



**support@evalbox.com** Le Prestataire procédera au diagnostic et éventuellement à la mise en œuvre de la correction nécessaire dans les meilleurs délais. Sans Contrat de support et maintenance spécifique conclu entre le Client et le Prestataire, le Prestataire ne peut en aucun cas garantir la délivrance ni l'engagement de services d'assistance technique, ou de support et maintenance. Et plus particulièrement et formellement dans les cas suivants :

- Client en défaut ou retard de paiement ;
- Refus du Client de collaborer dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- Utilisation des Services applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- Modification non autorisée des Solutions par le Client ou par un tiers ;
- Manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- Implantation de tous logiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services applicatifs ;
- Défaillance des réseaux de communication électronique ;
- Acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- Détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Services applicatifs.

Toutefois, il peut être décidé et négocié spécifiquement entre le Client et le Prestataire une prestation de support ou d'assistance spécifique et / ou de la correction de dysfonctionnement ou d'anomalie.

Grand avantage d'utiliser une offre SaaS, le Client bénéficie automatiquement des mises à jour et évolutions fonctionnelles des Services applicatifs. Le Prestataire pourra, s'il le juge utile, ou à la demande du Client, transmettre des informations ou documentations spécifiques concernant ces mises à jour.

Le Prestataire peut avoir à réaliser des opérations de maintenance sur la Solution et ainsi suspendre momentanément les Services applicatifs, notamment afin d'en vérifier le fonctionnement et la mise à niveau technique. Il peut ainsi s'assurer d'un fonctionnement optimal, ainsi que de l'application de tous les patches fonctionnels et/ou de sécurité recommandés par les sous-traitants ou fournisseurs liés à la prestation, dans les meilleurs délais. Il pourra, pour pouvoir effectuer ce type de tâche, suspendre les services provisoirement, et sans nécessairement en avertir le Client. Ces périodes de suspensions de service seront bien évidemment limitées et écourtées au maximum, et auront lieu de préférence dans les périodes où l'activité est la moins importante.

Le Client est tenu d'informer le Prestataire des éventuelles périodes sensibles pendant lesquelles il souhaite utiliser la Solution (cas d'examen ou de formations planifiés par exemple). Le Prestataire fera alors tout son possible pour éviter les opérations de maintenance pendant ces périodes et informera le cas échéant le Client s'il était toutefois obligé d'interrompre le service pendant ces périodes. Dans tous les cas, Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client. Le Client est informé que le Prestataire peut aussi assurer des missions d'assistance spécifiques (sur site, ou à distance) lors de ces périodes sensibles, selon les modalités d'une prestation supplémentaire à définir.

Le Client a été informé, et accepte que Le Prestataire ne puisse pas garantir que les mises à niveau et nouvelles versions de la Solution n'entraînent aucune régression des Services applicatifs en termes de performances et de fonctionnalités.

#### Article 10 : Autres prestations de service : assistance, formation, conseil ...

Sur demande du Client, ou à son initiative (notamment s'il constate que cela peut améliorer l'usage, la performance ou la stratégie globale d'utilisation de la Solution), le Prestataire (ou ses sous-traitants) peut fournir d'autres prestations de service (assistance technique, formation, conseil, ...) à des conditions qui sont à définir.

#### Article 11 : Traitement des données

##### Article 11.1 : Données personnelles

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

Dans le cas où les Données sont stockées sur des serveurs localisés dans des pays hors du territoire de l'Union Européenne, une autorisation spécifique de transfert des données doit être obtenue auprès de la CNIL. Le Prestataire s'engage à informer le Client de la localisation des Données et plus généralement, à communiquer toutes les informations utiles et nécessaires pour réaliser les déclarations. Le Client, en tant que responsable du traitement s'engage à conclure le standard contractuel établi par une décision de la Commission européenne du 5 février 2010 et à obtenir l'autorisation adéquate auprès de la CNIL.

En aucun cas la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée en cas de manquement du Client aux dispositions de la " Loi Informatique et Libertés " et le Client s'oblige à indemniser et garantir le Prestataire contre toute action qui serait intentée sur ce fondement contre le Prestataire du fait de l'exploitation du fichier des destinataires au titre du présent Contrat.

Le Client et ses Utilisateurs possèdent un droit d'information, d'accès, de rectification et d'opposition à ses données personnelles.

