

CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES AU 01 NOVEMBRE 2023

TABLE DES MATIERES

CHAPITRE 1	- DISPOSITIONS COMMUNES	3
Article 1 :	Objet	3
Article 2 :	Définitions	3
Article 3 :	Formation du contrat	3
Article 4 :	Durée	3
Article 5 :	Acceptation et Modification des Conditions Générales	3
Article 6 :	information pre-contractuelle	4
Article 7 :	Engagements du Client	4
Article 8 :	Engagements de CALITUDE DEVELOPPEMENT	4
Article 9 :	Responsabilité - Assurances	4
Article 10 :	Délais	4
Article 11 :	Conditions Financières	4
Article 12 :	Lieu d'exécution des prestations	5
Article 13 :	Confidentialité	5
Article 14 :	Non-sollicitation de personnel	5
Article 15 :	sous-traitance	5
Article 16 :	collaboration des parties	5
Article 17 :	Références commerciales	5
Article 18 :	Force Majeure	5
Article 19 :	Cession	6
Article 20 :	Résiliation anticipée	6
Article 21 :	Conséquences de la CESSATION du Contrat	6
Article 22 :	Divisibilité des dispositions contractuelles	6
Article 23 :	DIVISIBILITE DES CONTRATS	6
Article 24 :	INTEGRALITE	6
Article 25 :	Non-Renonciation	6
Article 26 :	Droit applicable - Litiges	6
CHAPITRE 2	- CONDITIONS SPECIFIQUES A LA PRESTATION DE REALISATION DE SITES INTERNET ET D'APPLICATIONS	7
Article 1 :	PERIMETRE des prestations	7
Article 2 :	délais de réalisation	7
Article 3 :	COMITE de pilotage	7
Article 4 :	Livraison et installation du site - Recette	7
Article 5 :	SUSPENSION DE LA PRESTATION	8
Article 6 :	Propriété intellectuelle	8
Article 7 :	Garantie DES PRESTATIONS	9
Article 8 :	Garantie de contrefaçon	9
Article 9 :	CONDITIONS FINANCIERES	10
CHAPITRE 3	: CONDITIONS SPECIFIQUES A LA MAINTENANCE ET AU SUPPORT	10
Article 1 :	CHAMP D'APPLICATION	10
Article 2 :	Définitions	10
Article 3 :	Maintenance Corrective et Support	10
Article 4 :	Procédure	10
Article 5 :	DELAIS D'INTERVENTION	10
Article 6 :	EVOLUTIONS	11
Article 7 :	EXCLUSIONS	11
CHAPITRE 4	- CONDITIONS SPECIFIQUES A L'HEBERGEMENT ET LA MESSAGERIE ELECTRONIQUE	11
Article 1 :	OBJET DE LA PRESTATION	11
Article 2 :	Disponibilité du Service	11
Article 3 :	Propriété ET SECURITE des données du Client	11
Article 4 :	ACCES AUX DONNEES	12
Article 5 :	messagerie	12
Article 6 :	CONDITIONS FINANCIERES	12
Article 7 :	RESPONSABILITE DU CLIENT SUR LES CONTENUS HEBERGES	12
Article 8 :	Reversibilité	13
CHAPITRE 5	: CONDITIONS SPECIFIQUES A LA GESTION DE NOMS DE DOMAINE	13
Article 1 :	DEFINITIONS	13
Article 2 :	Disponibilité	13
Article 3 :	Enregistrement	13
Article 4 :	RENOUVELLEMENT	14
Article 5 :	Transfert ou Cession	14
Article 6 :	Conditions financières	14
Article 7 :	Responsabilité	14
CHAPITRE 6	: CONDITIONS SPECIFIQUES AUX SERVICES APPLICATIFS	14
Article 1 :	DEFINITIONS	14
Article 2 :	Conditions d'accès aux Services	14
Article 3 :	Disponibilité des Services	15
Article 4 :	Maintenance Corrective et Support	15
Article 5 :	MAINTENANCE EVOLUTIVE	15
Article 6 :	Conditions financières	15
Article 7 :	Propriété Intellectuelle	15
Article 8 :	Données	15
Article 9 :	Conséquences de la cessation du Contrat	15
CHAPITRE 7	: CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS DE WEBMARKETING ET EMAILING	16
Article 1 :	DEFINITIONS	16
Article 2 :	Référencement	16
Article 3 :	campagnes de COMMUNICATION	16

Article 4 : EMAILING	17
CHAPITRE 8 : PRESTATIONS D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET DE MAINTENANCE DE PARC INFORMATIQUE	18
Article 1 : DECLARATIONS DU CLIENT	18
Article 2 : CONTACT CLIENT	18
Article 3 : NATURE DES PRESTATIONS	18
Article 4 : PROCEDURE D'ASSISTANCE - DELAIS D'INTERVENTION	18
Article 5 : LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS	18
Article 6 : PERSONNEL AFFECTE AUX PRESTATIONS	18
Article 7 : RESPONSABILITES D'CALITUDE DEVELOPPEMENT	19
Article 8 : CONDITIONS FINANCIERES	19
Article 9 : SECURITE DES DONNEES	19
CHAPITRE 9 : CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE MATERIEL INFORMATIQUE	20
Article 1 : DEFINITIONS	20
Article 2 : INFORMATION PRECONTRACTUELLE	20
Article 3 : PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT	20
Article 4 : DELAIS DE LIVRAISON	20
Article 5 : RECEPTION DES PRODUITS – LIVRAISON	20
Article 6 : RESERVE DE PROPRIETE – TRANSFERT DES RISQUES	20
Article 7 : GARANTIE	20
Article 8 : MAINTENANCE DU PRODUIT	21
CHAPITRE 10 : GESTION ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES	21
Article 1 : OBJET	21
Article 2 : RESPONSABILITES RESPECTIVES DES PARTIES	21
Article 3 : Obligations du Client - GARANTIE	21
Article 4 : traitements autorises	21
Article 5 : sous-traitance ulterieure	22
Article 6 : SECURITE DES DONNEES	22
Article 7 : Exercice des droits par les Personnes Concernées	22
Article 8 : Violation de Données Personnelles	22
Article 9 : Registre des traitements	22
Article 10 : duree des traitements - restitution des Données Personnelles	22
Article 11 : Devoir d'assistance	22
Article 12 : TABLEAU DES TRAITEMENTS	22

CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS COMMUNES

Article 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles CALITUDE DEVELOPPEMENT effectue des prestations de service, notamment (mais sans limitation) de développement et d'hébergement de site web ou d'applications logicielles spécifiques, de mise à disposition de services applicatifs, de webmarketing ou de maintenance, au profit de ses Clients.

Elles sont applicables à toute commande de Prestation par le Client à CALITUDE DEVELOPPEMENT.

Article 2 DEFINITIONS

Dans les présentes Conditions générales chacune des expressions mentionnées ci-dessous aura la signification donnée dans sa définition, à savoir :

Anomalie : dysfonctionnement d'un Site ou d'une Application, résultant d'une non-conformité fonctionnelle, reproductible par CALITUDE DEVELOPPEMENT, et empêchant l'utilisation normale du Site ou de l'Application.

Application : application logicielle, à usage interne (logiciels métier) ou commerciale, développée par CALITUDE DEVELOPPEMENT dans le cadre d'une Prestation ; aux fins des présentes, les Applications incluent également les Applications Mobiles ;

Application Mobile : application logicielle, développée nativement pour une utilisation sur terminal mobile (smartphone, tablette) ou version mobile d'un Site ou d'une Application.

Client : l'entité juridique ayant souscrit un contrat avec CALITUDE DEVELOPPEMENT.

Contrat : le contrat est constitué du Devis approuvé par le Client et des présentes Conditions Générales. En cas de contradiction, les dispositions du Devis prévaudront sur les Conditions Générales.

Devis : la proposition commerciale de CALITUDE DEVELOPPEMENT décrivant les prestations fournies et leur prix, ainsi que, le cas échéant, les délais de réalisation.

Développements : développements logiciels réalisés par CALITUDE DEVELOPPEMENT afin de répondre spécifiquement aux besoins du Client. Les Développements peuvent inclure la réalisation de Site ou d'Application.

Données : données de toute nature, et notamment les données personnelles des Utilisateurs, pouvant être hébergées sur le Site ou l'Application ;

Emailing : service d'envoi en masse de courriels, sur une base d'adresses préalablement fournie et sélectionnée par le Client.

Hébergement : prestation d'hébergement d'Application ou de Site, assurée par CALITUDE DEVELOPPEMENT ou son sous-traitant ;

Messagerie : service de messagerie électronique, proposé par CALITUDE DEVELOPPEMENT en lien avec les prestations d'Hébergement.

Mise en Production : utilisation effective de l'Application par le Client dans son environnement de travail, à partir de ou via saisie de données réelles, pour la réalisation d'un travail effectif.

Prestations : l'ensemble des prestations proposées par CALITUDE DEVELOPPEMENT, à savoir, Développements, Hébergement, et Messagerie, Webmarketing, Services Applicatifs, Support et toutes autres prestations en lien avec le Système d'Information du Client, réalisée par CALITUDE DEVELOPPEMENT au profit du Client dans le cadre d'un Contrat.

Services Applicatifs : mise à disposition du Client d'une application logicielle éditée par CALITUDE DEVELOPPEMENT en mode « SaaS (software as a service) », accessible via un navigateur web ou un exécutable, et hébergé sur des serveurs distants.

Site : site Internet, quelle que soit sa nature (marchand, institutionnel, vitrine, ou Intranet/Extranet), développé par CALITUDE DEVELOPPEMENT dans le cadre d'une Prestation ;

Spécifications Fonctionnelles : description détaillée des fonctionnalités du Site ou de l'Application fournie par CALITUDE DEVELOPPEMENT, après analyse des besoins du Client ;

Spécifications Techniques : conditions techniques de réalisation du Site ou de l'Application, rédigées par le Prestataire sur la base des Spécifications Fonctionnelles et acceptées par le Client.

Support : services de Maintenance Corrective et d'Assistance Utilisateur visés au chapitre 3 ;

Système d'Information : ensemble des ressources matérielles, logicielles, applications, bases de données et réseaux de télécommunication du Client.

CALITUDE DEVELOPPEMENT : SAS CALITUDE DEVELOPPEMENT, au capital de 35.000 euros, inscrite au RCS de Romans sous le numéro 382500700, dont le siège social est situé 105 rue Simone de Beauvoir 26290 Donzère ;

Utilisateur : personne physique, placée sous l'autorité du Client, autorisée à utiliser le Site ou l'Application ;

Webmarketing : ensemble de prestations de marketing digital effectuées par CALITUDE DEVELOPPEMENT pour le compte du Client, telles que : optimisation du référencement naturel ou payant, gestion de comptes de réseaux sociaux, campagnes d'Emailing ; etc.

Article 3 : FORMATION DU CONTRAT

Toute prestation fait l'objet d'un Devis préalable. Seuls les prix et indications apparaissant sur cette proposition commerciale ont valeur contractuelle, à l'exclusion des prix et renseignements portés sur le site internet ou autre documentation commerciale de CALITUDE DEVELOPPEMENT, lesquels ne sont donnés qu'à titre purement indicatif.

Le Contrat est définitivement formé par :

- i) l'acceptation sans réserves du Devis par le Client, ou bien par l'émission d'un bon de commande reprenant les éléments du Devis ou y faisant référence (« la Commande »), et
- ii) l'encaissement par CALITUDE DEVELOPPEMENT de l'acompte du par le Client, le cas échéant ;

CALITUDE DEVELOPPEMENT se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, ou relative à un Devis dont la date de validité est expirée.

Sauf stipulation contraire dans le Devis, le Contrat entre en vigueur au jour de sa formation.

Une fois le Contrat formé, il ne peut être annulé. Toutefois, en cas d'annulation unilatérale du Contrat par le Client, quelle qu'en soit la cause, l'acompte versé à la Commande restera acquis à CALITUDE DEVELOPPEMENT, et les sommes restant dues au titre du Contrat seront exigibles immédiatement à titre de clause pénale, et sur présentation de facture.

Article 4 : DUREE

Article 4.1 Services d'Emailing, Hébergement, Maintenance et Support, Services Applicatifs, Webmarketing ; Assistance Technique

Pour ces Prestations, et sauf indication contraire à la Commande, le Contrat prend la forme d'un abonnement, conclu pour une durée initiale d'un (1) an, reconductible par tacite reconduction à l'échéance pour des périodes d'un (1) an, à moins que l'une des parties n'informe l'autre de son intention d'y mettre un terme par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis minimum de trois (3) mois avant l'échéance initiale ou de renouvellement.

Article 4.2 Autres Prestations

4.2.1 Développement

Pour les prestations de Développement, le Contrat prend fin lorsque l'ensemble des Prestations a été réalisé par CALITUDE DEVELOPPEMENT et payé par le Client.

4.2.2 Autres Prestations

Pour les autres Prestations, notamment de Maintenance de Parc Informatique, le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, et peut être résilié sans motif par chacune des Parties, moyennant un préavis minimum de trois (3) mois, adressé par courrier recommandé avec accusé de réception.

Dans tous les cas, le Contrat prend fin à la date de sa résiliation, ou de son non-renouvellement, quel qu'en soit le motif.

Article 5 : ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales de vente constituent, conformément à l'article L 441-1 du Code de commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les Parties.

5.1.1A défaut de stipulation spéciale et écrite sur le Devis, dérogeant en tout ou partie aux présentes Conditions générales, toute acceptation par le Client d'un Devis de CALITUDE DEVELOPPEMENT vaudra acceptation pleine et entière par le Client des présentes Conditions Générales à l'exclusion de tous autres documents émis par ce dernier.

CALITUDE DEVELOPPEMENT se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales.

Les modifications intervenues seront applicables aux contrats en cours, à l'expiration d'un délai de trente (30) jours, à compter de l'envoi par courriel de ces modifications au Client. S'il refuse ces modifications, le Client pourra résilier le Contrat, en adressant un courrier recommandé avec AR en ce sens à CALITUDE DEVELOPPEMENT pendant le délai de préavis. Dans ce cas, les dispositions de l'Article 21 : Conséquences de la CESSATION du Contrat seront applicables.

Article 6 : INFORMATION PRE-CONTRACTUELLE

Le Client reconnaît avoir eu accès, au plus tard à la date de signature du Contrat, à toute l'information nécessaire de la part de CALITUDE DEVELOPPEMENT lui permettant d'apprécier pleinement le contenu et la nature des Prestations et leur adéquation à ses besoins spécifiques.

Il déclare ne pas disposer ou détenir en interne les compétences ou les ressources spécifiques pour la réalisation des Prestations commandées.

Article 7 : ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client s'engage à collaborer activement à la bonne réalisation des Prestations en transmettant à CALITUDE DEVELOPPEMENT, en temps utile, des informations justes et sincères et l'ensemble des données et documents nécessaires à l'avancée du projet et au respect des délais indiqués dans le Contrat. Il signalera les éléments qui lui paraîtraient de nature à compromettre la bonne exécution des prestations. Il s'engage à prévenir CALITUDE DEVELOPPEMENT de tout changement concernant les données fournies. Il sera seul responsable des éventuels dysfonctionnements qui pourraient résulter d'informations erronées.

Si les prestations choisies par le Client doivent être réalisées depuis les locaux du Client et/ou avec le matériel du Client, ce dernier s'engage à assurer le libre accès de CALITUDE DEVELOPPEMENT à ses locaux et/ou à son matériel et à lui fournir les moyens de travail strictement nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Pour toutes les Prestations le nécessitant, et notamment pour tout projet de Développement, le Client désignera une personne en mesure de répondre aux questions fonctionnelles et/ou techniques de CALITUDE DEVELOPPEMENT, qui sera l'interlocuteur privilégié de CALITUDE DEVELOPPEMENT, pour suivre l'évolution du projet puis de son utilisation suite à la livraison du Site ou de l'Application (ci-après « le Chef de Projet »). S'il n'est pas son représentant légal, le Chef de Projet devra avoir reçu mandat du Client pour engager ce dernier dans le cadre des décisions prises tout au long de la Prestation.

En cas d'absence, le Client désignera dans les plus brefs délais un Chef de Projet remplaçant afin de ne pas pénaliser l'avancée du projet.

Sauf décision contraire du Client, cette personne sera également l'interlocuteur unique de CALITUDE DEVELOPPEMENT au titre du Support et de la Maintenance Corrective.

Article 8 : ENGAGEMENTS DE CALITUDE DEVELOPPEMENT

CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à consacrer le temps et les moyens humains, matériels et techniques nécessaires à la réalisation des Prestations commandées par le Client et à les exécuter de manière professionnelle et conformément aux règles de l'art et sous réserve du bon accomplissement par le Client de ses propres obligations.

CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage également à informer de manière régulière le Client de l'avancée des Prestations et de toute difficulté dont il aurait connaissance et de ses conséquences, notamment en termes de délai et/ou de coût, qui pourraient en résulter.

CALITUDE DEVELOPPEMENT désignera un Chef de Projet ayant les mêmes prérogatives et le même rôle que celui du Client.

Article 9 : RESPONSABILITE - ASSURANCES

Sauf stipulation contraire dans les présentes Conditions Générales, il est expressément convenu entre les parties que CALITUDE DEVELOPPEMENT n'est tenue qu'à une **obligation de moyens**. En conséquence, la responsabilité de CALITUDE DEVELOPPEMENT ne pourra être engagée que sur une faute de sa part prouvée par le Client.

De manière expresse, CALITUDE DEVELOPPEMENT ne saurait être tenue pour responsable des préjudices indirects que pourrait subir le Client tels que notamment préjudice commercial, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque, perte de données, qui pourraient résulter de la réalisation des Prestations, de leur mauvais exécution, ou de leur inexécution totale ou partielle ; ou encore de l'utilisation du Site, de l'Application ou des Services Applicatifs, de l'incapacité à les utiliser, ou de l'utilisation des résultats générés par eux. Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect.

