

## CONDITIONS GÉNÉRALES

EN ACCEPTANT LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, SOIT PAR UNE PROCÉDURE DE CASE À COCHER VALANT ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES, SOIT PAR LA SIGNATURE D'UNE SOUSCRIPTION RENVOYANT AUX PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, LE PARTENAIRE ACCEPTE LES TERMES DU PRÉSENT DOCUMENT AINSI QUE CEUX DES ANNEXES QUI Y SONT JOINTES. SI LE PARTENAIRE AGIT AU NOM D'UNE SOCIÉTÉ OU DE TOUTE AUTRE PERSONNE MORALE, IL DÉCLARE ÊTRE HABILITÉ À LIER CETTE PERSONNE ET SES FILIALES AUX PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES. S'IL N'EST PAS HABILITÉ À LIER CETTE PERSONNE, OU S'IL EST EN DÉSACCORD AVEC CES CONDITIONS GÉNÉRALES, IL NE DOIT PAS LES ACCEPTER ET NE PEUT PAS UTILISER LES SERVICES.

### **1. SERVICES SAAS ET ASSISTANCE**

1.1 Sous réserve des termes du présent Contrat tel que défini dans la Souscription le cas échéant, la Société fournira les Services au Partenaire dans les conditions énoncées dans ce Contrat, et notamment conformément à la Documentation et au Niveau de Service joint aux présentes en Annexe A. Pour les besoins des présentes, la Documentation désigne la description des Services disponible sur docs.alkemics.com. Dans le cadre du processus d'inscription, le Partenaire choisira un nom d'utilisateur et un mot de passe pour son compte. La Société se réserve le droit de refuser l'enregistrement de mots de passe, ou d'annuler des mots de passe, qu'elle juge inappropriés.

1.2 Le cas échéant, et sous réserve des termes des présentes, la Société fournira également au Partenaire un support technique (le « Support Technique »), un support fonctionnel (le « Support Fonctionnel ») conformément aux termes des Annexes B, C respectivement (le tout, les « Services d'Accompagnement »).

### **2. RESTRICTIONS ET OBLIGATIONS**

2.1 Le Partenaire doit respecter les termes du présent Contrat.

2.2 Le Partenaire s'interdit, directement ou indirectement : de reconstituer la logique, de décompiler, de désassembler ou tenter de toute autre manière de découvrir le code source, le code objet ou la structure sous-jacente, les idées, le savoir-faire ou les algorithmes correspondants aux Services ou à tous logiciels, documentations ou données liées aux Services et/ou aux Services d'Assistance (les « Logiciels ») ; de modifier, traduire ou créer des œuvres dérivées à partir des Services ou de tous Logiciels (sauf si la Société le permet expressément ou si cela est autorisé dans le cadre des Services) ; d'utiliser les Services ou tous Logiciels à des fins d'une utilisation en temps partagé, ou d'un service bureau ou en faveur d'un tiers ; ou de supprimer toutes mentions de propriété et labels.

2.3 Concernant l'utilisation des Services et/ou des Logiciels, le Partenaire s'engage à respecter la réglementation en vigueur, notamment en matière d'exportation.

2.4 Le Partenaire déclare et garantit qu'il utilisera les Services conformément aux règles en vigueur publiées par la Société (les « Conditions d'Utilisation »), qui sont disponibles sur <https://www.alkemics.com/legal>, et à toutes les lois et réglementations en vigueur, notamment les règlements UE n°1169/2001, n°1223/20095, n°1272/2008 et n°1907/2006. Le Partenaire s'engage, par les présentes, à dégager la responsabilité de la Société et à la protéger en cas de dommages, préjudices, responsabilités, indemnités et dépenses (comprenant notamment les frais de justice et honoraires d'avocats) occasionnés à la suite de toute action ou réclamation formée du fait d'une infraction présumée aux Conditions d'Utilisation et règlements mentionnés ci-dessus ou de l'utilisation des Services par le Partenaire. Bien que la Société n'ait aucune obligation de contrôler l'utilisation des Services par le Partenaire, elle se réserve le droit de le faire et peut interdire l'utilisation des Services si elle juge que cette utilisation porte atteinte, ou prétendument atteinte, à ce qui précède.

