compréhension du fonctionnement et à l'utilisation du Service. HEYOU s'engage à coopérer avec le Client dans le cas d'un tel contrôle et l'assister sur demande expresse de celui-ci et contre rémunération à définir d'un commun accord pour répondre à toute demande d'information de l'administration fiscale.

21.10. Informations fournies par le Service

HEYOU et le Client déclarent que les informations fournies et exploitées par le Service de HEYOU font foi entre eux jusqu'à preuve du contraire.

ARTICLE 22. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

Le présent contrat est soumis à la loi française tant pour les règles de forme que pour les règles de fond.

À défaut de résolution amiable, les parties pourront porter leur différend devant les tribunaux compétents de Lyon, auxquels elles attribuent compétence exclusive, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence et les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

ANNEXE « POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DANS LE CADRE DU SERVICE (HÉBERGEMENT ET SUPPORT) »

Les dispositions de la présente Annexe s'appliquent au(x) traitement(s) de Données Personnelles réalisé(s) dans le cadre du présent Contrat à partir du 25 mai 2018. Avant cette période, HEYOU s'engage à respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés.

Il est entendu que la présente Annexe complète les dispositions du Contrat.

1. PRINCIPES GENERAUX

1.1. Il est rappelé qu'au sens de la Règlementation Applicable et dans le cadre de l'exécution du Contrat :

– le Client agit en qualité de responsable du traitement de Données Personnelles ou, le cas échéant, sous-traitant de ses clients ;

– HEYOU agit en qualité de sous-traitant uniquement pour le compte et sur les instructions documentées et licites du Client.

1.2. Les Parties reconnaissent que la réalisation de l'objet du Contrat ainsi que l'utilisation du Service et de ses fonctionnalités conformément à sa Documentation constituent les instructions documentées du Client. Toute instruction supplémentaire du Client devra être faite par écrit, préciser la finalité concernée et l'opération à effectuer, étant entendu que la mise en œuvre de toute instruction supplémentaire sera conditionnée à l'acceptation par le Client du devis correspondant émis par HEYOU Systèmes d'Information. HEYOU s'engage à informer le Client par tout moyen dans un délai de cinq (5) jours à compter de la prise de connaissance par HEYOU de l'instruction si, selon elle, cette instruction constitue une violation de la Règlementation Applicable.

1.3. Il est entendu que le Client est le seul à disposer de la maîtrise et de la connaissance, notamment de l'origine, des Données Personnelles traitées lors de l'exécution du Contrat. Le Client garantit ainsi respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent en qualité de responsable du traitement.

1.4. HEYOU supprimera les Données Personnelles et leurs éventuelles copies en application de l'article « Restitution des Données Clients » du Contrat à moins que le droit applicable n'exige la conservation de ces Données Personnelles.

1.5. Le Client s'engage à indiquer à HEYOU au moment de la signature du Contrat la personne à contacter pour toutes informations, communications, notifications ou demandes en application de la présente annexe. À défaut d'indication par le Client, le signataire du Contrat sera considéré comme la personne à contacter.

1.6. HEYOU pourra être amenée à transférer les Données Personnelles pour les stricts besoins de l'exécution du Contrat sous réserve d'en informer préalablement le Client. Dans tous les cas, HEYOU s'interdit de transférer les Données Personnelles, sans mettre en place les outils adéquats d'encadrement de ces transferts en application de l'article 46 du RGPD, en dehors :

– de l'Union Européenne, ou

– de l'Espace Economique Européen, ou

– des pays reconnus comme disposant d'un niveau de sécurité adéquat par la Commission Européenne, comprenant les entreprises établies aux Etats-Unis d'Amérique certifiées « Privacy Shield ».

2. SECURITE DES DONNEES PERSONNELLES

2.1. En application de l'article 32.1 du GDPR, le Client et HEYOU reconnaissent mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques. Les moyens mis en œuvre par HEYOU sont listés dans un document dédié dont la dernière version à jour est mise à disposition du Client sur demande.

2.2. Il est entendu que HEYOU est responsable de la sécurité du Service uniquement pour les aspects relevant de son contrôle. Ainsi, le Client demeure responsable de la sécurité et de la confidentialité de ses systèmes et de sa politique d'accès au Service. Il lui appartient de s'assurer que les usages et les choix de configuration du Service à sa disposition répondent aux exigences de la Règlementation Applicable. Il est entendu que HEYOU n'a aucune obligation de protéger des données personnelles qui sont stockées ou transférées hors du Service par le Client ou par HEYOU sur instruction du Client.

3. COOPERATION AVEC LE CLIENT

3.1. HEYOU s'engage à communiquer au Client dans les meilleurs délais après réception, toute demande, requête ou plainte qui lui serait adressée par toute personne physique concernée par le traitement de ses Données Personnelles réalisé dans le cadre du Contrat. En qualité de responsable du traitement, le Client reste responsable de la réponse à apporter aux personnes physiques concernées et HEYOU s'engage à ne pas répondre à de telles demandes. Cependant, compte tenu de la nature du traitement de Données Personnelles, HEYOU s'engage, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et dans toute la mesure du possible, à aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite à de telles sollicitations.

3.2. Sur demande écrite du Client, HEYOU fournit au Client, aux frais de ce dernier, toute information utile en sa possession afin de l'aider à satisfaire aux exigences de la Règlementation Applicable qui incombent au Client en qualité de responsable du traitement concernant les analyses d'impact relatives à la protection des Données Personnelles menées par et sous la seule responsabilité du Client ainsi que les consultations préalables auprès de la CNIL qui pourraient en découler.

4. NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNEES PERSONNELLES

4.1. HEYOU notifie au Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance toute violation de la sécurité des Données Personnelles entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles Données Personnelles.