Nonobstant ce qui précède, il est expressément convenu entre les parties que la responsabilité de CALITUDE DEVELOPPEMENT, en cas de faute prouvée par le Client, est expressément limitée à l'un des montants suivants, le montant le plus élevé étant retenu :

- Soit au montant de la garantie de son assurance responsabilité civile professionnelle au titre des dommages couverts par celle-ci, et sous réserve que l'assureur de CALITUDE DEVELOPPEMENT lui ait expressément confirmé sa garantie,
- Soit, si cette garantie n'est pas applicable, au montant des sommes payées par le Client au titre du Contrat dans les douze (12) mois précédant le fait générateur du dommage ; et ce même en cas de résolution ou d'annulation du Contrat.

CALITUDE DEVELOPPEMENT est titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle. CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée du présent contrat et à en apporter la preuve sur demande du Client.

Article 10 : DELAIS

Sauf stipulation contraire dans le Devis, les délais et dates de livraison indiqués ne sont donnés qu'à titre indicatif. Par conséquent, les retards de réalisation imputables à CALITUDE DEVELOPPEMENT ne peuvent donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver la révision du prix ou l'annulation du Contrat, sauf à prouver que le retard est manifestement excessif au regard du délai initialement prévu et de la nature ou la complexité des Prestations.

En tout état de cause, CALITUDE DEVELOPPEMENT est déchargée de plein droit de tout engagement éventuel relatif aux délais de réalisation dans les cas suivants en cas de retard imputable au Client par suite :

- d'informations inexactes ou incomplètes communiquées à CALITUDE DEVELOPPEMENT ;
- de retard apporté à la validation des Prestations ;
- d'un manque de collaboration du Client ;

et plus généralement de l'inexécution par le Client de ses obligations contractuelles.

Dans le cas où le retard serait imputable au Client, la date de livraison sera reportée en conséquence selon les disponibilités de CALITUDE DEVELOPPEMENT, sans que CALITUDE DEVELOPPEMENT ne puisse être tenu responsable de ce retard, ni garantir un report de livraison équivalent au retard pris par le Client.

En outre, en cas de retard imputable au Client excédant quarante-cinq (45) jours après relance infructueuse de CALITUDE DEVELOPPEMENT, des pénalités de retard égales à 1,5% du prix total pourront être appliquées pour chaque jour de retard, dans la limite de 20% du prix total de la Prestation.

Article 11 : CONDITIONS FINANCIERES

Article 11.1 : Tarifs

Les tarifs des Prestations sont précisés dans le Devis. Ils sont exprimés en euros, net et hors toutes taxes et droits.

Ils sont valables pour toute la durée du Contrat.

Article 11.2 : Modes de tarification

11.2.1 Tarification au forfait

Sauf indication contraire, les Prestations sont facturées sur la base d'un tarif forfaitaire par Prestation.

11.2.2 Tarification au temps passé

Lorsque cela est prévu au Devis, ou en cas de demande urgente du Client, ne permettant pas à CALITUDE DEVELOPPEMENT d'émettre un Devis préalable, ou encore dans le cadre d'un courant d'affaires existant, les Prestations peuvent être facturées en mode « Régie », sur la base du temps effectivement passé par CALITUDE DEVELOPPEMENT et du tarif horaire en vigueur au jour de la Prestation, ce que le Client accepte expressément. La facture détaillera le temps passé par chaque membre de

l'équipe de CALITUDE DEVELOPPEMENT sur la Prestation demandée, et le tarif horaire ou journalier appliqué. Par défaut, et sauf indication contraire dans le devis, le tarif journalier de CALITUDE DEVELOPPEMENT est de 695 €HT (tarifs au 01/01/2023).

Article 11.3 Indexation - Révision des tarifs

11.3.1 Indexation

Pour les services mentionnés à l'article 4.1, le prix indiqué au Devis est valable pour la période annuelle initiale. En cas de renouvellement du Contrat, la redevance initiale fera l'objet d'une révision automatique en fonction de la variation de l'indice Syntec suivant la formule :

$P_n = P_{n-1} (S_n/S_{n-1})$, dans lequel :

- P_n = prix pour la nouvelle année
- P_{n-1} = prix applicable jusqu'alors
- S_n = dernier indice Syntec publié à la date du 1er janvier considéré
- S_{n-1} = indice Syntec utilisé pour la fixation de P_{n-1}

11.3.2 Révision

CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra, à l'échéance ou au renouvellement du Contrat, décider d'une augmentation du prix applicable à la Prestation, supérieure à l'indice Syntec, sous réserve d'en informer le Client au moins trente (30) jours à l'avance.

Pour les Prestations d'Hébergement, CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra à tout moment modifier ses prix, pour refléter les évolutions tarifaires de ses propres fournisseurs.

Dans les cas visés au présent article 11.3.2, le Client aura la possibilité de refuser cette modification et de résilier le Contrat sans pénalité, en adressant à CALITUDE DEVELOPPEMENT un courrier recommandé avec AR en ce sens pendant un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi par CALITUDE DEVELOPPEMENT de ces nouveaux tarifs.

A défaut de résiliation dans le délai précité, les modifications tarifaires deviendront automatiquement applicables au Contrat en cours.

En cas de résiliation, les dispositions de l'article « Conséquences de la résiliation du Contrat » Article 21 sont applicables.

Article 11.4 Facturation

Les Prestations fournies sous forme d'abonnement et celles tarifées au temps passé sont facturées trimestriellement ou mensuellement, à terme échu. Sauf accord contraire entre les parties, les factures sont payables sous 10 jours calendaires.

Pour les Prestations de Développement, sauf stipulation contraire au Devis, le Client s'engage à verser un acompte correspondant à 30 % du prix total des Prestations au moment de la commande, le solde étant facturé à la date de signature du PV de recette définitive ou à la Mise en Production, suivant ce qui est indiqué au Devis.

Pour toute autre Prestation, les conditions de facturation sont précisées au Devis.

Les factures sont envoyées sous format électronique, toutefois le Client peut demander un envoi sous format papier, sans frais supplémentaire.

Article 11.5 : Paiement

Le paiement s'effectue par virement bancaire, prélèvement ou par chèque à l'ordre de CALITUDE DEVELOPPEMENT, étant précisé que tous les frais bancaires (y compris de rejet) prélevés par un intermédiaire financier ou réglés par CALITUDE DEVELOPPEMENT seront refacturés au Client.

En cas de retard de paiement total ou partiel, pour quelque cause que ce soit, il sera fait application d'une pénalité de retard au taux conventionnel de 5% par mois à compter de leur date d'exigibilité, sans qu'un rappel soit nécessaire conformément à l'article L441-6 du Code de commerce. En outre, il sera également fait application au Client d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé à 40€. Toutefois, dans l'hypothèse où les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à 40€, CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

Toute contestation d'une facture doit être effectuée, sous peine de forclusion, dans un délai maximal de douze (12) mois. A défaut, la facture sera réputée acceptée.

Les dispositions de l'article 1223 du Code Civil sont expressément écartées

Article 12 : LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Sauf stipulation contraire à la Commande, les Prestations sont réalisées dans les locaux de CALITUDE DEVELOPPEMENT.

Dans le cas où les Prestations seraient réalisées dans les locaux du Client, celui-ci s'engage à informer CALITUDE DEVELOPPEMENT des dispositions prévues par son règlement intérieur, ainsi que des règles d'hygiène et sécurité applicables sur les lieux de travail, auxquelles le personnel de CALITUDE DEVELOPPEMENT est tenu de se conformer. L'ensemble du personnel de CALITUDE DEVELOPPEMENT affecté en tout ou partie à la réalisation des Prestations reste, en toutes circonstances, sous la seule autorité hiérarchique et disciplinaire de CALITUDE DEVELOPPEMENT qui en assure seul la gestion administrative et sociale

Article 13 : CONFIDENTIALITE

Les Parties s'engagent à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre partie dont elles ont pu avoir à connaître dans le cadre de l'exécution des prestations de CALITUDE DEVELOPPEMENT et/ou pour l'application des présentes. Ainsi, les Parties s'engagent à respecter strictement cette confidentialité et à ne communiquer à quiconque la moindre information non publique dont elles auraient connaissance, tant pendant la durée du contrat qu'après son expiration. En particulier, le Client s'interdit de communiquer à quelque tiers que ce soit, tout ou partie des informations recueillies sur les solutions et prestations de CALITUDE DEVELOPPEMENT et CALITUDE DEVELOPPEMENT s'interdit de divulguer les informations confidentielles du Client et d'en faire un usage autre que ce qui est strictement nécessaire à la réalisation des prestations de services fournies au Client. Les termes et conditions de la relation entre CALITUDE DEVELOPPEMENT et le Client sont notamment confidentiels.

N'est pas considérée comme confidentielle l'information publiquement disponible à l'époque de la divulgation ou qui devient ultérieurement disponible sans manquement de l'une des Parties à son obligation de confidentialité ou légitimement obtenue d'un tiers sans qu'il y ait eu violation par ce dernier d'un accord de confidentialité concernant cette information.

Article 14 : NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le Client s'interdit, pour toute la durée du Contrat et pendant une période d'un (1) an à compter de la cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, de solliciter, embaucher, ou faire travailler, directement ou indirectement, un quelconque salarié, ou ancien salarié de CALITUDE DEVELOPPEMENT pendant la période d'exécution du Contrat, qu'il ait ou non participé à l'exécution du Contrat.

En cas de violation de la présente clause, le Client devra payer à CALITUDE DEVELOPPEMENT une indemnité égale à un an de salaire brut chargé (cotisations patronales incluses) du salarié concerné.

Article 15 : SOUS-TRAITANCE

CALITUDE DEVELOPPEMENT est en droit de sous-traiter tout ou partie des Prestations à tout tiers de son choix. En toutes hypothèses, CALITUDE DEVELOPPEMENT restera seul responsable vis-à-vis du Client de l'exécution des Prestations.

Article 16 : COLLABORATION DES PARTIES

Les Parties reconnaissent que la bonne exécution du Contrat repose essentiellement sur leur coopération mutuelle de bonne foi. En conséquence, chacune des Parties s'engage, en toutes circonstances, à coopérer de la façon la plus efficace possible avec les autres Parties et, notamment, pour toute difficulté d'exécution du Contrat à rechercher, de bonne foi, les solutions conformes aux intérêts réciproques des Parties.

Article 17 : REFERENCES COMMERCIALES

Par l'acceptation des présentes Conditions Générales et pendant le temps du Contrat, le Client autorise expressément CALITUDE DEVELOPPEMENT à le citer en référence comme client, et à reproduire sur son site Internet et ses documents commerciaux le logo ou la marque dont le Client lui aura communiqué le modèle afin d'en assurer une reproduction conforme à la charte graphique du Client. De même, le Client peut se prévaloir d'être client de CALITUDE DEVELOPPEMENT.

Article 18 : FORCE MAJEURE

L'exécution des obligations incombant à chacune des parties aux termes des présentes sera suspendue par la survenance d'un événement constitutif de force majeure au sens de l'article 1218 nouveau du Code Civil, et de la jurisprudence des tribunaux français. De convention expresse, sont considérés comme des cas de force majeure : actes de terrorisme, incendie, explosion, lois ou décrets incompatibles avec l'exécution du Contrat, épidémies ou pandémies reconnues comme telles par les autorités sanitaires nationales ou internationales, interruption des réseaux électriques, Internet ou de télécommunications, décès d'un homme-clé de CALITUDE DEVELOPPEMENT tel que son dirigeant de droit ou de fait, ou son directeur technique, et ce jusqu'à son remplacement effectif. En ce cas, la partie affectée par la force majeure, informera promptement et par écrit l'autre partie de sa durée et de ses conséquences prévisibles. Si le cas de force majeure venait à excéder soixante (60) jours à compter de la

notification visée ci-dessus, la partie affectée aura la faculté de résilier de plein droit et sans indemnité le Contrat sans autre formalité que l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Article 19 : CESSION

Le bénéfice du Contrat ne pourra être cédé ou transféré par le Client à un tiers sans l'accord préalable et écrit de CALITUDE DEVELOPPEMENT. En revanche, CALITUDE DEVELOPPEMENT aura la faculté de céder à tout moment ses droits et obligations au titre du Contrat sous réserve d'en informer le Client. Le cas échéant, par dérogation expresse à l'article 1216-1 du Code Civil, CALITUDE DEVELOPPEMENT sera libérée de toute obligation liée au Contrat, tant au titre des obligations exécutées que des obligations liées à l'exécution future du Contrat par le cessionnaire.

Article 20 : RESILIATION ANTICIPEE

En cas de manquement par l'une des parties à ses obligations essentielles au titre du Contrat, à savoir :

- défaut de paiement ou manquement à l'obligation de collaboration pour le Client,
- inexécution totale ou partielle des Prestations pour CALITUDE DEVELOPPEMENT, non motivée par un manquement du Client ou réparé par ailleurs par l'application d'une clause pénale ;
- violation des clauses de confidentialité, ou non-sollicitation pour les deux Parties,

et à défaut pour cette partie d'y remédier dans le délai d'un (1) mois après mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception notifiant l'existence du manquement, l'autre partie pourra résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

En outre, en cas de résiliation anticipée pour manquement du Client, CALITUDE DEVELOPPEMENT se réserve le droit d'appliquer au Client une pénalité fixée à 10% du prix hors taxes du montant des sommes restantes à payer, sans préjudice des dommages et intérêts que CALITUDE DEVELOPPEMENT pourrait réclamer en sus en réparation du préjudice subi.

Article 21 : CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT

En cas de cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client devra :

- Cesser immédiatement d'utiliser tout Site, Service Applicatif ou Application dont les droits ne lui auraient pas été intégralement cédés en application du Contrat ;
- Payer dans un délai de dix (10) jours toutes sommes restant dues à CALITUDE DEVELOPPEMENT.

A la cessation du Contrat, et quelle qu'en soit la cause, les redevances payées au titre de la période contractuelle en cours ne seront pas remboursables.

Au terme du Contrat, CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à restituer au Client ou à détruire tous les éléments ou documents lui appartenant et dont CALITUDE DEVELOPPEMENT aurait pu avoir communication dans le cadre de l'exécution des Prestations et à n'en conserver aucune copie.

Article 22 : DIVISIBILITE DES DISPOSITIONS CONTRACTUELLES

Tout événement affectant, pour quelque cause que ce soit, l'existence d'une stipulation contractuelle, notamment suppression, impossibilité d'exécution ou invalidation par décision de justice, séparable des autres dispositions des présentes, ne porte pas atteinte au caractère obligatoire de l'exécution par les parties des autres stipulations des présentes conditions générales.

Article 23 : DIVISIBILITE DES CONTRATS

Dans l'hypothèse où le Client aurait conclu plusieurs Contrats distincts avec CALITUDE DEVELOPPEMENT, ceux-ci sont réputés expressément divisibles.

En conséquence, la résiliation, dénonciation, ou cessation, pour quelque cause que ce soit, d'un de ces Contrats n'emportera pas résiliation, dénonciation ou cessation des autres Contrats en cours, qui subsisteront jusqu'à leur terme propre.

Article 24 : INTEGRALITE

Le Contrat constitue l'intégralité des accords intervenus entre les parties relativement à son objet. Il remplace tous les accords verbaux et écrits antérieurs à sa signature et pouvant s'y rapporter.

Article 25 : NON-RENONCIATION

Dans l'éventualité où l'une quelconque des parties n'appliquerait pas ou ne réclamerait pas l'application par l'autre partie de l'une quelconque des dispositions

des présentes, cette attitude ne pourrait être interprétée comme une renonciation à cette application, et ne porterait pas atteinte aux droits respectifs des parties.

Article 26 : DROIT APPLICABLE - LITIGES

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

EN CAS DE LITIGE ET À DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL JUDICIAIRE DE VIENNE NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MÊME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES, EN RÉFÉRÉ OU SUR REQUÊTE.

CHAPITRE 2 - CONDITIONS SPECIFIQUES A LA PRESTATION DE REALISATION DE SITES INTERNET ET D'APPLICATIONS

Article 1 : PERIMETRE DES PRESTATIONS

Article 1.1 Développement en mode itératif

Sauf mention contraire au Devis, les Développements sont réalisés selon une méthode itérative.

Dans le cadre de cette méthode, CALITUDE DEVELOPPEMENT ne s'engage pas sur un périmètre contractuel prédéfini, mais uniquement sur un volume de temps, afin de couvrir au mieux les besoins exprimés par le Client.

Les Parties s'engagent à appliquer un **processus de développement itératif**, tel que décrit ci-dessous :

Le Client déclare avoir pris connaissance des spécificités de cette méthode de développement, dont les principales caractéristiques lui ont été expliquées par CALITUDE DEVELOPPEMENT, et sont reproduites dans les présentes Conditions Générales, et reconnaît que cette méthode est parfaitement adaptée à ses besoins.

1.1.1 Définition des besoins

Le Client définit les fonctionnalités souhaitées pour le Site ou l'Application avec l'aide éventuelle de CALITUDE DEVELOPPEMENT et les adresse pour réalisation à CALITUDE DEVELOPPEMENT.

Au vu de ces éléments, CALITUDE DEVELOPPEMENT établit les Spécifications Fonctionnelles, et éventuellement Techniques, du Site ou de l'Application. Après la Commande du Client, IMAGINE DEVELOPPEMENT définit la durée estimative de chaque Sprint (cf. 4.1), un planning de réalisation, ainsi qu'une évaluation du nombre d'heures de prestations nécessaire à la réalisation des Sprints.

1.1.2 Priorisation

Le Client détermine les priorités de ces Développements. C'est l'ordre dans lequel CALITUDE DEVELOPPEMENT devra les réaliser. CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra cependant choisir de réaliser en priorité les Développements représentant le plus court temps de développement et/ou des développements liés entre eux. Les Développements pourront également être priorisés en fonction des ressources disponibles chez CALITUDE DEVELOPPEMENT, et de leur niveau de qualification

Lors d'un bref entretien hebdomadaire (à l'oral, par e-mail, ...), les Parties font le point sur l'état d'avancement des Développements et les problèmes rencontrés.

La liste des fonctionnalités, comme les priorités de réalisation des Développements peuvent être amendées d'un commun accord des Parties, en cours de développement dans le cadre de changements de périmètre, à la hausse ou à la baisse.

Le cas échéant, CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra être amenée à mettre à jour son estimation financière pour la réalisation de chaque Sprint.