##### Article 11.2 : Exploitation des données

Le Client assure la responsabilité éditoriale totale dans le cadre d'utilisation de la Solution par lui ou ses Utilisateurs. Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données et contenus qu'il crée, copie, ou transmet aux fins d'utilisation des Services applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

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

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

Le Prestataire se réserve le droit de consulter les informations saisies ou collectées par le Client dans la Solution, notamment dans le cadre des opérations courantes de maintenance du service à savoir :

- Le contrôle de l'intégrité des données
- L'audit des performances des serveurs utilisés lors des traitements sur les données exécutées par le Client
- Certaines opérations de support & maintenance

##### Article 11.3 : Sécurité des données

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données. Sous réserve de l'Article « Responsabilité », le Prestataire s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données contenues dans la Solution. Le Prestataire mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations frauduleuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

#### Article 12 : Conditions financières

##### Article 12.1 : Redevances

Les conditions et modalités financières sont exposées dans le devis. Les redevances des Services sont indiquées en euros et s'entendent hors taxe et hors frais. L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client.

Il est expressément convenu que le montant des sommes facturées par le Prestataire sera révisé, à chaque reconduction du présent Contrat, avec toutefois une limitation maximale de dix pourcents d'augmentation par an. Le Client pourra alors être tenu au courant de la réactualisation des tarifs en contactant directement le Prestataire dans les deux mois précédant la reconduction du Contrat. Si l'augmentation tarifaire venait à devoir dépasser cette limite, le Prestataire en informerait le Client directement.

Sont exclues de la redevance et donnent lieu à facturation séparée toutes prestations n'entrant pas dans l'offre SaaS.

Sauf cas de force majeure ou faute lourde liée à la non-exécution du Contrat, les sommes mentionnées sur le devis sont exigibles en totalité, pour l'entière période d'engagement.

##### Article 12.2 : Modalités de paiement

Le coût annuel du service est payable en début de période, après réception de la facture du Prestataire. Pour des raisons de convenance, et si cela est spécifié dans le devis, le coût annuel du service peut être divisé en semestres, trimestres ou en mois. Il sera dès lors payable en début de chaque trimestre ou en début de chaque mois.

Les sommes dues sont payables par la mise en place d'un virement ponctuel (cas d'un paiement unique) ou de virements réguliers dits « permanents » (cas d'engagement sur plusieurs mois, trimestres semestres ou années) que le Client doit organiser à ses frais. Pour des raisons de convenance, le Prestataire pourra aussi mettre à disposition une interface de Paiement sécurisée sur son site internet.

##### Article 12.3 : Défaut de paiement

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une facture entraîne de plein droit :

- L'application d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal, sans mise en demeure préalable et à compter du premier jour de retard ;
- Les frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire) ;
- La suspension immédiate des Services ;

- Eventuellement, la résiliation de plein droit du Contrat après l'envoi par le Prestataire d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse.

#### Article 13 : Propriété

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise ou qu'il crée via les Services applicatifs dans le cadre du Contrat. Ces Données doivent être loyales, authentiques, de qualité, conformes aux lois et règlements en vigueur, notamment concernant droits d'auteur et propriété intellectuelle ou droits voisins.

L'Editeur est et demeure titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur, brevets, marques, signes distinctifs, dessins et modèles) relatifs à tout élément des Services applicatifs et des Solutions mis à disposition du Client, notamment les codes, la documentation, l'apparenc, sa structure et son organisation ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat, même intégrés avec un ou plusieurs autres logiciels, et, comme tel, ils sont protégés par la législation relative aux droits d'auteur. Toute copie autorisée, totale ou partielle, en est la propriété de l'Editeur.

Le Client ne confère au Client aucun droit de propriété sur la Solution. La mise à disposition temporaire de la Solution dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément de la Solution, ou toute documentation la concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre Contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

#### Article 14 : Garantie d'Éviction

Le Prestataire déclare et garantit :

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

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

#### Article 15 : Responsabilité – Force majeure

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

Toutefois, le Client est informé que le Prestataire s'appuie sur un certain nombre de sous-traitants pour délivrer le Service (par exemple hébergeur web) et nécessite des infrastructures de communication (Telecom, Internet, Intranet ...) qui ne sont pas sous son contrôle. Pour ces services, le Prestataire ne pourra garantir de niveau de service supérieur à celui qui est défini dans les conditions générales de ces sous-traitants, et ne pourra aucunement être mis en cause, directement ou indirectement en cas de défaillance de ceux-ci. Un hébergeur peut par exemple se réserver la possibilité d'interrompre son service pour des durées (qui sont habituellement assez courtes), afin d'améliorer le service, le fonctionnement de la plateforme d'hébergement, ou la réparation d'imperfections ou d'incidents techniques.