4.2. HEYOU fournit au Client dans les meilleurs délais à compter de la notification de la violation de la sécurité des Données Personnelles et dans la mesure du possible les informations suivantes :

– les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation ;

- les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel;
- la description des mesures prises ou que HEYOU propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

5. SOUS-TRAITANCE

5.1. Le Client autorise HEYOU à faire appel à des sous-traitants pour mener les activités de traitement de Données Personnelles pour le compte du Client strictement nécessaires à l'exécution du Contrat.

5.2. HEYOU s'engage à faire appel à des sous-traitants présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à répondre aux exigences de la Règlementation Applicable.

5.3. HEYOU s'engage à imposer contractuellement à ses sous-traitants un niveau d'obligation au moins aussi équivalent en matière de protection des Données Personnelles à celui fixé dans le présent Contrat et par la Règlementation Applicable. HEYOU demeure responsable devant le Client de l'exécution par ledit sous-traitant de ses obligations.

5.4. HEYOU s'engage à faire appel uniquement à un sous-traitant :

- établi dans un pays de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen, ou
- établi dans un pays disposant d'un niveau de protection suffisant par décision de la Commission Européenne au regard de la Règlementation Applicable, ou
- certifié Privacy Shield si celui-ci est établi aux Etats-Unis, ou – disposant des garanties appropriées en application de l'article 46 du RGPD.

5.5. La liste des sous-traitants de HEYOU est fournie sur demande écrite du Client. HEYOU s'engage à informer le Client de tout ajout ou remplacement de sous-traitants dans les plus brefs délais. Le cas échéant, cette information constitue l'information préalable visée à l'article 1.6. Le Client pourra formuler ses objections par écrit dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception de l'information. Le Client reconnaît et accepte que l'absence d'objection dans ce délai équivaut à une acceptation de sa part du sous-traitant. En cas d'objection, HEYOU dispose de la possibilité de répondre au Client pour apporter des éléments de nature à lever ces objections. Si le Client maintient ses objections, les Parties s'engagent à se rencontrer et à échanger de bonne foi concernant la poursuite de leur relation.

6. CONFORMITE ET AUDIT

HEYOU met à la disposition du Client, par courriel et à la demande de celui-ci, tout document nécessaire permettant de démontrer le respect des obligations de HEYOU

en qualité de sous-traitant au titre du Contrat. Tout autre mode de transmission de ces documents s'effectuera aux frais du Client.

Le Client pourra réclamer auprès de HEYOU des explications complémentaires si les documents fournis ne lui permettent pas de vérifier le respect des obligations de HEYOU en qualité de sous-traitant au titre du Contrat.

Le Client formule alors une demande écrite auprès de HEYOU par lettre recommandée avec accusé de réception, dans laquelle il justifie et documente sa demande d'explication complémentaire. HEYOU s'engage à apporter une réponse au Client dans les meilleurs délais.

Si malgré la réponse de HEYOU le Client remet en cause la véracité ou la complétude des informations transmises ou en cas de risques imminents à la sécurité des Données Personnelles, le Client pourra procéder à un audit sur site sous réserve du respect des conditions suivantes :

- le Client formule une demande écrite d'audit sur site auprès de HEYOU par lettre recommandée avec accusé de réception, en justifiant et en documentant sa demande ;
- HEYOU s'engage à apporter une réponse au Client en précisant le périmètre et les conditions de réalisation de l'audit sur site. La sécurité du système d'information de HEYOU et des data center reposant sur leur accès restreint, le périmètre d'un audit sur site sera limité aux processus de HEYOU permettant d'opérer le Service en qualité de sous-traitant du ou des traitements de Données Personnelles confié(s) par le Client à HEYOU Systèmes d'Information. La durée de l'audit ne devra pas dépasser deux (2) jours ouvrés qui seront facturés par HEYOU au Client selon le tarif des prestations en vigueur au moment du déroulement de l'audit ;
- Cette mission d'audit peut être réalisée par les auditeurs internes du Client ou peut être confiée à tout prestataire au choix du Client, non concurrent de HEYOU ;
- Les auditeurs devront prendre un engagement formel de non divulgation des informations recueillies chez HEYOU quel qu'en soit le mode d'acquisition. La signature de l'accord de confidentialité par les auditeurs devra être préalable à l'audit et communiquée à HEYOU Systèmes d'Information.

Dans le cadre de l'audit, HEYOU donnera accès à ses locaux, et d'une manière générale aux documents et aux personnes nécessaires afin que les auditeurs puissent conduire l'audit dans des conditions satisfaisantes. Il est entendu que cet audit ne doit pas avoir pour conséquence de perturber l'exploitation du Service.

Le rapport d'audit sera mis à la disposition de HEYOU par les auditeurs avant d'être finalisé, de telle sorte que HEYOU puisse formuler toutes ses observations, le rapport final devant tenir compte et répondre à ces observations. Le rapport d'audit sera ensuite adressé à HEYOU et fera l'objet d'un examen dans le cadre d'une réunion entre les Parties. Au cas où le rapport d'audit final révélerait des manquements aux engagements pris au titre de l'exécution du Service, HEYOU devra proposer un plan d'actions correctives dans un délai de vingt (20) jours ouvrés maximum à compter de la réunion entre les Parties.

Il est entendu qu'au sens de la présente clause, jour ouvré désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi et qui n'est pas un jour férié en France métropolitaine.

Sauf changement de circonstance et événement légitimant la mise en œuvre d'un audit dans un délai plus court, les audits ne pourront être réalisés par le Client sur site de HEYOU qu'une fois pendant la période initiale du Contrat, puis une fois par période de renouvellement.