Article 1.2 Développement sur cahier des charges

Lorsque le Devis le mentionne, les Développements peuvent être réalisés sur la base d'un cahier des charges fourni par le Client, ou élaboré avec lui, mentionnant de façon détaillée l'ensemble des fonctionnalités souhaitées pour le Site ou l'Application (« le Cahier des Charges »).

Le cas échéant, CALITUDE DEVELOPPEMENT définira des Spécifications Fonctionnelles, qui seront jointes au Devis, ainsi que, le cas échéant, des Spécifications Techniques sur la base de ces Spécifications Fonctionnelles. CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à concevoir et réaliser le Site ou l'Application sur la base de ces Spécifications approuvées par le Client. Les Spécifications fournies par CALITUDE DEVELOPPEMENT se substituent, dès leur validation par le Client, au Cahier des Charges du Client, et tiendront lieu de seul référentiel contractuel.

Ce périmètre contractuel est exclusif de tout besoin non expressément défini par le Client dans le cahier des charges, et qui ne serait pas repris dans le Devis. Il incombe en conséquence au seul Client de vérifier la cohérence, l'exhaustivité et la complétude de son expression de besoins et de la réponse apportée par CALITUDE DEVELOPPEMENT dans son Devis.

Le Client s'oblige à respecter le périmètre des besoins validé et à partir duquel CALITUDE DEVELOPPEMENT a formalisé et rédigé son Devis. En cas de modification du périmètre contractuel, et quelle que soit l'origine de cette modification, CALITUDE DEVELOPPEMENT ne sera plus tenu par le prix forfaitaire du Devis, et se réserve le droit de le réévaluer (en cas d'augmentation du périmètre) ou de le maintenir (en cas de diminution du périmètre)

Article 1.3 Dispositions communes

Aux fins du présent article, le projet de réalisation d'un Site ou d'une Application est ci-après dénommé « le Projet ».

Le Client s'engage à fournir pour chacun des Développements les éléments, à savoir les Contenus de toute nature (codes, textes, images, sons...), nécessaires à leur réalisation ; à défaut, le Développement ne pourra être réalisé.

Sauf stipulation contraire, la réalisation du Projet comporte les prestations suivantes :

- La conception de l'architecture applicative (sauf utilisation d'une solution de base existante, comme par exemple de type CMS) ;
- La réalisation du code source (codage et programmation des composantes logicielles requises, y compris s'il y a lieu les scripts, applets, applications, programmes, fichiers exécutables, logiciels, moteurs de recherche, moteurs de gestion de bases de données et composantes multimédia), et de son code exécutable dans le cadre d'une application ; ainsi que leur livraison, dans les conditions prévues au présent Contrat ;
- La conception de la base de données, y compris son schéma relationnel, dans un langage prévu au Devis ;
- La mise en forme du Contenu fourni par le Client dans le cadre de la première version (textes, dessins, icônes, images, illustrations, photos, etc.) ;
- La correction des Anomalies dans le cadre de la recette ;
- La mise en ligne, après recette définitive.

Toute autre prestation (Hébergement, gestion du nom de domaine, Maintenance du Site) devra être expressément prévue au Devis. De même, toute modification du périmètre contractuel initial, telle que : ajout de fonctionnalités, de pages sur le Site, demande d'insertion d'applets ou plug-in non prévus au Devis donnera lieu à établissement d'un Devis complémentaire et facturation afférente.

Article 2 : DELAIS DE REALISATION

CALITUDE DEVELOPPEMENT fera ses meilleurs efforts pour livrer une version « test » du Site ou de l'Application dans le délai indiqué au Devis. Ce délai a toutefois un caractère indicatif, et l'obligation de CALITUDE DEVELOPPEMENT à cet égard n'est que de moyens.

Toute demande du Client de modification du périmètre contractuel du Projet entraînera un décalage des délais de livraison prévus au Devis égal au nombre de jours nécessaires à la réalisation des prestations supplémentaires, augmentés de trente jours pour tenir compte de la réorganisation des ressources de CALITUDE DEVELOPPEMENT.

Article 3 : COMITE DE PILOTAGE

Pour certains Projets, afin de permettre au Client de s'assurer de l'évolution du Projet, les Parties se réuniront en comité de pilotage selon une périodicité qui sera définie en fonction des besoins lors de chaque réunion..

Chaque Partie veillera à la pleine disponibilité du Chef de Projet afin de permettre une conduite efficace du projet dans le respect du calendrier d'exécution.

En cas de besoin, des réunions exceptionnelles pourront se tenir à la demande du Client ou du Prestataire. Les principales missions du comité de pilotage seront :

- d'échanger les informations nécessaires à la poursuite du Projet,
- de suivre l'avancement et la qualité des travaux effectués et plus généralement la bonne exécution du Contrat,
- de prendre connaissance de toutes les difficultés pouvant surgir et prendre les mesures appropriées,
- d'étudier et de proposer des avenants éventuels.

Les arbitrages seront portés à la connaissance des représentants légaux de chaque Partie.

Article 4 : LIVRAISON ET INSTALLATION DU SITE - RECETTE

Article 4.1 Développement en mode itératif

Les Développements sont réalisés par itérations (« Sprints ») donnant lieu à la livraison de livrables fonctionnels par CALITUDE DEVELOPPEMENT (« Livrables »).

À l'issue d'un Sprint, CALITUDE DEVELOPPEMENT livre au Client un Livrable, par l'envoi d'un lien de téléchargement sur un serveur ftp ou sur un environnement de préproduction. Dans un délai d'un mois à compter de la livraison, le Client devra valider le Livrable ou émettre des réserves détaillées sur celui-ci, concernant d'éventuelles

Anomalies ou non-conformités aux Spécifications Fonctionnelles. La validation ou les réserves devront être émises par écrit, par courrier électronique ou tout autre moyen convenu entre les Parties.

Si le Client n'a émis aucune réserve dans le délai précité, le Livrable soumis au Client est considéré comme étant tacitement et définitivement réceptionné par celui-ci.

Si le Client émet des réserves dans le délai précité, CALITUDE DEVELOPPEMENT procédera aux corrections du Livrable, dans un délai convenu entre les Parties. Les corrections seront facturées au temps passé, selon les modalités prévues à l'article « Conditions Financières ». Une fois les corrections validées par le Client, et au plus tard à l'expiration d'un délai de 4 semaines à compter de la réalisation de ces corrections, le Livrable sera considéré comme définitivement réceptionné.

La recette des Développements sera effectuée au fur et à mesure de la réalisation des Développements, comme indiqué à l'article 1.2.

Le Client pourra solliciter, s'il le souhaite, une recette finale du Site ou de l'Application s'il estime que le Projet doit être arrêté.

Le cas échéant, les dispositions de l'article « Recette Définitive » ci-dessous s'appliqueront.

En toutes hypothèses, la Mise en Production du Site ou de l'Application (par ou à la demande du CLIENT) vaut recette définitive et sans réserve du Site ou de l'Application commandée.

Article 4.2 Développement sur Cahier des Charges

4.2.1 Dispositions spécifiques à la réalisation de Sites

Sauf stipulation contraire, une version provisoire du Site, comprenant les fonctionnalités prévues au Cahier des Charges, sera livrée au Client sur un environnement de test. A compter de cette mise en ligne provisoire, le Client pourra tester le fonctionnement du Site, et vérifier sa conformité avec les Spécifications Fonctionnelles.

Le Client pourra formuler, dans un délai maximum de 30 jours, ses réserves éventuelles quant aux dysfonctionnements constatés, ou à l'éventuelle non-conformité avec les Spécifications Fonctionnelles. Les réserves devront être précises et détaillées, et formulées par mail ou téléphone.

CALITUDE DEVELOPPEMENT disposera d'un délai de trente (30) jours, à compter de leur notification, pour faire le nécessaire afin de lever les réserves ou pour adresser au Client une réponse motivée expliquant que les réserves ne sont pas justifiées. Les défauts que le Client n'aurait pas notifiés dans les formes et délais convenus seront traités dans le cadre de la garantie.

Sauf stipulation contraire dans le Devis, l'absence de réserves formulées par le Client dans le délai susmentionné ou dans un autre délai convenu d'un commun accord avec le CLIENT, de même que la Mise en Production du Site (par ou à la demande du CLIENT) vaudront recette définitive et sans réserve du Site.

4.2.2 Dispositions spécifiques à la réalisation d'Applications

4.2.3 Livraison

Au fur et à mesure de l'exécution des Développements et, en tout état de cause, à l'achèvement de ceux-ci, CALITUDE DEVELOPPEMENT livrera les Développements en les déposant sur un serveur de test en vue de leur acceptation.

4.2.4 Recette

A compter de leur livraison, le Client pourra tester le fonctionnement des Développements, et vérifier sa conformité avec les Spécifications Fonctionnelles.

Le Client pourra formuler, dans un délai maximum de 30 jours, ses réserves éventuelles quant aux dysfonctionnements constatés, ou à l'éventuelle non-conformité avec les Spécifications Fonctionnelles. Les réserves devront être précises et détaillées, et formulées via téléphone ou email.

CALITUDE DEVELOPPEMENT disposera d'un délai de trente (30) jours, à compter de leur notification, pour faire le nécessaire afin de lever les réserves ou pour adresser au Client une réponse motivée expliquant que les réserves ne sont pas justifiées. La livraison des Développements corrigés fera courir un nouveau délai de 30 jours pour le Client, pendant lequel celui-ci pourra vérifier le bon fonctionnement et la conformité des Développements sur l'environnement de test.

La recette définitive fera l'objet d'un procès-verbal contradictoire signé entre les parties lorsque toutes les réserves formulées auront été levées ou bien d'une

validation en ligne sur le serveur de test, indiquant sans ambiguïté que l'ensemble des dysfonctionnements ont été traités.

Cependant, à défaut pour le Client de formuler des réserves pendant l'un des délais qui lui est impartis ci-dessus, et même en l'absence de tout procès-verbal signé par les Parties, la recette définitive sera réputée prononcée. Les défauts que le Client n'aurait pas notifiés dans les formes et délais convenus seront traités dans le cadre de la recette définitive ou de la garantie.

L'absence de réserves formulées par le Client dans le délai susmentionné ou dans un autre délai convenu d'un commun accord avec le Client, de même que la Mise en Production de l'Application (par ou à la demande du Client) vaudront recette définitive et sans réserve de l'Application.

Article 5 : SUSPENSION DE LA PRESTATION

Dans l'hypothèse où le Client manquerait à son obligation de collaboration, en omettant de répondre en temps utile aux demandes de CALITUDE DEVELOPPEMENT pour la bonne exécution des Prestations, CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra, après une dernière demande écrite au Client de lui fournir les éléments demandés dans un délai maximum de 30 jours restée sans réponse, décider de suspendre immédiatement le Contrat. Cette suspension prendra effet au jour de sa notification au Client, et restera effective jusqu'à fourniture des éléments ou informations demandés. Compte tenu de la désorganisation occasionnée par les manquements du Client et la suspension subséquente du Contrat, les délais de livraison ou de réalisation de la Prestation seront décalés d'une durée équivalente à celle de la suspension, majorée de trente jours. A défaut de réponse du Client dans un délai de trois (3) mois à compter de la notification de la suspension, CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra résilier sans autre préavis le Contrat. Les dispositions de l'article « Conséquences de la cessation du Contrat » seront applicables. En outre, le Client sera redevable, à titre de clause pénale, du solde du prix de la Prestation non facturé à la date de la résiliation.

Article 6 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Article 6.1 Cession des droits

Sous réserve du complet paiement effectif de la Prestation, CALITUDE DEVELOPPEMENT accepte de céder au Client à titre exclusif l'intégralité des droits patrimoniaux sur le Site, l'Application et, d'une façon générale, sur les Développements. Les droits cédés comprennent, outre ceux sur le code source des Développements, l'architecture de la base de données, les Spécifications Fonctionnelles et Techniques, ainsi que toute la documentation utilisateur relative aux Développements.

Sont ainsi cédés au Client, sans que cette liste soit limitative, les droits d'exploitation, de reproduction, de représentation, d'édition, de commercialisation, de traduction des Développements pour toute la durée de protection des droits de propriété intellectuelle, par tout procédé, quel qu'il soit, connu ou inconnu à ce jour, et notamment par tous les réseaux de communication, actuels et futurs, et ce sur tout support, en tout format.

Les droits cédés comprennent, en application de l'article L 131-3 du Code de la propriété intellectuelle le droit :

- d'usage : le droit de faire usage et d'exploiter les Développements, à titre personnel ou au bénéfice de tiers, à titre gratuit ou onéreux, aux fins d'effectuer toute forme de traitement ou d'application, à quelque titre que ce soit ;
- de reproduction : le droit de reproduire, sans limitation de nombre, tout ou partie des Développements, sur tout support connu ou inconnu, actuel ou futur, notamment physique, mécanique, numérique, informatique ou électronique ;
- de représentation : le droit de représenter, de diffuser ou de faire diffuser, de communiquer ou mettre à disposition du public les Développements par tout moyen et/ou support connu ou inconnu à ce jour, actuel ou futur, auprès de tout public, par tout réseau de communications électroniques, en ce compris par voie optique, électronique, numérique, magnétique, analogique, hertzienne ou satellitaire, en vue d'une exploitation publique ou d'une utilisation privée, qu'elle soit gratuite, payante ou par abonnement ;
- d'adaptation : le droit de décompiler, d'adapter, de corriger, d'améliorer, de faire évoluer les Développements, le droit de réaliser de nouvelles versions des Développements ou de nouveaux développements à partir des Développements, le droit de maintenir, modifier, arranger, assembler, condenser, transcrire, numériser, tout ou partie des Développements, le droit de les traduire sous quelque langage que ce soit, le droit de les intégrer à tout logiciel, tout matériel ou toute base de données, le droit de les intégrer à toute œuvre existante ou à venir, et ce sur tout support et par tout moyen ;
- d'exploitation : le droit de concéder à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, notamment par cession, licence ou tout autre type de contrat,

- à titre gratuit ou onéreux, tout ou partie des droits acquis sur les Développements, de façon temporaire ou définitive ;
- de distribution : le droit de diffuser, commercialiser, mettre sur le marché les Développements, à titre onéreux ou gratuit, y compris par la location ou la vente de reproductions des Développements en tout ou partie, sur tout support ou par tout réseau de communication électronique et auprès de tout public ;
 - de destination : le droit de définir et de modifier l'usage et la destination des Développements sous toute forme, connue ou inconnue, actuelle ou future ;
- Et plus généralement, le droit de disposer et d'exploiter les Développements sur tout support offline et online (notamment via le réseau Internet), sous toute forme non prévisible ou non prévue à la date de signature du Contrat.

Cette cession ne sera effective qu'au jour du complet paiement par le Client du prix des Développements.

En tant qu'auteur du Site et/ou de l'Application, les coordonnées de CALITUDE DEVELOPPEMENT figureront sur le Site ou l'Application et pourront être retirées à sa demande. Les coordonnées comprendront un lien hypertexte permettant d'accéder au site de CALITUDE DEVELOPPEMENT.

La contrepartie financière de la cession des droits portant sur chaque Développement est comprise dans les montants facturés au Client par CALITUDE DEVELOPPEMENT pour ces mêmes Développements.

En toutes hypothèses, CALITUDE DEVELOPPEMENT reste seule titulaire des méthodes, des outils et du savoir-faire mis en œuvre dans le cadre de ses prestations.

Sauf mention contraire dans le devis, le contrat ou la facture, le présent article 6.1 est applicable à tous les Développements relatifs à un Site ou une Application.

Article 6.2 Livraison des codes sources

Dès la recette définitive de la Prestation prononcée, et sous réserve du complet paiement de la Prestation, CALITUDE DEVELOPPEMENT livrera au Client les codes et fichiers sources des Développements, incluant : les codes sources, la base de données, les fichiers sources de l'ensemble des visuels (icônes, logos, photos) réalisés ou livrés par CALITUDE DEVELOPPEMENT dans le cadre de la Prestation.

Dans l'hypothèse où CALITUDE DEVELOPPEMENT serait amenée, dans le cadre des Prestations, à livrer le code source des Développements au fur et à mesure de la réalisation des Prestations (mise à jour permanente du code), cette livraison ne vaudra cession des droits sur lesdits Développements qu'au paiement effectif des Prestations.

Article 7 : GARANTIE DES PRESTATIONS

CALITUDE DEVELOPPEMENT garantit au Client que le Site ou l'Application livrée est substantiellement conforme aux Spécifications Fonctionnelles.

La durée de cette garantie est de trois (3) mois à compter de la recette définitive du Projet, et sera automatiquement rallongée des périodes d'indisponibilité du Site ou de l'Application, éventuellement intervenues au cours de la période de garantie, sauf si celle-ci n'est pas imputable à CALITUDE DEVELOPPEMENT.

Au cours de cette période, CALITUDE DEVELOPPEMENT remédiera gratuitement à toute Anomalie affectant le Site ou l'Application.

CALITUDE DEVELOPPEMENT ne garantit pas que le Site ou l'Application est exempte de défauts. CALITUDE DEVELOPPEMENT propose par ailleurs un contrat de maintenance sur le Site ou l'Application, une fois la période de garantie expirée.

Le Client avisera CALITUDE DEVELOPPEMENT de l'existence d'une Anomalie par mail ou téléphone.

En fonction de l'information reçue et des précisions qu'elle contient, CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra :

- soit donner au Client, par téléphone, une solution permettant de remédier à l'Anomalie;
- soit procéder à distance à un test de reproduction avec le Client et aux interventions correctives nécessaires;
- soit décider de toute autre solution qu'il estime adaptée aux circonstances.

Les frais occasionnés par la mise en œuvre de cette garantie, seront à la charge exclusive de CALITUDE DEVELOPPEMENT.

Dans le cas où la demande d'intervention adressée par le Client à CALITUDE DEVELOPPEMENT n'est pas imputable aux Développements et/ou aux Prestations de CALITUDE DEVELOPPEMENT, celle-ci sera en droit, après information du Client, de facturer le temps passé au tarif en vigueur à la date d'intervention, frais de déplacements éventuels en sus.