Ces conditions générales seront communiquées au Client sur simple demande. Pour ces motifs, entre autres, le Prestataire ne peut s'engager sur le bon fonctionnement ou sur l'absence d'interruption du Service. Par ailleurs, le Prestataire ne pourra, au titre des présentes conditions générales, être tenu pour responsable de dommages indirects subis par le Client, au sens des articles 1149 et suivants du Code Civil.

Les Parties conviennent expressément que tout préjudice financier ou commercial (tel que notamment, perte de chiffre d'affaires, perte de bénéfice, perte de commande, trouble commercial quelconque, manque à gagner, augmentation de frais généraux, diminution d'économies escomptées, perte d'images ou de marque, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution) doit être considéré comme un dommage indirect et, en tout état de cause, n'ouvre pas droit à réparation, même si le Prestataire a été avisée de la possibilité de la survenance de tels dommages.

Dans tous les cas, pour toute réclamation concernant l'exécution ou l'inexécution par l'une des Parties de ses obligations contractuelles, la responsabilité du Prestataire, quelle que soit la cause ou la nature de la responsabilité en cause, ne pourra excéder un plafond égal à 50% du montant des sommes effectivement payées par le Client sur la période contractuelle concernée, à la date de survenance du fait générateur de responsabilité.

Le Prestataire ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un tiers ayant accédé aux Services applicatifs au moyen des identifiants remis au Client.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure, notamment incendie, catastrophe naturelle, état de guerre, acte de piratage informatique ou plus généralement tout autre événement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation. La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Le Prestataire est redevable d'une obligation de moyen, et s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer l'exécution, la continuité et la qualité des services qu'il propose. Si la responsabilité du Prestataire est engagée, il corrigera l'erreur ou le manquement dans les meilleurs délais.

En aucun cas, le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers, notamment du fait :

D'informations, de sons, d'images, de textes, de vidéos, ainsi que de toute autre illustration ou matière déposée par le Client dans la Solution.

De la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux œuvres diffusées, partiellement ou en intégralité sans accord exprès de leur auteur sur le site.

Le Client devra protéger le Prestataire et le décharger de tout frais de justice nécessaire à ces protections.

De plus, du fait des limites et caractéristiques d'internet, que le Client déclare parfaitement connaître, le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée pour notamment :

- Les difficultés d'accès à la Solution

Les difficultés de compatibilité entre différents navigateurs internet ou appareils utilisés pour utiliser la Solution (mobile, ordinateur portable, tablette, PC ou mac etc...)

La contamination par virus des données du Client.

Les intrusions malveillantes de tiers sur la Solution.

Les pertes d'emails engendrées par des boîtes mails saturées ou des problèmes liés aux hébergeurs/opérateurs.

Les dommages que pourraient subir les équipements du Client

Les détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client.

L'interruption de service liée à des dysfonctionnements des infrastructures nécessaires (réseau, télécom, électriques, ...)

Sauf s'il existe des conditions particulières le stipulant (exemple : Contrat additionnel de support et maintenance pour des environnements nécessitant des temps de réponse ou temps de résolution), les engagements qui lient le Prestataire et le Client sont des engagements de moyens, et non de résultat ou de délai. Le Prestataire agira donc dans les meilleurs délais, et avec les meilleurs efforts pour garantir l'exécution des prestations.

Le Prestataire ne fournit aucune garantie quant au taux de complétion ou à l'atteinte des objectifs des parcours de formation, de retour des questionnaires par les destinataires, ni quant à la fiabilité des résultats observés.

#### Article 16 : Assurances

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

#### Article 17 : Résiliation

En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie 15 jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée en recommandé avec avis de réception restée sans effet. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.

Dans l'hypothèse d'une résiliation, le Client cessera d'utiliser tous codes d'accès aux Solutions et aux Services applicatifs.

#### Article 18 : Non sollicitation de personnel

Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les 12 mois qui suivront sa cessation.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à 6 fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

#### Article 19 : Confidentialité

Chacune des Parties s'oblige à (1) tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à (2) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de

les connaître ; et (3) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat. Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

#### Article 20 : Divers

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

Le Contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. En cas de rédaction du Contrat en plusieurs langues ou de traduction, seule la version française fera foi.

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux indiqués en tête des présentes. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

En vue de trouver ensemble une Solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du Contrat, les Parties conviennent de se réunir dans les 15 jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux Parties. Si au terme d'un nouveau délai de quinze jours, les Parties n'arrivent pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une Solution, le litige serait alors soumis aux tribunaux compétents de Marseille.