2.5 Le Partenaire doit assurer la sécurité de son compte, de ses mots de passe (dont les mots de passe administratifs et utilisateurs) et de ses fichiers et est responsable de l'utilisation qui est faite de son compte ou des équipements, qu'il en soit ou non informé ou y ait ou non consenti. Le Partenaire est responsable de toutes personnes au sein de son organisation qu'il autorise à utiliser les Services (les « Utilisateurs ») et veille à ce qu'ils respectent les termes du présent Contrat. Par ailleurs, le Partenaire doit empêcher tout accès non autorisé aux Services, et toute utilisation non autorisée des Services, et doit informer la Société dans les plus brefs délais en cas d'accès ou d'utilisation non autorisé.

2.6 Si le Partenaire souscrit à un Service pour l'envoi de messages électroniques ou pour la création et l'hébergement de sites Internet publics, ou l'affichage de contenu sur ces sites Internet, les Conditions d'Utilisation s'appliquent à l'utilisation de ce Service. Le Partenaire doit respecter la législation applicable pour ce qui concerne l'utilisation de tous cookies et autres technologies de suivi.

2.7 Le Partenaire est seul responsable de l'exactitude, la qualité et la légalité de toutes données et informations électroniques importées, stockées, exportées et transmises par lui ou pour son compte dans le cadre des Services (ci-après les « Données ») et des moyens par lequel il a obtenu ces Données. Le Partenaire a le droit d'accéder aux, et d'utiliser les, informations obtenues auprès de tiers et mises à la disposition du Partenaire par le biais du Service, sous réserve des termes du présent Contrat.

2.8 Si un concédant demande à la Société de retirer des Données, ou si la Société reçoit des informations selon lesquelles les Données fournies au Partenaire sont susceptibles d'enfreindre la législation applicable ou les droits de tiers, la Société en informera le Partenaire, qui devra supprimer ces Données de ses systèmes dans les plus brefs délais. Si la Société reçoit des informations selon lesquelles une application qui n'appartient pas à la Société et qui est hébergée par le Partenaire est susceptible d'enfreindre la législation applicable ou les droits de tiers, elle en informera le Partenaire, qui devra désactiver ou modifier cette application dans les plus brefs délais afin de remédier à cette éventuelle violation. Si le Partenaire ne fait pas le nécessaire pour remédier à ce qui précède, la Société pourra désactiver les Données, le Service et/ou l'application qui n'appartient pas à la Société jusqu'à ce que l'éventuelle violation soit résolue.

2.9 La Société s'engage à ne pas modifier les Données sauf demande expresse de sa part. La Société pourra mettre à disposition des distributeurs les Données sauf configuration contraire effectuée par le Partenaire.

2.10 Le Partenaire s'engage à encourager ses partenaires commerciaux à s'inscrire au Service. Le Partenaire s'interdit d'encourager toute procédure visant à contourner les Services, sauf si cela repose sur les normes internationales (par ex., GDSN).

2.11 La Société mettra en place des mesures administratives, physiques et techniques en vue d'assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des Données du Partenaire, comme décrit dans la Documentation. Ces mesures comprendront, notamment, des mesures destinées à empêcher l'accès aux, et l'utilisation, la modification ou la

communication des Données du Partenaire par le personnel de la Société, sauf (a) pour fournir les Services et éviter ou régler des problèmes techniques ou de service, ou (c) si le Partenaire le permet par écrit.

2.12 Dans le cadre de l'amélioration continue des Services, la Société s'engage à maintenir les versions dépréciées des APIs pendant au moins 3 mois après la date de dépréciation.

### **3. FOURNISSEURS AUTRES QU'ALKEMICS**

3.1 Des tiers fournissent des Données ou des applications complémentaires leur appartenant. L'acquisition de ces applications par le Partenaire, et tout échange de Données entre le Partenaire et un fournisseur autre qu'Alkemics, ne concerne que le Partenaire et ce fournisseur autre qu'Alkemics. La Société ne donne aucune garantie quant aux applications et Données qui n'appartiennent pas à Alkemics, qu'elles soient ou non désignées comme « certifiées » ou autre, sauf indication expresse contraire dans une Souscription.