Il est expressément entendu que la garantie cessera de s'appliquer en cas :

- D'intervention du Client ou d'un tiers (même spécialisé), par l'ajout, modification ou suppression de correction sur le Site ou l'Application ;
- De modification sur la configuration du système sur lequel le Site ou l'Application est installé sans avoir obtenu au préalable l'accord écrit de CALITUDE DEVELOPPEMENT,
- De dépréciation, suppression, modification de logiciels tiers, interfaces, passerelles ou langages maintenus par une société tierce dont CALITUDE DEVELOPPEMENT ne peut maîtriser l'évolution, et qui en modifierait les caractéristiques empêchant le bon fonctionnement du Site ;
- De non-paiement par le Client des factures restant dues au titre de la Prestation ;

Le Client reconnaît que la garantie ne couvre pas le développement de nouvelles fonctionnalités spécifiques.

Article 8 : GARANTIE DE CONTREFAÇON

CALITUDE DEVELOPPEMENT garantit qu'il est titulaire de tous les droits relatifs à l'Application et que les Prestations seront réalisées, sans emprunt ni atteinte à des droits de propriété intellectuelle préexistants.

CALITUDE DEVELOPPEMENT garantit le Client contre toutes actions, réclamations, revendications, de la part de toute personne invoquant, sur le fondement notamment de la contrefaçon, des droits tendant à restreindre ou à interdire l'utilisation de l'Application ou d'éléments réalisés ou fournis par CALITUDE DEVELOPPEMENT au titre du Contrat.

La présente garantie est soumise aux conditions expresses suivantes :

- Que le Client ait notifié, dans un délai maximum d'un mois par écrit, l'action ou la revendication, déclaration ou mise en demeure ayant précédé le litige, sauf procédure d'urgence (notamment constat ou saisie sur requête, référé), qui devra être notifiée dans un délai maximum de 8 (huit) jours ouvrables ;
- Que CALITUDE DEVELOPPEMENT ait été mis en mesure par le Client d'assurer la défense de ses propres intérêts et de ceux du Client, sous réserve cependant de l'accord du Client notamment en ce qui concerne le choix des avocats chargés de sa propre défense, et, pour ce faire, que le Client ait collaboré loyalement à ladite défense, en fournissant tous les éléments, informations et assistance raisonnablement nécessaires pour mener à bien une telle défense.

Nonobstant ce qui précède, le Client conserve le droit d'assurer lui-même la défense de ses propres intérêts.

Au titre de la présente garantie, y compris dans le cas où le Client déciderait d'assurer lui-même la défense de ses propres intérêts, CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à prendre à sa charge tous les dommages et intérêts, et les autres indemnités (notamment au titre des frais d'avocat, d'experts et de procédure) auxquels pourrait être condamné le Client au titre d'une décision judiciaire définitive, opposable à CALITUDE DEVELOPPEMENT afférente à son utilisation de l'Application, et non susceptible de recours, qu'il soit en non suspensif d'exécution, ou alors le montant des indemnités transactionnelles prévues dans le cadre de la transaction conclue avec le demandeur, et avalisée par CALITUDE DEVELOPPEMENT, sauf stipulation contraire prévue au protocole transactionnel.

De convention expresse, la garantie donnée par CALITUDE DEVELOPPEMENT au titre du présent article est limitée au plafond indiqué à l'article « Responsabilité » des présentes Conditions Générales.

Dans le cas où l'interdiction d'utilisation des Services serait prononcée en conséquence d'une action en contrefaçon ou résulterait d'une transaction conclue entre CALITUDE DEVELOPPEMENT et le demandeur de l'action en contrefaçon, CALITUDE DEVELOPPEMENT s'efforcera à son choix et à ses frais :

- soit d'obtenir le droit pour le Client, et leurs clients, de poursuivre l'utilisation de l'Application,
- soit de remplacer celle-ci par une autre application ne faisant pas l'objet d'une action en contrefaçon ;
- soit de modifier l'Application de façon à éviter ladite contrefaçon.

A défaut pour CALITUDE DEVELOPPEMENT de pouvoir mettre en œuvre l'une de ces trois solutions, chaque Partie pourra résilier le Contrat, sans préavis et sans autre indemnité que celle due par CALITUDE DEVELOPPEMENT au titre du présent article.

En aucun cas, l'existence d'une action, réclamation, ou revendication telles que définies ci-dessus ne saurait autoriser le Client à résilier le présent contrat ou à suspendre le paiement des redevances d'utilisation du Service (en cas d'hébergement applicatif) ou des Prestations, en dehors des possibilités de résiliation prévues au premier Chapitre des présentes Conditions Générales. Il est précisé que l'existence d'une action, réclamation, ou revendication telle que définie ci-dessus ne saurait être

considéré comme un manquement de la part de CALITUDE DEVELOPPEMENT à ses obligations contractuelles, au sens de l'article « Résiliation » des présentes.

Cette garantie est exclue si l'action judiciaire a pour origine une modification ou une utilisation non autorisée ou non prévue au présent contrat de l'Application par le Client.

Le présent article est également applicable aux Développements de Site, sous réserve des droits sur les logiciels tiers, sur lesquels CALITUDE DEVELOPPEMENT n'apporte aucune garantie, et qui font l'objet des garanties légales de leurs éditeurs.

Article 9 : CONDITIONS FINANCIERES

Article 9.1 Développement en mode itératif

Sauf stipulation contraire dans le Devis, les Prestations de Développement sont facturées en mode régie, sur la base du temps passé sur le Projet, et du taux journalier défini au Devis.

Les Prestations sont facturées mensuellement, les factures étant accompagnées d'un détail des Développements réalisés pendant cette période.

Article 9.2 Développement sur Cahier des Charges

Sauf stipulation contraire à la Commande, les Prestations sont facturées comme suit :

- 30% à la Commande,
- 30% à la livraison des Développements sur l'environnement de test,
- Le solde à la recette définitive, ou à la Mise en Production

CHAPITRE 3 : CONDITIONS SPECIFIQUES A LA MAINTENANCE ET AU SUPPORT

Article 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions du présent Chapitre sont applicables à la Maintenance et au Support des Sites et Applications réalisées par CALITUDE DEVELOPPEMENT dans le cadre des Prestations ; ainsi qu'à la Tierce Maintenance Applicative (TMA) qu'CALITUDE DEVELOPPEMENT pourrait réaliser sur des applications tierces installées chez le Client.

Article 2 : DEFINITIONS

Anomalie non bloquante : toute anomalie mineure de fonctionnement permettant de poursuivre l'utilisation complète des fonctionnalités du Site ou de l'Application, même si cela se fait au moyen d'une procédure de contournement.

Anomalie bloquante : toute anomalie de fonctionnement rendant impossible l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités du Site ou de l'Application

Maintenance Corrective : correction des anomalies, majeures et mineures du Site ou de l'Application.

Support : assistance à l'utilisation du Site ou de l'Application

Article 3 : MAINTENANCE CORRECTIVE ET SUPPORT

Le Client peut souscrire un Contrat de Maintenance et Support, selon différentes formules présentées par Devis au Client.

Sauf indication particulière au Contrat, le contrat de Maintenance démarre à la date de Mise en Production du Site ou de l'Application ou, le cas échéant, à la fin de la période de garantie contractuelle applicable. Il est conclu pour une période annuelle, et moyennant le paiement d'une redevance forfaitaire.

Dans le cas de Tierces Maintenance Applicative, les Prestations débiteront à la date de la Commande. Elles seront facturées mensuellement en mode Régie.

CALITUDE DEVELOPPEMENT assurera les prestations de Maintenance Corrective, ainsi que le Support conformément à la procédure prévue à l'Article 4.

CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra à son choix, proposer des solutions de contournement, corriger les Anomalies non bloquantes par l'envoi de correctifs, ou intervenir à distance en prenant la main sur les postes Utilisateurs.

CALITUDE DEVELOPPEMENT ne saurait être tenue responsable pour une réponse jugée tardive à une demande de Support ou de Maintenance, ou pour son incapacité à résoudre une Anomalie notifiée par le Client, dès lors qu'elle aura mis en œuvre tous les moyens nécessaires, notamment auprès de l'éditeur du Logiciel concerné (en cas de TMA), pour résoudre ce dysfonctionnement.

Article 4 : PROCEDURE

Les demandes au titre du Support et de la Maintenance Corrective doivent exclusivement être adressées par le biais de la plateforme technique CALITUDE DEVELOPPEMENT, sur l'espace personnel du Client, ou par mail à l'adresse : assistance@calitude.nom. Les demandes devront être centralisées et adressées uniquement par le Chef de Projet du Client prévu au Chapitre 1 – article 7.

Les demandes sont reçues et traitées du lundi au vendredi de 9h à 17h, exception faite des jours fériés légaux et périodes de fermeture de l'entreprise. Elles seront hiérarchisées, et traitées par CALITUDE DEVELOPPEMENT en fonction de leurs degrés d'urgence.

Article 5 : DELAIS D'INTERVENTION

Article 5.1 Qualification des Anomalies

Les Anomalies sont classées selon leur degré de criticité :

Niveau	Criticité	Critère de classement
1	Critique	Le Site/Application est totalement non fonctionnel
2	Sévère	Le Site/Application reste fonctionnel mais en mode dégradé ou des fonctionnalités importantes du service restent non accessibles
3	Medium	Des dysfonctionnements perturbent le Site/Application ou des fonctionnalités non essentielles ne sont pas disponibles
4	Mineure	Demande d'amélioration ou problème "cosmétique"

CALITUDE DEVELOPPEMENT se réserve le droit de modifier le degré de criticité déclaré par le Client lors de la notification de l'Anomalie, en fonction des critères énoncés ci-dessus.

De même, CALITUDE DEVELOPPEMENT se réserve le droit de requalifier toute demande exprimée par le Client dans le cadre de son espace Client, qui ne relèverait pas du Contrat de Maintenance souscrit par le Client.

Article 5.2 Délais de prise en charge

La prise en charge de l'Anomalie se fera sous un délai maximum de 4 heures ouvrées (pour les Anomalies Critiques), ou 24 heures ouvrées (pour les autres Anomalies) à compter de sa notification par le Client, réalisée selon les modalités prévues au présent article.

Article 5.3 Délais de résolution

CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à réparer l'Anomalie et à remettre le Service en état de fonctionnement dans les délais suivants:

Niveau	Criticité
1	4 heures
2	8 heures
3	5 jours
4	Pas d'engagement

Tous les délais indiqués ci-dessus s'entendent en heures ou jours ouvrés, et courent à compter de la notification écrite de l'Anomalie par le Client ou, en cas de notification orale, à compter de sa confirmation écrite.

Article 5.4 Pénalités

En cas de dépassement des délais d'intervention prévus ci-dessus, CALITUDE DEVELOPPEMENT sera redevable au Client, après mise en demeure écrite de sa part restée infructueuse, d'une pénalité d'un montant de 100 euros par jour de dépassement, dans la limite de 10% du montant de la redevance annuelle de Support, ou 10% du prix des prestations de Tierce Maintenance Applicative facturées au Client lors des 12 derniers mois.

Cette pénalité sera imputée sur la prochaine facturation du Client.

Cette pénalité a un caractère libératoire, de sorte que le Client s'interdit tout autre recours ou réclamation en raison du dépassement des délais prévus au présent article et du préjudice qui pourrait en résulter.

Article 6 : EVOLUTIONS

Il est expressément précisé que les mises à jour et évolutions du Site ou de l'Application ne sont pas comprises dans la Maintenance, ni dans la Garantie ; à l'exception des mises à jour des logiciels tiers sur la base desquels a été réalisé le Site ou l'Application (tels que CMS par ex). Tout développement d'une mise à jour ou évolution donnera lieu à facturation d'une Prestation distincte.

Par exception à ce qui précède, la Maintenance évolutive des applications, qu'elles aient été développées initialement par CALITUDE DEVELOPPEMENT, ou qu'il s'agisse d'applications tierces, est comprise dans les contrats de TMA. Ces prestations seront effectuées en fonction des demandes du Client, dans la limite du volume horaire maximal pouvant être prévu au Devis.

Article 7 : EXCLUSIONS

CALITUDE DEVELOPPEMENT est déchargée de toute responsabilité à l'égard de son obligation de Maintenance et de Support sur des Anomalies résultant :

- De l'inadéquation des spécifications des postes Utilisateurs, notamment de capacité de mémoire, d'espace disque ou de tout périphérique informatique utile au bon fonctionnement du Site ou de l'Application tels que précisés dans le contrat.
- Des dysfonctionnements liés à un logiciel tiers installé sur les postes Utilisateurs
- D'une panne ou d'un problème consécutif à une intervention ou manipulation quelconque effectuée par le Client et/ou un tiers sur les Postes, sur le Site, ou sur l'Application ;
- De dysfonctionnements liés aux prestations d'un fournisseur tiers (hébergement, FAI, registrar du nom de domaine, etc.) ;
- De l'inadéquation de la connexion Internet du Client ;
- D'une modification de l'Application ou du Site, effectuée par le Client ou par un tiers non agréé par CALITUDE DEVELOPPEMENT ;
- De l'absence de mise à jour de l'antivirus ou du pare-feu du Système d'Information du Client, ou des Postes Utilisateurs ;
- D'une façon générale, de toute intervention d'un tiers, non autorisée par CALITUDE DEVELOPPEMENT, sur le Site ou l'Application.

CHAPITRE 4 - CONDITIONS SPECIFIQUES A L'HEBERGEMENT ET LA MESSAGERIE ELECTRONIQUE

Article 1 : OBJET DE LA PRESTATION

CALITUDE DEVELOPPEMENT propose au Client un service d'hébergement du Site ou de l'Application; et de Messagerie Electronique, et de l'ensemble des Données afférentes (ci-après « le Service »). Le Service est intégralement administré par CALITUDE DEVELOPPEMENT, le Client n'ayant pas accès au serveur, et notamment aux espaces de partage de fichiers (ftp).

Article 2 : DISPONIBILITE DU SERVICE

Le Service est hébergé sur les serveurs de CALITUDE DEVELOPPEMENT ou de ses sous-traitants. Ces serveurs sont administrés uniquement par CALITUDE DEVELOPPEMENT ou ses sous-traitants et ne sont pas partagés avec des tiers.

CALITUDE DEVELOPPEMENT se réserve le droit, à tout moment, de migrer le Service vers d'autres serveurs pour continuer à garantir la meilleure qualité de service possible.

Le cas échéant, une communication préalable sera envoyée au Client.

CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaire pour assurer la continuité et une qualité de service conforme aux usages de la profession et à l'état de l'art.

Sauf stipulation contraire au Devis, l'hébergement est mutualisé. Les caractéristiques techniques du Service en cas de serveurs dédiés, sont précisés dans le Devis

Article 2.1 Engagements de disponibilité

CALITUDE DEVELOPPEMENT garantit au Client, une disponibilité annuelle du Service (7 jours sur 7, 24/24), selon un taux de 99,5% sauf cas de perturbation, force-majeure, ou saturation des réseaux non maîtrisés par CALITUDE DEVELOPPEMENT ou sauf cas de maintenance du centre serveur.

CALITUDE DEVELOPPEMENT ne saurait être tenue responsable d'un manquement à ses obligations de qualité et continuité du Service, tels que prévus au présent article, en cas de :

- perturbation ou interruption sur les infrastructures électriques extérieures affectant les serveurs utilisés pour l'hébergement du Service,
- perturbation du réseau télécom du Client ;
- périodes de maintenance notifiées à l'avance prévoyant des opérations de maintenance préventive de l'infrastructure serveurs, afin de maintenir le niveau de qualité du Service,
- opérations de sauvegarde des Serveurs ;
- interruption du Service ordonné par une autorité administrative ou juridictionnelle française ou européenne ;
- défaut de collaboration du Client dans l'analyse et le diagnostic des Anomalies liées au Service ;

CALITUDE DEVELOPPEMENT informera le Client de toute opération de maintenance, dans la mesure du possible, dans un délai de 24 heures en lui indiquant la nature et la durée de l'intervention.

Article 2.2 Pénalités

En cas de dépassement de la durée maximale d'indisponibilité, CALITUDE DEVELOPPEMENT sera redevable au Client d'une pénalité calculée sur la base de la redevance annuelle, au prorata du temps d'indisponibilité du Service, calculée comme suit :

$P = N \times (R/100)$, où

- P= pénalité
- N= nombre de jours d'indisponibilité (toute durée inférieure à 24h est considérée comme un jour)
- R= montant de la redevance annuelle

Cette pénalité sera imputée sur la prochaine facturation du Client.

Elle est plafonnée au montant de la redevance annuelle de Service, et a un caractère libératoire, de sorte que le Client s'interdit tout autre recours ou réclamation en raison de l'indisponibilité subie.

Article 3 : PROPRIETE ET SECURITE DES DONNEES DU CLIENT

Les Données hébergées par CALITUDE DEVELOPPEMENT sont et resteront la propriété du Client. CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à ne pas utiliser ces données dans un but autre que celui de fournir ses prestations au Client. A ce titre, elles ne peuvent être divulguées, transférées, louées ni d'une quelconque manière cédées, ou exploitées par

CALITUDE DEVELOPPEMENT sans l'autorisation écrite et préalable du Client. CALITUDE DEVELOPPEMENT s'interdit d'en communiquer le contenu à tout tiers sauf sur injonction d'un tribunal ou d'une autorité administrative.

CALITUDE DEVELOPPEMENT met en œuvre les moyens techniques pour assurer la sécurité des données du Client et notamment à les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite ou communication à des personnes non autorisées. En particulier, CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à :

- Assurer une sauvegarde **quotidienne** des Données, ainsi que de la structure du Site et de l'Application sur un serveur externe, afin de permettre une restauration rapide en cas d'indisponibilité ou de dysfonctionnement du serveur de production ;
- Conserver cette sauvegarde pendant 5 jours (sauvegarde des Données assurée à J-5).
- Sécuriser l'accès aux locaux de CALITUDE DEVELOPPEMENT, de même que l'accès à son Système d'Information.

CALITUDE DEVELOPPEMENT garantit que les Données sont hébergées sur des serveurs situés sur le territoire français ou d'un Etat membre de l'Union Européenne.

CALITUDE DEVELOPPEMENT restituera au Client ses données, à la fin du Contrat, sur demande écrite de celui-ci intervenue au plus tard un (1) mois après la fin du Contrat sous format Dump et fichiers zip, et sous réserve du complet paiement des Prestations.

Le Client pourra également demander copie de ces données en cours d'exécution du contrat, auquel cas la prestation d'extraction fera alors l'objet d'une facturation.

Le Client est informé qu'à la date de fin du Contrat, les données seront effacées, et qu'il lui appartient donc d'en demander la restitution selon les modalités prévues au présent article.

Afin d'assurer la sécurité des Données hébergées, le Client s'engage pour sa part, si la maintenance du Site n'est pas confiée à CALITUDE DEVELOPPEMENT, à assurer la mise à jour technique des outils de développement (frameworks, CMS) utilisés par le Site, notamment en cas d'utilisation d'outils sous licence open source. CALITUDE DEVELOPPEMENT ne saurait être tenue responsable d'une fuite, altération, perte ou destruction de Données liée à un défaut de maintenance technique du Site ou de l'Application hébergée.

Article 4 : ACCES AUX DONNEES

CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra, afin d'honorer ses obligations aux termes du Contrat, notamment lors de l'installation du Service, à des fins de Support, ou encore de Développement, être amené à devoir accéder aux Données et à les extraire et/ou les reproduire, sur un environnement informatique extérieur au Client.

Le Client reconnaît que l'accès aux Données est inhérent à l'exécution par CALITUDE DEVELOPPEMENT de ses obligations contractuelles.

CALITUDE DEVELOPPEMENT informera le Client uniquement lors de l'extraction et/ou la reproduction de Données sur un environnement ou matériel extérieur, en lui indiquant les raisons de cette extraction ou reproduction, ainsi que la durée prévisible d'utilisation des Données, et leur localisation.

CALITUDE DEVELOPPEMENT reconnaît le caractère sensible et hautement confidentiel des Données et, en conséquence, s'interdit d'en communiquer le contenu à tout tiers sauf sur injonction d'un tribunal ou d'une autorité administrative. CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à ne donner accès aux Données qu'aux personnes dûment autorisées à réaliser les Prestations, et soumises à une stricte obligation contractuelle de confidentialité.

Article 5 : MESSAGERIE

Article 5.1 Étendue du Service

CALITUDE DEVELOPPEMENT met à la disposition du Client un Service de messagerie électronique par la fourniture de boîtes de courrier électronique dont les caractéristiques sont mentionnées dans le Devis. Le Service inclut un Support Utilisateur, qui s'effectue dans les conditions prévues au Chapitre « Maintenance et Support ».

Article 5.2 Obligations du Client

Il appartient au Client d'effectuer régulièrement un relevé de ses courriers électroniques et plus généralement d'utiliser le Service de courrier électronique conformément aux caractéristiques techniques de ce Service. CALITUDE DEVELOPPEMENT ne saurait être responsable de la perte et/ou de l'altération de

données et/ou du blocage de boîtes de courrier électronique du fait d'un manquement du Client à ces obligations.

Le Client se verra attribuer un accès administrateur de gestion du service de messagerie, lui permettant d'ouvrir, clôturer et gérer des comptes de messagerie pour ses Utilisateurs. Il assumera seul la responsabilité de la gestion et de la conservation des mots de passe Utilisateurs. CALITUDE DEVELOPPEMENT n'a pas accès aux mots de passe Utilisateurs, ceux-ci étant cryptés ; mais pourra, si nécessaire, générer de nouveaux mots de passe en cas de perte.

Il appartient au Client de choisir des mots de passe robustes, conformes aux préconisations de la CNIL et de l'ANSSI, pour l'accès à ses comptes de messagerie. En cas de faille de sécurité constatée sur le serveur hébergeant le Service de messagerie du Client, et liée au choix d'un mot de passe trop faible, CALITUDE DEVELOPPEMENT se réserve le droit d'intervenir, sans l'accord préalable du Client, afin de sécuriser les accès au serveur, et de préserver l'intégrité du Service et des données hébergées sur ce serveur. Dans l'hypothèse où cette faille de sécurité aurait occasionné une perte, altération, destruction ou divulgation non autorisée de données d'autres clients, hébergées sur le même serveur, le Client assumera seul la responsabilité du préjudice subi par ces derniers, sans recours possible contre CALITUDE DEVELOPPEMENT.

Le Client s'engage à n'utiliser le Service de Messagerie qu'à des fins d'échanges de correspondances privées et s'interdit en conséquence d'utiliser ledit Service pour effectuer des envois de courriers électroniques non sollicités ou non autorisés (spamming), des actes d'intrusion dans des systèmes informatiques, de transmission d'informations ou de documents illicites et, plus généralement, de commettre des actes illicites par le biais dudit Service. La participation à des activités de « spam », en relation directe ou indirecte avec un Site hébergé sur le Serveur de CALITUDE DEVELOPPEMENT, entraîne de plein droit la résiliation du Contrat sans préavis. CALITUDE DEVELOPPEMENT se réserve, en outre, le droit d'interdire l'accès à ses services aux « spammeurs » c'est à dire aux personnes connues sur le réseau Internet comme étant coutumières de ce type d'opération.

Article 5.3 Responsabilités de CALITUDE DEVELOPPEMENT

Le Client est informé que la réception et l'émission des courriers électroniques dépend notamment des réseaux d'opérateurs de télécommunications. CALITUDE DEVELOPPEMENT ne peut être responsable des éventuels dysfonctionnements pouvant intervenir sur ces réseaux. CALITUDE DEVELOPPEMENT n'est soumise en ce qui concerne le Service de courrier électronique qu'à une obligation de moyens.

Article 6 : CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie de la fourniture du Service, le Client acquittera une redevance annuelle de Service, payable par échéances mensuelles ou trimestrielles, dont le montant est prévu au Devis.

Le Client pourra à tout moment augmenter les caractéristiques techniques de son contrat d'hébergement sur simple demande.

Cette évolution sera effective dans un délai de 48 heures ouvrées et fera l'objet d'une réévaluation financière de la prestation au prorata temporis de la période en cours, sur la base des tarifs en vigueur de CALITUDE DEVELOPPEMENT au jour de la demande.

Dans le cas d'un dépassement du quota d'espace disque alloué, le Client sera prévenu par courrier électronique par CALITUDE DEVELOPPEMENT et sera tenu de prendre les dispositions nécessaires à la régularisation de sa situation dans un délai de 5 jours ouvrés. A défaut, le tarif applicable à la tranche supérieure d'espace disque sera appliqué.

La redevance liée au service de messagerie électronique est fonction du nombre d'Utilisateurs et/ou d'adresses mises à disposition du Client. Tout ajout d'un Utilisateur donnera lieu à ajustement, au prorata temporis, de la redevance annuelle de Service.

En cas de retard de paiement, CALITUDE DEVELOPPEMENT se réserve le droit de suspendre tout ou partie du Service, sans que cette suspension puisse donner lieu à quelque indemnisation que ce soit pour le Client

Article 7 : RESPONSABILITE DU CLIENT SUR LES CONTENUS HEBERGES

Le Client édite et publie le Site (ou l'Application) sous son nom et sa seule responsabilité. Le Client est informé que CALITUDE DEVELOPPEMENT n'est pas tenue de vérifier que le Site est conforme à la loi et ne saurait être tenu pour responsable de l'illégalité des Contenus diffusés par le Client.

Le Client garantit qu'il dispose de l'ensemble des autorisations et qu'il a fait toutes les déclarations et démarches administratives nécessaires à l'exploitation du site. CALITUDE DEVELOPPEMENT ne saurait être tenue pour responsable de tout litige ou condamnation qui pourrait survenir du fait du non-respect par le Client des réglementations applicables.

Le Client garantit qu'il n'utilisera le Service et son site qu'à des fins licites et que le site Internet respecte l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires applicables, notamment en matière de commerce électronique, de protection de données à caractère personnel, de propriété intellectuelle, de droit à l'image.

En aucun cas CALITUDE DEVELOPPEMENT ne saurait voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou tout recours de tiers, notamment du fait d'informations, d'images, de sons, de textes, de vidéos collectés et hébergés dans le cadre ou à l'occasion de l'utilisation du Service et qui seraient contraires aux législations et réglementations en vigueur, notamment en matière de protection des données à caractère personnel. Le Client garantira CALITUDE DEVELOPPEMENT à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers de ce fait.

En cas de diffusion de Contenu illicite ou en infraction avec les dispositions légales en vigueur susceptible d'engendrer une responsabilité civile ou pénale et/ou susceptible de porter atteinte à des droits de tiers, CALITUDE DEVELOPPEMENT se réserve la faculté de supprimer le Contenu litigieux, d'office ou sur demande d'un tiers en application de la loi du 21 Juin 2004, et/ou d'interrompre la fourniture du Service sans délai et sans mise en demeure préalable et de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat sans préjudice des dommages et intérêts auxquels CALITUDE DEVELOPPEMENT pourrait prétendre.

Le présent article s'applique également à l'hébergement d'Applications, et notamment d'Applications Mobiles.

Article 8 : REVERSIBILITE

Afin que le Client puisse poursuivre l'exploitation de l'Application ou du Site, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire, CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra également fournir, à la demande du Client, des prestations d'assistance dans le cadre de la réversibilité, dans le but de fournir au Client ou à son nouveau prestataire les Données sous le format de son choix, et d'assurer une continuité dans l'hébergement. Ces prestations seront réalisées sur devis préalable et feront l'objet d'une facturation distincte.

CHAPITRE 5 : CONDITIONS SPECIFIQUES A LA GESTION DE NOMS DE DOMAINE

Dans le cadre de l'hébergement d'un Site ou d'une Application, ou de façon préalable et/ou distincte à cet hébergement, CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra également assurer, pour le compte du Client, la réservation et/ou la gestion de noms de domaine Internet.

Article 1 : DEFINITIONS

Aux fins des présentes, les termes suivants sont définis comme suit

« **Extension** » : la partie finale du Nom de domaine, telle que par exemple « .com », « .net », « .org », déterminant le Registre compétent pour enregistrer ce Nom de domaine.

« **Nom de domaine** » : la succession de lettres, chiffres et/ou signes, choisie par le Client, complétée par une « Extension », que le Client charge CALITUDE DEVELOPPEMENT (art.3) de faire enregistrer, au nom et pour le compte du Client, auprès du Registre compétent, (art.4) de renouveler ou (art.5) de transférer.

« **Registre** » désigne une entité juridique en charge, pour une catégorie donnée de noms de domaine identifiée par une Extension, de la tenue de la base de données unique recensant tous les noms de domaine comportant cette Extension.

« **Registrar** » : Organisme intermédiaire pour l'enregistrement des noms de domaine inscrit auprès des différents Registres compétents selon l'Extension choisie. Pour les noms de domaine en .fr le registre est l'AFNIC.

Article 2 : DISPONIBILITE

Avant de choisir un Nom de domaine, le Client vérifiera que le nom de domaine est disponible, via les Services Whois en ligne Du fait des délais nécessaires pour procéder à l'enregistrement du Nom de domaine envisagé, l'indication de la disponibilité d'un Nom de domaine ne constitue nullement la garantie de pouvoir effectivement procéder à son enregistrement.

Le Client déclare être informé que la demande d'enregistrement du Nom de Domaine ne garantit en aucun cas que ce Nom de domaine est effectivement disponible ni qu'il pourra effectivement être enregistré et attribué au Client. Seul l'enregistrement effectif du nom de domaine auprès du Registre ou du Registrar vaudra enregistrement. La responsabilité de CALITUDE DEVELOPPEMENT ne peut être recherchée en raison de l'inexactitude ou le défaut de qualité des données Whois ou de toute autre banque de données, ni de leur mise à jour. CALITUDE DEVELOPPEMENT ne saurait par conséquent en aucun cas être tenu pour responsable si, pour une raison qui lui est étrangère, le Nom de domaine n'était pas enregistré ou si l'enregistrement était retardé.

La disponibilité d'un nom de domaine et son enregistrement ne sauraient constituer une garantie contre toute revendication de tiers sur tout ou partie de ce nom.

Le Client doit vérifier que le Nom de domaine ne viole pas les droits de tiers ou ne contrevient pas à la législation en vigueur. Le Client notifiera immédiatement à CALITUDE DEVELOPPEMENT tout litige relatif à son Nom de domaine et toute décision judiciaire ou amiable remettant en cause ses droits sur son Nom de domaine

Article 3 : ENREGISTREMENT

CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à tout mettre en œuvre pour procéder, auprès des Registres ou des Registrars, à l'enregistrement du Nom de domaine pour lequel le Client lui aura adressé une commande dans les termes et conditions ci-après définies. CALITUDE DEVELOPPEMENT ne souscrit à ce titre aucune obligation de résultat.

CALITUDE DEVELOPPEMENT n'agit, au nom et pour le compte du Client, que comme **intermédiaire technique** entre le Client et les Registres ou Registrars.

Le Client est informé que la prestation de CALITUDE DEVELOPPEMENT consiste seulement en une insertion, dans la base de données du Registre concerné, du Nom de domaine choisi par le Client, **pour une durée de 12 mois renouvelable** à compter de l'enregistrement du Nom de domaine et sous réserve, notamment, de la disponibilité du Nom de domaine et du strict respect, par le Client, de l'intégralité de ses obligations.

Le Client s'engage à fournir tous les éléments nécessaires à l'enregistrement du Nom de domaine souhaité et notamment des informations correctes et complètes concernant le titulaire du nom de domaine, le contact administratif, le contact technique et le contact de facturation.

Il assure avoir l'autorisation de communiquer les noms et coordonnées de l'ensemble des contacts ci-dessus mentionnés à des fins de collecte et de publication sur Internet.

CALITUDE DEVELOPPEMENT ne pourra être tenue responsable des délais de réalisation de procédure résultants d'imprécisions ou d'erreurs dans l'information fournie par le Client : nom et autorisation des personnes ayant autorité, défaut de demande par une voie sécurisée et authentifiable, erreur sur le nom de domaine, imprécision dans les informations techniques fournies en cas de modification technique sur le Nom de domaine.

La procédure d'enregistrement ne commencera qu'à réception du paiement correspondant.

La réservation du nom de domaine n'est effective qu'à compter de la mise à jour des bases de données des organismes concernés ou de la confirmation adressée au client par courrier électronique de la part de CALITUDE DEVELOPPEMENT.

Article 4 : RENOUELEMENT

Le renouvellement d'un Nom de domaine se fait annuellement par tacite reconduction à date anniversaire (date d'achat initiale du Nom de domaine). En cas de souhait d'abandon du Nom de domaine (non-renouvellement) il appartient au Client de prévenir CALITUDE DEVELOPPEMENT dans des délais suffisants par courrier ou mail, et au plus tard soixante (60) jours avant la date anniversaire.

Article 5 : TRANSFERT OU CESSION

Sur demande du Client, CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à effectuer, auprès du Registre (si l'Extension du Nom de domaine est « .fr ») ou auprès du Registrar concerné (pour les autres Extensions), les diligences nécessaires au transfert ou à la cession à un tiers du Nom de domaine appartenant au Client dans les conditions énoncées ci-dessous :

- demande de transmission du Nom de domaine par le Client par lettre recommandé avec accusé de réception.
- complète collaboration du Client afin de vérifier qu'il n'existe aucune forme de blocage sur le Nom de domaine pouvant entraîner le refus par le Registre ou le Registrar de la transmission.
- signature ou validation par le Client de tous documents nécessaires à la demande de transmission du Nom de domaine auprès du registre ou du registrar et, dans certains cas,
- communication à CALITUDE DEVELOPPEMENT du numéro de code (auth_info) nécessaire à la demande de transfert auprès du registre ou du registrar.

Article 6 : CONDITIONS FINANCIERES

Les tarifs sont fixés dans le Devis. Les taxes applicables et perçues par les Registrars sont celles en vigueur au jour de la demande d'enregistrement, de renouvellement de l'enregistrement ou de transfert.

Le prix total de la Prestation, taxes incluses, est dû dès la réception de la demande formulée par le Client. Le prix ne sera pas remboursé même si les autorités compétentes, suspendent ou annulent le Nom ou les Noms de domaine dont l'enregistrement ou le renouvellement est demandé par le Client.

Article 7 : RESPONSABILITE

Le Client peut solliciter les conseils de CALITUDE DEVELOPPEMENT dans le choix de son Nom de domaine. Il est néanmoins seul responsable du choix du Nom de domaine dont il a sollicité et obtenu l'enregistrement. Il lui appartient de prendre toutes précautions utiles afin de s'assurer que le Nom de domaine ne constitue pas une violation des dispositions légales et réglementaires en vigueur et qu'il ne porte pas atteinte aux droits de tiers.

De même, eu égard à la portée de l'enregistrement d'un Nom de domaine, il appartient au Client de prendre toutes dispositions utiles pour s'assurer d'une protection juridique efficace du Nom de domaine, notamment mais de manière non exhaustive, au regard des législations nationales et/ou internationales sur le droit des marques.

En aucun cas CALITUDE DEVELOPPEMENT ne saurait être tenue pour responsable à quelque titre que ce soit en cas de recours, amiables ou contentieux, dont le Client pourrait faire l'objet consécutivement à l'enregistrement d'un ou plusieurs Noms de domaine.

En aucun cas CALITUDE DEVELOPPEMENT ne saurait être tenue pour responsable à quelque titre que ce soit du non-enregistrement d'un Nom de domaine faisant suite à un problème technique du système d'enregistrement.

Le Client s'engage à garantir CALITUDE DEVELOPPEMENT de toutes condamnations qui pourraient être prononcées à son encontre du fait de l'enregistrement d'un ou plusieurs Noms de domaine.

CHAPITRE 6 : CONDITIONS SPECIFIQUES AUX SERVICES APPLICATIFS

CALITUDE DEVELOPPEMENT propose à ses clients la mise à disposition, moyennant un abonnement, à des Services Applicatifs basés sur des applications logicielles propres ou des solutions logicielles tierces, ainsi que des services de Maintenance et de Support associés.

Le présent chapitre s'applique à la fourniture, par CALITUDE DEVELOPPEMENT de Services Applicatifs au Client.