3.2 Si le Partenaire choisit d'utiliser avec un Service une application qui n'appartient pas à Alkemics, il donne à Alkemics l'autorisation de permettre à l'application qui n'appartient pas à Alkemics et à son fournisseur d'accéder aux Données du Partenaire à des fins d'interopérabilité de ladite application avec le Service. La Société n'est pas responsable de toute communication, modification ou suppression des Données du Partenaire qui pourrait survenir du fait de l'accès à ces données par ladite application ou son fournisseur.

3.3 Les Services peuvent contenir des fonctionnalités permettant une interopérabilité avec des applications n'appartenant pas à Alkemics. Pour utiliser ces fonctionnalités, le Partenaire peut être tenu d'obtenir l'accès aux applications n'appartenant pas à Alkemics auprès des fournisseurs concernés et de donner à Alkemics l'accès à son ou ses comptes concernant les applications n'appartenant pas à Alkemics. La Société ne donne aucune garantie quant à la disponibilité de ces fonctionnalités des Services et peut cesser de les proposer sans que le Partenaire ne puisse avoir droit à un quelconque remboursement, avoir ou toute autre compensation, si, par exemple, le fournisseur d'une application n'appartenant pas à Alkemics ne permet plus à l'application d'inter-opérer avec les fonctionnalités correspondantes du Service, d'une manière acceptable pour la Société.

### **4. CONFIDENTIALITÉ ; DROITS DE PROPRIÉTÉ**

4.1 Chaque partie (la « Partie Destinataire ») reconnaît que l'autre partie (la « Partie Émettrice ») a divulgué ou pourrait divulguer, verbalement ou par écrit, des informations commerciales, techniques ou financières relatives à l'activité de la Partie Émettrice qui sont désignées comme confidentielles ou raisonnablement considérées comme confidentielles compte tenu de leur nature ou des circonstances de leur divulgation (ci-après les « Informations Confidentielles » de la Partie Émettrice). Les Informations Confidentielles de la Société comprennent des informations non accessibles au public liées aux fonctions, aux fonctionnalités et au fonctionnement du Service. Les Informations Confidentielles du Partenaire comprennent les données non accessibles au public fournies par le Partenaire à la Société aux fins de la fourniture des Services. La Partie Destinataire s'engage : (i) à prendre des précautions raisonnables en vue de protéger ces Informations Confidentielles, et (ii) à ne pas utiliser (sauf aux fins de la fourniture des Services ou autorisation contraire aux présentes) ou divulguer à tout tiers ces Informations Confidentielles. La Partie Émettrice convient que ce qui précède ne s'appliquera pas, concernant toutes informations, à l'issue d'un délai de cinq (5) ans suivant la divulgation des informations, ni ne s'appliquera à toutes informations pour lesquelles la Partie Destinataire peut prouver (a) qu'elles sont tombées ou tombent dans le domaine

public, (b) qu'elles étaient en sa possession ou qu'elle en avait connaissance avant leur communication par la Partie Émettrice, (c) qu'elles lui ont été légitimement divulguées sans aucune restriction par un tiers, (d) qu'elles ont été développées de manière indépendante sans recours aux Informations Confidentielles de la Partie Émettrice, ou (e) que leur communication est requise par la loi.

4.2 La Partie Destinataire peut divulguer des Informations Confidentielles de la Partie Émettrice si la loi l'y oblige, à condition d'informer préalablement la Partie Émettrice de cette obligation de divulgation (si cela est légalement permis) et d'apporter à la Partie Émettrice, à ses frais, une assistance raisonnable si elle souhaite contester cette divulgation. Si la Partie Destinataire est contrainte par la loi de divulguer des Informations Confidentielles de la Partie Émettrice dans le cadre d'une procédure civile à laquelle la Partie Émettrice est partie, et que la Partie Émettrice ne conteste pas cette divulgation, cette dernière remboursera à la Partie Destinataire les frais qu'elle a raisonnablement engagés pour recueillir ces Informations Confidentielles et garantir un accès sécurisé à celles-ci.