Article 1 : DEFINITIONS

Dans le cadre du présent Chapitre, les termes suivants sont définis comme suit :

- **Données** : Données du Client, traitées par CALITUDE DEVELOPPEMENT dans le cadre du Service, en ce inclus les données à caractère personnel des Utilisateurs; ainsi que d'une façon générale, toute Donnée générée et hébergée par l'Application ;
- **Evolution**: Mises à Jour et Nouvelles Versions de l'Application ;
- **Mises à Jour** : version mineure du Service intégrant des correctifs et/ou des améliorations de fonctionnalités
- **Nouvelle Version** : version majeure du Service intégrant de nouvelles fonctionnalités, sans régression des fonctionnalités existantes.

Article 2 : CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

Article 2.1 Périmètre d'utilisation des Services

Les Services Applicatifs sont fournis pour un nombre déterminé d'Utilisateurs tel qu'indiqué au Devis, chaque Utilisateur donnant lieu au paiement d'une redevance, ou étant pris en compte dans le calcul de la redevance de Service (en cas de facturation par tranche). Le Client peut à tout moment faire évoluer le nombre d'Utilisateurs du Service, en clôturant ou ouvrant les Comptes de ses Utilisateurs, dans la limite du nombre d'Utilisateurs prévus au Devis. En cas de dépassement du nombre d'Utilisateurs prévus, la redevance correspondante sera mise à jour selon les modalités prévues à l'article « Conditions Financières », sous réserve d'une commande complémentaire par le Client

Article 2.2 Comptes Utilisateurs

Chaque Utilisateur se verra attribuer un identifiant et un mot de passe pour accéder aux Services Applicatifs. Le Client est seul et totalement responsable de l'utilisation et de la confidentialité des identifiants et des mots de passe et devra s'assurer que seules les personnes autorisées ont accès aux Services. Il devra informer sans délai CALITUDE DEVELOPPEMENT s'il constate une faille de sécurité liée notamment à la communication volontaire ou au détournement d'Identifiants et de mots de passe, afin que CALITUDE DEVELOPPEMENT puisse prendre sans délai toute mesure adaptée en vue de faire remédier à la faille de sécurité. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès au Service et d'une éventuelle perte, destruction, altération ou divulgation non autorisée de Données liées à un défaut de sécurisation de ces identifiants, dans les conditions prévues à l'article 5.2 (Chapitre 4).

L'accès au Service pour les Utilisateurs sera effectif dans un délai de 72 heures à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat, ou de chaque nouvelle demande de création de compte Utilisateur.

Le Client s'engage à ne pas laisser accéder aux Services des personnes non autorisées et doit veiller à ce que chaque personne autorisée respecte les règles de confidentialité de ses Identifiants.

Article 2.3 Prérequis techniques

Les Services Applicatifs nécessitent l'accès par le Client à un réseau de télécommunications. Ce service n'est pas compris dans les Services Applicatifs et devra être fourni par un opérateur de télécommunications sous sa responsabilité et sous le choix du Client. Ce dernier fait son affaire personnelle, à ses frais exclusifs de la mise en place, la maintenance et la connexion des différents éléments de la configuration et des moyens de télécommunications nécessaires pour accéder aux Services Applicatifs.

Les Utilisateurs devront se connecter au Service via un navigateur internet récent, et suivant les prérequis techniques indiqués par CALITUDE DEVELOPPEMENT, qui pourront évoluer à tout moment.

Les Utilisateurs pourront utiliser le Service via un ordinateur fixe ou portable, à condition d'utiliser un navigateur compatible. L'utilisation de tout ou partie des

fonctionnalités du Service, sur terminal mobile (smartphone, tablette), sera, le cas échéant, précisée au Devis.

Article 2.4 Installation et paramétrage

CALITUDE DEVELOPPEMENT procédera à distance au paramétrage et à la configuration du Service, pour répondre aux besoins des Utilisateurs.

Suite à cette configuration, CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra assurer, sur devis préalable, une formation à l'utilisation du Service. Les frais de déplacement, d'hébergement, et de restauration seront, le cas échéant, facturés en sus de la prestation de formation.

Article 3 : DISPONIBILITE DES SERVICES

Les dispositions de l'article 2 du Chapitre 4 (Hébergement) s'appliquent, *mutatis mutandis*, à la disponibilité du Service Applicatif.

Les exclusions prévues à l'article 7 du Chapitre 3 sont également applicables aux engagements de disponibilité du Service.

Article 4 : MAINTENANCE CORRECTIVE ET SUPPORT

Dans le cadre des Services Applicatifs, et moyennant le paiement de la redevance de Service, CALITUDE DEVELOPPEMENT assure une maintenance corrective et un support à l'attention des Utilisateurs du Service.

Les dispositions du Chapitre 3 sur la Maintenance Corrective et le Support applicatifs sont applicables aux Services Applicatifs ; sauf stipulation contraire au Devis pour ce qui concerne les niveaux de Service (GT/GTR et pénalités).

Article 5 : MAINTENANCE EVOLUTIVE

Dans le cadre des Services, et moyennant le paiement de la redevance mensuelle de Service, CALITUDE DEVELOPPEMENT déploiera automatiquement les Mises à Jour et Nouvelles Versions du Service au fur et à mesure de leur disponibilité. Ces Evolutions seront diffusées, sans exclusivité, à l'ensemble des clients de CALITUDE DEVELOPPEMENT.

Le Client sera prévenu à l'avance du déploiement de toute Evolution qui impliquerait une modification de l'environnement technique. CALITUDE DEVELOPPEMENT garantit que le déploiement des Evolutions de l'Application n'affectera pas les performances de l'Application, sous réserve que le Client respecte les prérequis préconisés par CALITUDE DEVELOPPEMENT concernant la configuration matérielle et logicielle des postes de travail Utilisateurs.

CALITUDE DEVELOPPEMENT installera les Evolutions dans la mesure de ses possibilités, à des jours ou heures non ouvrés, soit les samedis, dimanches, et jours fériés, ou bien le matin avant 9h, ou le soir après 21h. A défaut, l'installation sera effectuée à une date et un horaire convenus entre les Parties, de façon à perturber le moins longtemps possible l'accès aux Services par le Client.

Certaines fonctionnalités peuvent voir leur mode opératoire modifié suite à une Mise à Jour ou une Nouvelle Version, dès lors que ces modifications ne sont pas régressives à périmètre constant du résultat obtenu. CALITUDE DEVELOPPEMENT se réserve le droit d'opérer des modifications sur le nom, sur la mise en œuvre, sur l'ergonomie, le paramétrage, les modalités d'accès ou la localisation d'une fonction dans le Service. Toute évolution, mise à jour, ou correctif, sera réalisée dans le sens d'une amélioration ou d'une optimisation du Service et notamment de la sécurité et de la fiabilité des résultats obtenus.

A la demande du Client, CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra organiser, sur devis préalable, une formation sur les Evolutions du Service.

Article 6 : CONDITIONS FINANCIERES

Article 6.1 Redevances

En contrepartie de la fourniture des Services Applicatifs, le Client versera à CALITUDE DEVELOPPEMENT une redevance mensuelle ou trimestrielle de Service, calculée en fonction du nombre d'Utilisateurs effectifs du Service au premier jour de chaque mois ou trimestre calendaire. Par Utilisateur effectif, il faut entendre tout Utilisateur disposant d'un Compte Utilisateur lui permettant d'accéder au Service, indépendamment de son utilisation effective du Service et de son statut chez le Client.

L'ajout, en cours de contrat, d'un Utilisateur des Services, donne lieu à facturation d'une redevance complémentaire, à compter du mois suivant la création du Compte Utilisateur, sur la base du tarif en vigueur à la date de cet ajout. De même, tout retrait d'un Utilisateur ne sera effectif qu'à compter du mois suivant la suppression de ce Compte Utilisateur.

Article 6.2 Conditions de règlement

La redevance de Service est payable à terme échu, par virement bancaire ou prélèvement automatique et/ou par chèque. Tout mois commencé est dû.

Les autres prestations non comprises dans le périmètre du Contrat (installation, formation, développements spécifiques et toute autre prestation hors contrat) seront facturées chaque fin de mois et réglées par virement à 30 jours le 15 du mois suivant à compter de la réception de la facture.

A défaut de règlement immédiat, le Client n'aura pas ou plus accès aux Services, CALITUDE DEVELOPPEMENT se réservant le droit de suspendre l'accès aux Services. Cette suspension ne pourra pas être considérée comme une résiliation du contrat du fait de CALITUDE DEVELOPPEMENT et ni ouvrir un droit quelconque à indemnité pour le Client.

Article 7 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

CALITUDE DEVELOPPEMENT concède au Client un droit d'utilisation personnel, non cessible, et non exclusif des Services Applicatifs, pour le nombre d'Utilisateurs déclaré au Devis, et mis à jour au cours du Contrat. Toute utilisation des Services au-delà de ce périmètre pourra entraîner la suspension immédiate du Service et/ou la résiliation du Contrat aux torts exclusifs du Client.

Il est bien entendu que les droits d'utilisation des Services Applicatifs sont concédés au Client exclusivement pour ses besoins propres et n'impliqueront aucun droit de reproduction (sauf mémoire temporaire de l'ordinateur), d'adaptation, de modification, de diffusion à titre gratuit ou onéreux et plus généralement d'exploitation à des fins commerciales.

Le Client ne pourra en aucun cas céder tout ou partie des droits d'utilisation des Services Applicatifs à un tiers.

Les dispositions du Chapitre 2 (art.8) sur la garantie de contrefaçon s'appliquent aux Services Applicatifs fournis au titre du présent Chapitre.

Article 8 : DONNEES

Article 8.1 Propriété des Données

Toutes les Données et informations rattachées à l'exploitation du Service par le Client restent la propriété exclusive de ce dernier.

Le Client concède, en tant que de besoin, à CALITUDE DEVELOPPEMENT et à ses sous-traitants une licence non exclusive et mondiale, gratuite et cessible lui permettant d'héberger, de mettre en cache, de copier et d'afficher les dites Données aux seules fins de l'exécution des Services et exclusivement en association ou à l'occasion de ceux-ci.

La présente licence prendra fin automatiquement à la cessation du présent Contrat, sauf nécessité de poursuivre l'hébergement des Données et leur traitement, notamment dans le cadre de la mise en œuvre des opérations de réversibilité.

Le Client déclare et garantit qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires à l'exploitation des Données dans le cadre des Services et qu'il peut en concéder librement licence dans les termes sus visés à CALITUDE DEVELOPPEMENT et à ses sous-traitants.

CALITUDE DEVELOPPEMENT s'interdit de les divulguer, ou d'en communiquer le contenu à tout tiers sauf sur injonction d'une autorité judiciaire ou administrative. Sauf si ladite réquisition l'en empêche, CALITUDE DEVELOPPEMENT veillera à informer le Client sans délai de l'existence de la réquisition et des Données qui ont été transmises.

Article 8.2 Durée de conservation

Sous réserve des dispositions applicables aux données à caractère personnel, comme indiqué ci-dessous, les Données sont conservées pendant toute la durée du Contrat. A la cessation du Contrat, les dispositions de l'article « Conséquences de la Cessation du Contrat » s'appliqueront.

Article 8.3 Données personnelles

Les dispositions du Chapitre 8, relatif aux Données Personnelles, s'appliquent aux données traitées dans le cadre des Services Applicatifs.

Article 9 : CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT

A la cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client devra :

- cesser immédiatement d'utiliser le Service,
- payer dans un délai de 30 jours toutes sommes restant dues à CALITUDE DEVELOPPEMENT.

Les redevances payées au titre de la période contractuelle en cours resteront acquises à CALITUDE DEVELOPPEMENT, sans remboursement possible.

En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, le Client pourra, sur demande écrite, récupérer les Données documentaires hébergées par le Service, et ce dans un délai maximum de **60 jours** à compter de la cessation du Contrat. Ces Données seront transmises sous format brut (SQL ou.csv) en ce qui concerne la base de données, ou sous le format d'origine pour les Données enregistrées par l'Utilisateur dans l'application. Par ailleurs, CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à détruire, sur demande expresse et écrite du Client, l'ensemble des Données hébergées dans le cadre du Service.

Afin que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire, CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra également fournir, à la demande du Client, des prestations d'assistance dans le cadre de la réversibilité, dans le but de fournir au Client ou à son nouveau prestataire les Données sous le format de son choix. Ces prestations seront réalisées sur devis préalable et feront l'objet d'une facturation distincte.

CHAPITRE 7 : CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS DE WEBMARKETING ET EMAILING

Les dispositions du présent Chapitre s'appliquent aux prestations de Webmarketing et d'Emailing proposées par CALITUDE DEVELOPPEMENT.

Article 1 : DEFINITIONS

Aux fins du présent Chapitre, les termes suivants seront définis comme suit :

- **Message** : le message de communication publicitaire prévu au Devis et constitué notamment de vidéos, textes, sons, destinés à être communiqués et diffusés aux Adresses et ce, sur tout type de format et notamment par leur insertion dans des emails ou des newsletters ;
- **Adresse** : adresse email appartenant à une personne physique ou morale, et destinataire d'un Message ;
- **Base** : base de données d'Adresses sur laquelle la campagne d'Emailing doit être envoyée ;
- **Contenu** : tout fichier, de nature textuelle, audio, vidéo, ou multimédia, destiné à être intégré dans un Message, ou diffusé tel quel dans le cadre d'une campagne de Webmarketing ;

Article 2 : REFERENCEMENT

CALITUDE DEVELOPPEMENT assure des prestations de référencement payant (type achat de mots-clés) ou d'optimisation du référencement naturel du Site du Client, qu'il ait ou non été développé par CALITUDE DEVELOPPEMENT.

Article 2.1 Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir à CALITUDE DEVELOPPEMENT toute information utile sur la démarche et la stratégie de communication qu'il entreprend par l'intermédiaire de son site, les produits et/ou services qu'il entend promouvoir, la clientèle ou le public qu'il souhaite atteindre, ainsi que la zone géographique plus spécifiquement concernée.

Le Client indique à CALITUDE DEVELOPPEMENT les marques, expressions ou mots clés qu'il souhaite intégrer à ses pages en vue du référencement de son site, en fonction du type de référencement (naturel, payant).

Le Client s'engage à ne choisir et ne faire usage que des marques, expressions ou mots clés disponibles et non susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers.

Article 2.2 Responsabilités de CALITUDE DEVELOPPEMENT

Le Client reconnaît que le positionnement et l'audience d'un site sont le résultat de nombreux facteurs, non seulement techniques, mais également liés au contenu du site, à la cible visée, au contexte concurrentiel, et aux canaux de communication utilisés pour faire connaître le site (e-mailing, annonces presse, panneaux publicitaires, liens avec d'autres sites ou portails Internet, etc.).

En conséquence, CALITUDE DEVELOPPEMENT réalisera les Prestations de référencement commandées par le Client dans le cadre d'une **obligation de moyens**. Les objectifs de positionnement pouvant être mentionnés sur le Devis sont indiqués à titre purement indicatif et ne sauraient créer à la charge de CALITUDE DEVELOPPEMENT une obligation de résultat. Ces Prestations permettent de renforcer la présence du site du Client sur Internet mais CALITUDE DEVELOPPEMENT ne garantit pas de résultats en termes de positionnement du site sur les moteurs de recherche compte tenu de l'existence de facteurs qui ne peuvent être maîtrisés par CALITUDE DEVELOPPEMENT : l'évolution constante et l'opacité des algorithmes des moteurs de recherches, l'incidence des modifications apportées au site dynamique par le Client, la rapidité d'affichage et d'exécution du Site du Client, les nouvelles actions d'optimisation éventuellement réalisées par d'autres prestataires que CALITUDE DEVELOPPEMENT sur le site Internet, le nombre de concurrents sur les mots-clés recherchés.

Par ailleurs, CALITUDE DEVELOPPEMENT ne pourra supporter une quelconque responsabilité en cas de sanction (blacklistage, sandbox) qui pourrait être prise par les moteurs de recherches à la suite des Prestations de référencement, ou en cas de lien factice désindexé par les moteurs de recherche, du fait de l'évolution du Site du Client.

Article 3 : CAMPAGNES DE COMMUNICATION

Le Client peut confier à CALITUDE DEVELOPPEMENT des prestations de création et/ou de diffusion de campagnes publicitaires, en ligne ; sur des supports déterminés au Devis (sites Internet, réseaux sociaux, etc.).

Article 3.1 Création des Contenus

Si CALITUDE DEVELOPPEMENT est en charge de la création du Contenu des campagnes de communication, le Client s'engage alors à lui fournir les indications générales de la

campagne (type de cible visée, ton général de la campagne, nature du produit ou service objet de la promotion, etc.).

CALITUDE DEVELOPPEMENT fournira une proposition de Contenu, que le Client devra valider avant toute diffusion, par le biais d'un « bon à tirer », consistant en une épreuve du message à diffuser, tel que personnalisé par CALITUDE DEVELOPPEMENT selon les instructions du CLIENT. Le CLIENT reconnaît et accepte que la campagne de communication ne pourra démarrer qu'à réception par CALITUDE DEVELOPPEMENT du BAT validé par le CLIENT.

Article 3.2 Utilisation des Contenus du Client

Dans le cas où le Client fournit des Contenus à CALITUDE DEVELOPPEMENT pour la campagne, celui-ci garantit, s'agissant des prestations de diffusion visées au présent article :

- qu'il est titulaire des droits nécessaires pour autoriser CALITUDE DEVELOPPEMENT à réaliser les prestations requises sur les messages qu'il lui confie à cette fin ;
- que les messages respectent l'ensemble des dispositions qui sont applicables, tant au domaine d'activité du Client qu'à la publicité en règle générale, notamment les dispositions du Code de la consommation ;
- que les messages ne portent pas atteinte à la vie privée des personnes et/ou aux droits de celles-ci sur leur image et/ou à la propriété des biens et/ou aux bonnes mœurs et/ou aux droits de propriété intellectuelle des tiers, notamment sur les dessins et modèles, sur les brevets et les marques ;
- que les messages ne sont pas constitutifs de diffamation, ne contiennent pas d'injure ou de vocabulaire discriminant, ne contiennent aucun élément pouvant inciter à la haine raciale, ni d'une façon générale, aucun Contenu illicite susceptible d'engager la responsabilité du diffuseur du message.

Le CLIENT certifie avoir obtenu des titulaires des marques/modèles ou autres droits d'auteurs, l'autorisation de diffusion des images, dessins, photos, logos figurant sur les objets présents dans les campagnes.

En conséquence, le CLIENT reconnaît, que la société CALITUDE DEVELOPPEMENT, diffuseur des campagnes, ne peut être tenue responsable du Contenu de ces dernières et garantit CALITUDE DEVELOPPEMENT contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant notamment un droit, notamment de propriété intellectuelle ou un acte de concurrence déloyale et/ou parasitaire et/ou une atteinte à la vie privée ou à la protection des données à caractère personnel auquel l'exécution des présentes porterait atteinte et qui se rattacherait, directement ou indirectement, aux fichiers du Client, données, bases de données, messages ou autres Contenus fournis par le Client.

Dans ce cas, les indemnisations et frais de toute nature dépensés par CALITUDE DEVELOPPEMENT pour assurer sa défense, y compris les frais de conseil, ainsi que tous les dommages et intérêts éventuellement prononcés contre elle, seront pris en charge par le Client.

Article 3.3 Propriété des Contenus

Les fichiers, données et bases de données du CLIENT (« les Contenus ») restent la propriété pleine et entière de ce dernier lorsque celui-ci dispose de tels droits sur ces éléments. Si ces éléments ont été loués par ce dernier auprès d'un tiers, le CLIENT conserve les droits qui lui ont été concédés sur ces éléments par ce tiers. Dans tous les cas, le CLIENT concède à CALITUDE DEVELOPPEMENT le droit de réaliser ou de faire réaliser, toutes les prestations décrites aux présentes et dans le Devis portant sur les Contenus. CALITUDE DEVELOPPEMENT dispose du droit, non exclusif, d'utiliser les Contenus mis à sa disposition par le client aux fins d'exécution des présentes. Ces droits sont concédés pour le monde entier à CALITUDE DEVELOPPEMENT pour toute la durée des relations contractuelles entre CALITUDE DEVELOPPEMENT et le CLIENT. Les droits concédés à CALITUDE DEVELOPPEMENT comprennent le droit de reproduction, de représentation, d'adaptation et d'usage, sur tous supports (notamment support papier, numérique, informatique ou électronique) et par tous moyens, connus ou inconnus à ce jour.

Article 3.4 Conditions financières

La Prestation de création et de suivi de campagnes de communication a pour objet de permettre à CALITUDE DEVELOPPEMENT d'utiliser les budgets mis à disposition par le Client pour la publication des campagnes de communication.

Le Client s'engage à verser, en contrepartie des prestations de création et de suivi des campagnes de communication, une redevance fixée au Devis et d'allouer un budget de diffusion des annonces nécessaire à la réalisation de ces prestations. Ainsi, le Client s'engage à fournir le budget nécessaire, notamment à l'achat de mots-clés, ou de réservation d'espace publicitaire sur les sites ou les réseaux sociaux désignés au Devis.

Les services et les budgets alloués font l'objet d'une description détaillée au Devis.

CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à respecter les limites budgétaires imposées par le Client.

Le tarif indiqué au Devis concerne uniquement la **prestation** de création et de suivi des campagnes. Le budget lié à la publication des campagnes sur les différents outils de communication est à la charge du Client, sauf mention contraire au Devis. Si le budget de communication n'est pas renouvelé par le Client, CALITUDE DEVELOPPEMENT sera néanmoins en droit de facturer la prestation décrite au Devis, sur la base du tarif accepté par le Client.

Article 4 : EMAILING

CALITUDE DEVELOPPEMENT fournit un service d'hébergement et de location d'un service d'emailing (envoi en masse d'emails) depuis ses serveurs, et à l'aide d'un outil propriétaire.

Les serveurs et services d'emailing associés sont décrits au Devis.

Article 4.1 Contenus du message

Il appartient au Client de fournir le Contenu du message à adresser sur la base d'adresses ; ainsi que la base elle-même.

Le message devra respecter les prérequis techniques imposés par CALITUDE DEVELOPPEMENT, et nécessaires pour le bon fonctionnement de l'outil d'Emailing.

Article 4.2 Délais d'envoi des messages

Le délai d'envoi des emails est fonction :

- de la charge du serveur de gestion des emailings de l'hébergeur
- de la charge du ou des caractéristiques des serveurs mails d'envoi (SMTP) de l'hébergeur
- de la charge et des contraintes techniques des serveurs mails des destinataires des emails en terme de connexions simultanées de la part d'un même serveur d'envoi ;
- de la cohérence des adresses emails utilisées (toute adresse erronée entraîne des essais d'envois multiples, ralentissant le temps d'envoi total)
- du nombre d'adresses destinataires ;

Toutefois, CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à ce que la campagne d'Emailing soit lancée (à savoir, l'ensemble des messages envoyés) au plus tard dans les 6 heures de l'horaire souhaité par le Client. En revanche, CALITUDE DEVELOPPEMENT ne peut en aucun cas garantir la bonne réception des emails envoyés dans le cadre de la Prestation, laquelle dépend de multiples facteurs techniques en dehors de son contrôle, ce que le Client reconnaît expressément.

Article 4.3 Limites de la Prestation

La Prestation est assurée dans la double limite du nombre maximal d'adresses par envoi, et par jour, tel qu'indiqué au Devis. Tout envoi d'une campagne d'Emailing excédant ces limites sera automatiquement rejeté.

Il appartient au Client de solliciter CALITUDE DEVELOPPEMENT s'il souhaite augmenter sa capacité d'envoi. Le cas échéant, CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra proposer au Client de souscrire l'option « SMTP dédié », lui permettant de bénéficier d'un serveur d'envoi dédié ; sans toutefois que cela puisse avoir pour effet d'augmenter les engagements de CALITUDE DEVELOPPEMENT en terme de délais d'envoi. Les dispositions de l'article 2.1 (Chapitre 5) sur la disponibilité de l'hébergement sont applicables aux services d'Emailing.

Article 4.4 Garantie du Client

Il appartient au Client de fournir la base de données d'adresses emails, auxquelles il souhaite voir le message adressé. Ce fichier devra être fourni dans un format exploitable, soit .csv, ou tout autre format indiqué par CALITUDE DEVELOPPEMENT.

Il est rappelé au CLIENT que toute utilisation de Données Personnelles à des fins de prospection commerciale est conditionné à l'obtention d'un consentement exprès, écrit, et spécifique de la personne concernée (« opt-in ») ; sauf exceptions prévues par l'article L.34-5 du Code des Postes et Télécommunications.

En conséquence, dans le cas où le Client confierait des prestations d'emailing à CALITUDE DEVELOPPEMENT, le CLIENT garantit à CALITUDE DEVELOPPEMENT que les Données Personnelles à traiter ont été collectées en conformité avec les dispositions légales et réglementaires applicables à la prospection directe par courrier électronique, notamment avec les dispositions du Code des postes et des communications électroniques (fichiers opt-in), ainsi que la Réglementation Données Personnelles, et ne concernent en aucun cas des destinataires inscrits sur des listes d'opposition. A cet égard, le Client est informé que CALITUDE DEVELOPPEMENT se réserve le droit de suspendre la PRESTATION, et ne pas procéder à l'envoi des messages aux destinataires inscrits sur de telles listes d'opposition, quelles qu'elles

soient, y compris les éventuelles listes d'opposition propres aux prestataires de routage.

Article 4.5 Conditions Financières

Les services d'Emailing sont facturés mensuellement, sur la base du nombre d'Emails envoyés, chaque adresse email fournie par le Client étant comptabilisée de façon distincte.

Les tarifs sont mentionnés par tranche de volume d'adresses, le tarif étant automatiquement ajusté en cas de dépassement d'un palier au cours de mois.

Des frais de mise en service sont facturés au démarrage de la Prestation.

CHAPITRE 8 : PRESTATIONS D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET DE MAINTENANCE DE PARC INFORMATIQUE

CALITUDE DEVELOPPEMENT propose à ses clients des prestations d'assistance technique, en mode Régie, visant à assurer une maintenance matérielle et applicative de leur Système d'Information ; ainsi que des prestations de Support visant à répondre aux demandes d'assistance de leurs Utilisateurs (ci-après « les Prestations »).

Article 1 : DECLARATIONS DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir eu accès, au plus tard à la date de la Commande, à toute l'information nécessaire de la part de CALITUDE DEVELOPPEMENT lui permettant d'apprécier pleinement le contenu et la nature des Prestations et leur adéquation à ses besoins spécifiques.

Il déclare ne pas disposer ou détenir en interne les compétences ou les ressources suffisantes pour la réalisation des Prestations.

Article 2 : CONTACT CLIENT

Le Client doit désigner un interlocuteur, investi d'un pouvoir de décision et possédant les compétences techniques suffisantes lui permettant de prendre toute décision concernant l'exécution des Prestations par CALITUDE DEVELOPPEMENT et qui sera chargé de coordonner ses relations avec CALITUDE DEVELOPPEMENT. Le nom de cet interlocuteur est indiqué sur le Devis, ou à défaut devra être communiqué ultérieurement par écrit par le client. Le Client s'engageant à informer CALITUDE DEVELOPPEMENT par écrit de tout changement en cours d'exécution du Contrat.

Article 3 : NATURE DES PRESTATIONS

D'une façon générale, les Prestations d'assistance technique soumises au présent Chapitre visent à assurer un fonctionnement normal du Système d'Information du Client, dans le cadre d'une obligation de moyens, et d'une facturation au temps passé (« mode Régie »).

La nature exacte des Prestations et le périmètre d'intervention de CALITUDE DEVELOPPEMENT sont précisés à la Commande, CALITUDE DEVELOPPEMENT n'étant tenue d'aucun engagement hors de ce périmètre, et notamment sur des logiciels ou applicatifs qu'elle ne connaît pas ou dont elle n'est pas éditeur ou revendeur. La nature et le périmètre des Prestations pourront évoluer à tout moment sur simple demande écrite du Client, sous réserve d'acceptation par CALITUDE DEVELOPPEMENT en fonction de ses compétences et de ses ressources.

Article 4 : PROCEDURE D'ASSISTANCE - DELAIS D'INTERVENTION

Les demandes d'Assistance devront être adressées par téléphone, ou par email (assistance@calitude.com) et, en cas de demande orale, confirmées sans délai par écrit par l'Utilisateur.

CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à prendre en charge les demandes d'Assistance du Client dans un délai maximum de 48 heures ouvrées à compter de leur notification ou de leur confirmation écrite.

Article 5 : LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les Prestations pourront être exécutées dans les locaux de CALITUDE DEVELOPPEMENT ou sur le site du Client.

Sauf urgence, les interventions seront programmées d'un commun accord avec le Client.

Dans le cas où les Prestations seraient réalisées dans les locaux du Client, les dispositions ci-dessous s'appliqueront.

Article 6 : PERSONNEL AFFECTE AUX PRESTATIONS

CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à affecter un personnel qualifié et suffisamment formé, à l'exécution des Prestations qui lui sont confiées.

CALITUDE DEVELOPPEMENT est seul responsable de la définition du type de profil requis et de la désignation du nombre de membres de l'équipe affectés à l'exécution des Prestations.

L'ensemble du personnel de CALITUDE DEVELOPPEMENT affecté en tout ou partie à la réalisation des Prestations reste, en toutes circonstances, sous la seule autorité hiérarchique et disciplinaire de CALITUDE DEVELOPPEMENT qui en assure seul la gestion administrative et sociale. En particulier, la formation des salariés intervenants, ainsi que leurs congés, ou leurs absences ponctuelles relèvent de la seule responsabilité de CALITUDE DEVELOPPEMENT.

CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra désigner un des membres de son équipe en qualité de chef de projet (le « Chef de Projet »). Le Chef de Projet sera l'interlocuteur privilégié du Client.

CALITUDE DEVELOPPEMENT fournira à son personnel l'ensemble du matériel, notamment informatique, nécessaire à sa mission, le cas échéant. Le personnel sera néanmoins amené, dans le cadre de sa mission, à intervenir sur l'infrastructure matérielle du Client, dans le cadre d'une mise à disposition exclusivement limitée à la durée de l'intervention.

En cas d'indisponibilité d'un membre de l'équipe de CALITUDE DEVELOPPEMENT, celle-ci prendra toutes les mesures nécessaires pour assurer la continuité des Prestations.

Le Client s'engage à informer CALITUDE DEVELOPPEMENT des dispositions prévues par son règlement intérieur, ainsi que des règles d'hygiène et sécurité applicables sur les lieux de travail, auxquelles le personnel de CALITUDE DEVELOPPEMENT est tenu de se conformer. Il s'engage à recevoir les membres du personnel du Prestataire travaillant à la réalisation desdites Prestations dans les meilleures conditions de travail possible.

À cet égard, le Client s'engage à prendre toutes dispositions à l'égard des fournisseurs de logiciels pour mettre librement et gratuitement à la disposition de CALITUDE DEVELOPPEMENT, pour les besoins de la Prestation, les logiciels pour lesquels le Client bénéficie d'une licence d'utilisation et nécessaires à l'exécution des Prestations. Le Client garantit avoir obtenu des propriétaires des logiciels les autorisations nécessaires pour permettre à CALITUDE DEVELOPPEMENT d'intervenir dans le cadre des Prestations, notamment de maintenance corrective de ces logiciels, ou du matériel sur lesquels ils sont installés.

Le Client s'engage à éviter toutes mesures qui pourraient faire croire que les salariés du Prestataire font partie de son personnel. En particulier, le Client s'interdit d'attribuer aux salariés concernés une adresse email à son nom, de leur donner une carte d'accès permanente au restaurant d'entreprise, d'éditer des cartes de visite à leur nom à en-tête du Client. Dans la mesure du possible, les salariés concernés disposeront d'un bureau spécifique, séparé de celui des autres membres du personnel du Client.

En cas de difficultés avec les salariés intervenant sur Site, le Client s'engage sauf urgence particulière, à contacter CALITUDE DEVELOPPEMENT en priorité, afin de lui faire part de la difficulté et qu'CALITUDE DEVELOPPEMENT puisse résoudre la difficulté directement avec le(s) salarié(s) concerné(s).

La présente clause s'applique également en cas de recours à du personnel sous-traitant de CALITUDE DEVELOPPEMENT, dont CALITUDE DEVELOPPEMENT demeure responsable.

Article 7 : RESPONSABILITES D'CALITUDE DEVELOPPEMENT

CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des Prestations et souscrit à ce titre une obligation de moyens.

En conséquence, CALITUDE DEVELOPPEMENT ne peut garantir la continuité du bon fonctionnement du Système d'Information, ni la résolution de l'ensemble des dysfonctionnements matériels ou applicatifs, le Système d'Information restant sous l'entière responsabilité du Client.

Le Client s'engage à suivre les préconisations de CALITUDE DEVELOPPEMENT pour tout remplacement de matériel ou mise à jour ou mise à niveau logicielle, qui serait nécessaire aux bonnes performances du Système d'Information ou à la résolution de l'incident notifié. A défaut, CALITUDE DEVELOPPEMENT ne saurait être tenue responsable, même au titre de son obligation de moyens, de la non-résolution de l'incident, ou de son renouvellement.

CALITUDE DEVELOPPEMENT ne sera en aucun cas tenue responsable :

- i) de pannes et interruptions de service, dues à toutes contingences techniques, de quelque origine qu'elles soient et notamment de problèmes liés aux réseaux ou à l'Internet,
- ii) de non-conformité technique des équipements, logiciels ou matériels du Client par rapport aux préconisations techniques des constructeurs, éditeurs, ou opérateurs ;
- iii) de toute mauvaise utilisation ou utilisation abusive des équipements, matériels ou logiciels composant son Système d'Information ;

Article 8 : CONDITIONS FINANCIERES

Article 8.1 Facturation au temps passé

Sauf stipulation contraire, les Prestations sont facturées en mode Régie, dans les conditions prévues à l'article 11.2.2 du Chapitre 1.

Article 8.2 Facturation forfaitaire mensuel

Si la Commande le prévoit, le Client pourra opter pour une facturation forfaitaire, et versera au Prestataire une somme forfaitaire hors taxes dont le montant mensuel est visé à la Commande.

Cette somme correspond à un nombre de journées ou demi-journées par mois, sur la base d'un tarif journalier indiqué à la Commande.

Les frais de déplacement et de séjour seront facturés sur la base d'un tarif forfaitaire indiqué à la Commande, ou à défaut, sur justificatifs.

Toutefois, si le nombre de jours effectivement consommé dans le cadre des Prestations devait, en cours de période annuelle, atteindre ou dépasser le montant correspondant au forfait annuel fixé à la Commande, CALITUDE DEVELOPPEMENT en informerait aussitôt le Client, afin qu'il puisse ajuster le forfait prévu jusqu'à la fin de la période annuelle. A défaut de commande complémentaire du Client, CALITUDE DEVELOPPEMENT se réserve le droit de suspendre ses Prestations, jusqu'à la prochaine échéance annuelle.

Article 9 : SECURITE DES DONNEES

Dans le cadre de ses Prestations d'Assistance Technique, CALITUDE DEVELOPPEMENT sera amenée à intervenir à distance, par une prise en main des postes et équipements des Utilisateurs.

CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à utiliser, aux fins de cette prise de main à distance, des logiciels reconnus du marché, et offrant les meilleures garanties de sécurité.

Par ailleurs, CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à préserver la sécurité de l'ensemble des données auxquelles elle pourrait avoir accès, ou qu'elle pourrait traiter, d'une quelconque façon dans le cadre des Prestations, indépendamment de leur nature ; et ce dans les conditions prévues au Chapitre 10, sur la sécurité des données personnelles.

Le Client s'engage à informer CALITUDE DEVELOPPEMENT dans l'hypothèse où certaines des informations mises à sa disposition seraient des données classées ou soumises à régime de diffusion restreinte au-delà des engagements de confidentialité contractuels et ; le cas échéant, à proposer tout engagement nécessaire permettant l'accès auxdites Données, dans le cadre de la mission de CALITUDE DEVELOPPEMENT.