4.3 Le Partenaire est titulaire de tous les droits sur les Données du Partenaire. La Société est titulaire de tous les droits sur (a) les Services (dont les Services d'Accompagnement) et les Logiciels, et toutes les améliorations et modifications y afférentes, (b) tous logiciels, applications, inventions ou autres technologies développés dans le cadre des Services d'Accompagnement, et (c) tous les éléments de propriété intellectuelle liés à ce qui précède.

4.4 Nonobstant toute stipulation contraire, la Société a le droit de recueillir et d'analyser les données et autres informations relatives à la fourniture, l'utilisation et le fonctionnement de divers aspects des Services (dont les Services d'Accompagnement) et aux systèmes et technologies qui y sont associés (notamment des informations concernant les Données du Partenaire et les données qui en sont issues). La Société sera libre (pendant et à l'issue de la durée du présent Contrat) (i) d'utiliser ces informations et données pour améliorer les Services et à des fins de développement, de diagnostic et de correction concernant les Services et les autres offres de la Société, et (ii) de communiquer ces données agrégées ou sous toute autre forme anonymisée dans le cadre de son activité. Aucun autre droit que ceux prévus aux présentes n'est accordé.

4.5 Le Partenaire accorde à la Société une licence valable dans le monde entier, perpétuelle, irrévocable et gratuite aux fins d'utiliser et d'incorporer dans les services de la Société toute suggestion, demande d'amélioration, recommandation, correction ou autre commentaire adressé par le Partenaire ou les Utilisateurs concernant le fonctionnement des services de la Société, y compris du Service.

### **5. PAIEMENT**

5.1 Pour les Contrats conclus à titre onéreux, le Partenaire s'engage à payer à la Société les prix alors en vigueur visés dans la Souscription pour les Services et les Services d'Accompagnement conformément aux conditions prévues dans lesdits Contrats (les « Prix »). Si l'utilisation des Services par le Partenaire est supérieure au périmètre indiqué dans la Souscription ou requiert, de toute autre manière, le paiement de frais supplémentaires (conformément aux stipulations du présent Contrat), cette utilisation sera facturée au Partenaire qui s'engage à s'acquitter des frais supplémentaires selon les modalités prévues aux présentes. La Société se réserve le droit de modifier les Prix ou les frais applicables et de fixer de nouveaux frais et Prix à l'issue de la Période Initiale des Services ou de la Période de Recondition alors en vigueur, sous réserve d'un préavis de trente (30) jours adressé au Partenaire (qui pourra être envoyé par email). S'il estime avoir fait l'objet d'une

facturation incorrecte de la part de la Société, le Partenaire est tenu de contacter celle-ci au plus tard soixante (60) jours après la date limite indiquée sur le premier relevé de facturation dans lequel l'erreur ou le problème est apparu, afin de recevoir facture rectificative ou de bénéficier d'un avoir. Les demandes de cette nature doivent être adressées à l'équipe support de la Société.

5.2 Les factures émises par la Société doivent être payées en intégralité dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'expédition de la facture, à la suite de quoi la Société se réserve le droit de couper l'accès au Service. Les sommes impayées donnent lieu à l'application de frais correspondant à trois (3) fois le taux d'intérêt prévu par la loi sur tout montant restant dû, majorés d'une somme de quarante euros (EUR 40,00) pour chaque recouvrement de factures impayées.

## **6. DURÉE ET RÉSILIATION**

6.1 Sauf résiliation anticipée dans les conditions prévues ci-dessous, le présent Contrat est conclu à la Date d'Entrée en Vigueur et expire à l'issue de la Période Initiale des Services et sera renouvelé par tacite reconduction par Périodes de Reconduction, telles qu'indiquées dans la Souscription le cas échéant, (ensemble, la « Durée du Contrat »), sauf si l'une des parties informe l'autre, par voie de notification, de son intention de ne pas renouveler le Contrat au terme de la Période en cours.

6.2 Si l'une des parties commet un manquement grave à l'une quelconque des stipulations des présentes, l'autre partie pourra résilier le présent Contrat sous réserve d'un préavis de trente (30) jours (ou sans préavis en cas de défaut de paiement), et le Partenaire sera tenu de s'acquitter de la totalité des montants dont il est redevable au titre des Services jusqu'au dernier jour de fourniture des Services (dernier jour compris).