CHAPITRE 9 : CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE MATÉRIEL INFORMATIQUE

CALITUDE DEVELOPPEMENT propose à ses Clients du matériel informatique, qui soit adapté à ses besoins, et les conseille dans le choix de ce matériel.

Article 1 : DEFINITIONS

Au sens du présent Chapitre, les termes ci-dessous seront définis comme suit :

- **Commande** : Devis validé par le Client, ou bon de commande reçu par CALITUDE DEVELOPPEMENT, et confirmé sans réserves, pour la vente de Produits ;
- **Produit** : matériel informatique, tel que notamment (et sans limitation) ordinateur fixe, portable, tablette, serveur, câblage, imprimantes, périphériques ; commandé par le Client, et destiné à un usage professionnel ;

Article 2 : INFORMATION PRECONTRACTUELLE

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa Commande, d'une manière claire et compréhensible, de l'ensemble des informations susceptibles d'informer sa décision d'achat, et notamment des caractéristiques techniques des Produits commandés, en comparaison de produits similaires qui ont pu lui être présentés par CALITUDE DEVELOPPEMENT, afin d'évaluer la conformité des Produits commandés à ses besoins, tant en terme de performances techniques, que de volume et d'intensité d'utilisation, et d'adéquation du matériel avec son système d'information et notamment avec les solutions applicatives utilisées par le Client.

Dès lors, le Client reconnaît qu'CALITUDE DEVELOPPEMENT a rempli son obligation précontractuelle d'information et son devoir de conseil, et renonce à tout recours à ce titre.

Article 3 : PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les prix des Produits sont mentionnés à la Commande. Ils sont exprimés en Euros, HT et TTC ; hors frais de livraison et éco-contribution, payables en sus.

Sauf stipulation contraire à la Commande, les conditions de paiement suivantes s'appliquent :

- Acompte de 30% à la Commande,
- Le solde à la livraison.

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par CALITUDE DEVELOPPEMENT moins de 15 jours avant la date prévue pour la fourniture des Produits commandés, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande sera de plein droit acquis à CALITUDE DEVELOPPEMENT et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement. Dans l'hypothèse où le Produit commandé ne pourrait être revendu par CALITUDE DEVELOPPEMENT dans un délai d'un mois à compter de l'annulation, le Client sera en outre redevable d'une indemnité égale au coût d'achat du Produit, majorée de 10% (sous déduction de l'acompte déjà versé).

Article 4 : DELAIS DE LIVRAISON

CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer les Produits commandés par le Client dans le délai convenu entre les Parties et stipulé sur la Commande. Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur, car il dépend notamment des délais d'approvisionnement de ses fournisseurs, lesquels peuvent être impactés par des variations de la demande mondiale pour le type de matériel commandé. En conséquence, CALITUDE DEVELOPPEMENT ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard de livraison.

Toutefois, en cas de retard supérieur à 60 jours le Client pourra demander la résolution de la vente, sans que cette résolution n'ouvre droit à indemnité à son profit. Les acomptes déjà versés lui seront alors restitués. CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à tenir informé le Client de l'état d'avancement de sa Commande, et des éventuelles difficultés d'approvisionnement qu'elle pourrait rencontrer, afin que le Client puisse prendre une décision rapide et informée à l'issue du délai susvisé.

La responsabilité de CALITUDE DEVELOPPEMENT ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la livraison imputable au Client ou en cas de force majeure.

Article 5 : RECEPTION DES PRODUITS – LIVRAISON

La livraison est constituée par le transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du Produit, à l'adresse indiquée à la Commande. En cas de changement de lieu de livraison après la Commande, ou de demandes particulières du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport des Produits commandés,

dûment acceptées par écrit par CALITUDE DEVELOPPEMENT, les coûts liés à ces modifications feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire.

Le Client est tenu de vérifier l'état des Produits livrés. Il dispose d'un délai de 3 jours ouvrés à compter de la livraison pour formuler par écrit (par LRAR) toutes réserves ou réclamations pour non-conformité ou vice apparent des Produits livrés (par exemple colis endommagé, déjà ouvert ...), avec tous les justificatifs y afférents (photos notamment). Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les Produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par CALITUDE DEVELOPPEMENT. CALITUDE DEVELOPPEMENT remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les Produits livrés dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

Article 6 : RESERVE DE PROPRIÉTÉ – TRANSFERT DES RISQUES

CONFORMEMENT A L'ARTICLE L 624-16 DU CODE DE COMMERCE, LA MARCHANDISE LIVRÉE RESTE LA PROPRIÉTÉ DE CALITUDE DEVELOPPEMENT JUSQU'À COMPLET PAIEMENT DU PRIX PAR LE CLIENT. À DÉFAUT DE PAIEMENT DE LA TOTALITÉ DU PRIX RESTANT DU PAR LE CLIENT, ET APRÈS L'EXPIRATION D'UN DÉLAI DE 8 JOURS SUIVANT L'ENVOI EN LRAR PAR CALITUDE DEVELOPPEMENT D'UNE MISE EN DEMEURE RESTÉE INFRUCTUEUSE, LE CONTRAT SERA RESILIÉ DE PLEIN DROIT, ET CALITUDE DEVELOPPEMENT POURRA REVENDIQUER LA PROPRIÉTÉ DE LA MARCHANDISE VENDUE, DANS LES CONDITIONS PRÉVUES AUX ARTICLES L.624-9 ET SUIVANTS DU CODE DE COMMERCE.

Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert au Client, dès la livraison, des risques de perte ou de détérioration des Produits.

Article 7 : GARANTIE

Article 7.1 Périmètre de la Garantie

Les Produits livrés bénéficient de la garantie contractuelle du fabricant (et de son éventuelle extension) pour la durée qui figure à la Commande et qui couvre tout défaut de conception, de matière ou de fabrication. S'il est prouvé qu'un Produit est défectueux pendant la période de garantie, le Client pourra bénéficier, au choix du fabricant, et en fonction de la gravité du défaut, soit de la réparation soit du remplacement du Produit défectueux, soit si le Produit n'est pas remplaçable et que le défaut intervient dans les 6 premiers mois, au remboursement du prix. Les consommables tels que batteries et accessoires font l'objet d'une garantie maximale d'un an et ne peuvent pas être inclus dans les éventuelles extensions de garantie.

Article 7.2 Exercice de la Garantie

La garantie doit être exercée auprès du fabricant du Produit, avec ou sans l'assistance de CALITUDE DEVELOPPEMENT. En cas de dysfonctionnement du Produit pendant la période de garantie, le Client doit en informer CALITUDE DEVELOPPEMENT par téléphone ou par email. Par la suite, si la procédure de garantie du fabricant l'exige, CALITUDE DEVELOPPEMENT mettra directement le service SAV du fabricant en rapport avec le Client, afin qu'il procède à l'analyse du défaut et à une éventuelle intervention sur site ou à distance. Dans les autres cas, CALITUDE DEVELOPPEMENT pourra procéder, pour le compte du fabricant, à l'analyse du dysfonctionnement et lui transmettre tous éléments utiles aux fins d'une intervention du service SAV sur site Client ou à distance, ou d'un remplacement du matériel. CALITUDE DEVELOPPEMENT n'interviendra pas elle-même sur le Produit défectueux, sauf accord préalable du fabricant. Les frais et les risques liés à un éventuel retour des Produits réparés ou de remplacement dans le cadre de la garantie seront supportés par CALITUDE DEVELOPPEMENT, qui en fera son affaire avec le fabricant, ou directement par le fabricant. En revanche, le temps passé sur l'analyse des dysfonctionnements, et d'une façon générale, sur les réclamations du Client au titre de la Garantie sera décompté du contrat d'assistance technique du Client.

Les interventions au titre de la garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci. Le Client s'interdit de faire réparer ou modifier les Produits par un tiers sans l'autorisation préalable écrite de CALITUDE DEVELOPPEMENT ou du fabricant.

Article 7.3 Exclusions

La garantie est exclue si les défauts ou les dysfonctionnements ont pour origine une installation incorrecte, un entretien inadéquat, le remplacement d'un consommable, par démontage du Produit, effectuée directement par le Client sans suivre les instructions du manuel d'utilisation ou par un tiers non agréé ; une modification non autorisée par CALITUDE DEVELOPPEMENT, une utilisation anormale ou non conforme à la notice d'emploi, un accident, un choc, une chute ou un défaut de surveillance. Les consommables tels que batteries et accessoires font l'objet d'une garantie maximale d'un an et ne peuvent pas être inclus dans les éventuelles extensions de garantie.

Article 8 : MAINTENANCE DU PRODUIT

En cas de dysfonctionnement du Produit au-delà de la période de garantie, CALITUDE DEVELOPPEMENT ne pourra intervenir qu'à la condition que le Client ait souscrit un service annuel de maintenance et d'assistance technique.

CHAPITRE 10 : GESTION ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**Article 1 : OBJET**

Le présent Chapitre a pour objet de définir les conditions dans lesquelles CALITUDE DEVELOPPEMENT traite, dans le cadre du Contrat, les données à caractère personnel du Client (ci-après « les Données Personnelles »), selon leur définition donnée à l'article 4.1 du 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 (RGPD).

Il constitue l'accord écrit sur le traitement des Données Personnelles, requis par l'article 28 du RGPD, entre le responsable du traitement et le sous-traitant.

Il est applicable à tous les traitements susceptibles d'être effectués par CALITUDE DEVELOPPEMENT dans le cadre des Prestations qui lui seraient commandées par le Client ; qu'il s'agisse d'hébergement, de visualisation, de stockage, de modification, de diffusion, ou d'extraction de données à caractère personnel.

Le Tableau des Traitements récapitule les actes de traitements autorisés en fonction des Prestations effectuées.

Article 2 : RESPONSABILITES RESPECTIVES DES PARTIES

Le **Client** assumera seul la qualité de **responsable du traitement** au sens du RGPD, des Données Personnelles traitées par CALITUDE DEVELOPPEMENT dans le cadre des Prestations; **CALITUDE DEVELOPPEMENT** n'ayant que la qualité de « **sous-traitant** » de ces données en sa qualité de prestataire.

CALITUDE DEVELOPPEMENT ne sera tenue responsable, en sa qualité de sous-traitant, que des obligations spécifiquement mises à sa charge par le Contrat, ou par la réglementation en vigueur sur le respect des données personnelles ; ou encore s'il a agi en dehors des instructions précises du Client.

CALITUDE DEVELOPPEMENT ne saurait être tenue responsable des manquements du Client à cette réglementation, et qui ne lui seraient aucunement imputables, en application de l'article 82.3 du RGPD.

En toutes hypothèses, la responsabilité de CALITUDE DEVELOPPEMENT vis-à-vis du Client, en cas de recours d'un tiers au titre de la responsabilité solidaire instituée par l'article 82.4 du RGPD, est limitée au montant indiqué à l'article « Responsabilité » du présent Contrat.

Article 3 : OBLIGATIONS DU CLIENT - GARANTIE

Pour toutes les Données Personnelles traitées dans le cadre des Prestations, et notamment celles traitées dans le cadre des prestations de Webmarketing et Emailing, le Client garantit à CALITUDE DEVELOPPEMENT qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés » et en vertu des autres dispositions législatives et réglementaires, françaises et européennes, notamment au titre du RGPD. En conséquence, le Client garantit CALITUDE DEVELOPPEMENT qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait de leurs données ainsi que des droits qui leur sont concédés (droit d'opposition, d'effacement, de limitation du traitement, droit d'accès et de rectification).

Le Client garantit CALITUDE DEVELOPPEMENT contre tout recours, plainte, ou réclamation émanant d'une personne physique, dont les données personnelles seraient traitées par CALITUDE DEVELOPPEMENT, ou ses sous-traitants, de quelque façon que ce soit, dans le cadre du Contrat. En conséquence, le Client garantit CALITUDE DEVELOPPEMENT contre toute indemnité ou condamnation pouvant être mise à sa charge du fait du recours d'une personne physique, dont les Données Personnelles sont hébergées, copiées, visualisées, ou traitées d'une quelconque manière par CALITUDE DEVELOPPEMENT dans le cadre des Prestations, et lié au non-respect par le Client de ses obligations légales ou contractuelles prévues au présent Chapitre.

Article 4 : TRAITEMENTS AUTORISES

Le Client autorise CALITUDE DEVELOPPEMENT, en qualité de sous-traitant, à traiter les Données Personnelles, pour son compte, exclusivement pour les finalités prévues au Tableau des Traitements.

CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à :

- i) traiter les Données Personnelles uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance

- ii) traiter les Données Personnelles conformément aux instructions documentées du Client
- iii) garantir la confidentialité des Données Personnelles traitées dans le cadre du présent contrat
- iv) veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles en vertu du présent contrat :
 - a. s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
 - b. reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel

Article 5 : SOUS-TRAITANCE ULTERIEURE

En cas de recrutement de sous-traitants ultérieurs, au sens du RGPD, CALITUDE DEVELOPPEMENT en informera préalablement et par écrit le Client, en indiquant clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le Client disposera d'un délai de 15 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. A défaut d'objection émise pendant ce délai, le sous-traitant ultérieur sera réputé agréé par le Client.

Les sous-traitants mentionnés au Tableau des Traitements ci-dessous sont réputés agréés par le Client à la date de la Commande.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient à CALITUDE DEVELOPPEMENT de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. En toutes hypothèses, CALITUDE DEVELOPPEMENT demeurera pleinement responsable vis-à-vis du Client de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

Article 6 : SECURITE DES DONNEES

CALITUDE DEVELOPPEMENT mettra en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles qu'elle est amenée à traiter dans le cadre des Prestations.

Les mesures de sécurité spécifiques à chaque traitement sont précisées dans les conditions spécifiques à chaque Prestation dans les présentes CGV.

En outre, en fonction de la nature des données personnelles, de leur sensibilité, et des risques pour les personnes concernées en cas de violation des données, CALITUDE DEVELOPPEMENT mettra en œuvre, sur instructions du Client, des mesures supplémentaires de sécurité des Données Personnelles. Ces mesures pourront inclure un chiffrement des Données, leur pseudonymisation, ou encore des audits réguliers de la disponibilité et de la sécurité des Données.

Article 7 : EXERCICE DES DROITS PAR LES PERSONNES CONCERNEES

Il appartiendra au Client de traiter les demandes des personnes concernées quant à l'exercice des droits qui leur sont offerts par la réglementation applicable (notamment droit d'opposition, droit d'accès et de rectification, droit à la portabilité, droit d'effacement des données des mineurs, droit de limitation du traitement). Si les personnes concernées venaient à exercer auprès de CALITUDE DEVELOPPEMENT des demandes d'exercice de leurs droits, celles-ci seront systématiquement renvoyées au Client pour qu'il les traite dans les délais légaux.

Article 8 : VIOLATION DE DONNEES PERSONNELLES

CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à notifier au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par email, doublé d'une LRAR. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, en tant que responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente

Article 9 : REGISTRE DES TRAITEMENTS

CALITUDE DEVELOPPEMENT déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données;

Article 12: TABLEAU DES TRAITEMENTS

- les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, mises en œuvre pour assurer la sécurité des Données.

Article 10 : DUREE DES TRAITEMENTS - RESTITUTION DES DONNEES PERSONNELLES

Sauf accord contraire des Parties, les Données Personnelles seront traitées pour la durée de la Prestation nécessitant ou impliquant leur traitement. Ainsi, à titre d'exemple, les Données Personnelles des Utilisateurs d'une Application seront hébergées par CALITUDE DEVELOPPEMENT pour la durée de la Prestation d'hébergement.

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, si elle est encore en possession de Données Personnelles confiées par le Client,

CALITUDE DEVELOPPEMENT s'engage à :

- restituer toutes les Données Personnelles au Client ou, sur demande du Client,
- à les restituer à la société, nouveau sous-traitant, désigné par le Client.

Ces données seront restituées ou transmises sous un format lisible et ouvert.

Le renvoi s'accompagnera de la destruction de toutes les copies existantes de ces Données Personnelles dans les systèmes d'information de CALITUDE DEVELOPPEMENT. Le présent article s'applique sans préjudice des dispositions de l'article du Contrat relatif aux « conséquences de la cessation du Contrat ».

Article 11 : DEVOIR D'ASSISTANCE

CALITUDE DEVELOPPEMENT fera ses meilleurs efforts pour assister le Client dans ses démarches visant à garantir la conformité des traitements de données personnelles avec la réglementation en vigueur. A ce titre, CALITUDE DEVELOPPEMENT mettra à la disposition du Client toutes les informations nécessaires en cas de réalisation de tout audit de conformité ou sécurité, ou toute analyse d'impact menée par le Client.

En revanche, les prestations visées au Contrat n'incluent pas la réalisation de démarches propres au Client, telles que la rédaction d'analyses d'impact, ou la déclaration à la CNIL d'une violation de Données, lesquelles donneront lieu, le cas échéant, à facturation d'une prestation distincte.

Prestation	Actes de traitement autorisé	Finalité
Développement	Visualisation Extraction Consultation Utilisation Structuration	Développement de Sites ou d'Applications Maintenance Evolutive
Hébergement	Enregistrement Organisation Consultation Effacement Destruction	Hébergement de Sites, Applications, ou Services Applicatifs Réponses à demandes d'exercice de droits par les Utilisateurs
Maintenance et Support	Enregistrement Consultation Extraction	Maintenance Corrective d'un Site, d'une Application Assistance à l'Utilisateur
Services Applicatifs	Enregistrement Organisation Extraction Consultation Effacement Destruction	Fourniture et hébergement d'un Service Applicatif Maintenance Corrective, Evolutive et Support Utilisateur Réponses à demandes d'exercice de droits par les Utilisateurs
Webmarketing	Enregistrement Organisation et Structuration Utilisation Communication par transmission Diffusion Conservation Effacement	Envoi de campagnes publicitaires pour le compte du Client Structuration de la Base d'adresses fournie par le Client Analyse des résultats
Emailing	Enregistrement Organisation et Structuration Utilisation Communication par transmission Diffusion Conservation Effacement	Envoi de Messages en masse sur la Base du Client Analyse des résultats Destruction de la Base en fin de Prestation