6.3 En cas de résiliation, la Société s'engage à maintenir le Service à la disposition du Partenaire jusqu'à la fin de la Période en cours. A l'issue de cette période, la Société procédera à la désactivation des Services résiliés. Tous les articles du présent Contrat qui, de par leur nature, doivent demeurer en vigueur après la résiliation des présentes conserveront leur plein effet à l'issue de la résiliation, y compris, notamment, les droits à paiement acquis, les obligations de confidentialité, les exclusions de garantie et les limitations de responsabilité.

## **7. GARANTIE ET EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ**

La Société gère les Services selon des modalités qui limitent les erreurs et les interruptions des Services, en appliquant des normes industrielles courantes, et s'engage à exécuter les Services d'Implémentation, le Support Technique et le Support Fonctionnel avec professionnalisme et diligence. Il peut arriver que les Services (y compris les Services d'Implémentation, le Support Technique et le Support Fonctionnel) soient temporairement indisponibles en raison de services de maintenance programmés, ou non programmés entrepris en urgence, réalisés par la Société ou des prestataires tiers, ou pour toute autre raison échappant au contrôle raisonnable de la Société. Toutefois, la Société s'engage à informer à l'avance le Partenaire, par écrit ou par email, de toute interruption programmée des Services. NÉANMOINS, LA SOCIÉTÉ NE GARANTIT PAS QUE LES SERVICES SERONT ININTERROMPUS OU EXEMPTS D'ERREURS, ET NE FOURNIT AUCUNE GARANTIE QUANT AUX RÉSULTATS SUSCEPTIBLES D'ÊTRE OBTENUS EN UTILISANT LES SERVICES. Les seules garanties fournies par la Société sont celles qui sont expressément visées dans le présent Contrat.

## **8. OBLIGATIONS DE PROTECTION**

La Société s'engage à garantir le Partenaire contre tout engagement de responsabilité envers des tiers résultant d'une violation présumée de droits de propriété intellectuelle, à condition d'être informée dans les plus brefs délais, par voie de notification, de toutes les menaces, réclamations et actions en justice y afférentes, de bénéficier d'une assistance raisonnable et de se voir accorder la possibilité d'assumer seule le contrôle de la défense et de tout règlement transactionnel. La Société décline toute responsabilité en cas de règlement transactionnel auquel elle n'aurait pas consenti par écrit. Les obligations ci-dessus ne s'appliquent pas aux parties ou aux composants des Services ou des Services d'Accompagnement (i) qui ne sont pas fournis par la Société, (ii) qui sont réalisés, en tout ou partie, conformément aux spécifications du Partenaire, (iii) qui font l'objet de modifications après leur fourniture par la Société, (iv) qui sont associés à d'autres produits, processus ou éléments dès lors que la violation présumée porte sur cette association, (v) pour lesquels le Partenaire poursuit une activité prétendument contrefaisante après avoir été averti de l'existence de celle-ci ou après avoir été informé de modifications qui auraient permis d'éviter la prétendue violation, ou (vi) que le Partenaire n'utilise pas en stricte conformité avec le présent Contrat. Si, en cas d'action en contrefaçon, les Services ou les Services d'Accompagnement sont jugés contrefaisants par un tribunal d'une juridiction compétente, ou si la Société estime que lesdits services sont de nature contrefaisante, la Société pourra, à son entière discrétion, à ses frais (a) remplacer ou modifier le service concerné afin qu'il ne soit plus contrefaisant, à condition que cette modification ou ce remplacement inclut des caractéristiques ou des fonctionnalités substantiellement similaires, (b) obtenir pour le Partenaire l'autorisation de continuer à utiliser le service concerné, ou (c) si aucune des solutions ci-dessus n'est commercialement envisageable, résilier le présent Contrat et mettre un terme aux droits du Partenaire au titre des présentes, et rembourser au Partenaire toute somme payée d'avance et non utilisée pour le service concerné.

## **9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

LA SOCIÉTÉ SERA RESPONSABLE DES DOMMAGES DIRECTS QU'ELLE AURA CAUSÉS AU PARTENAIRE DANS LE CADRE DE L'EXÉCUTION DES SERVICES.

CES DOMMAGES DIRECTS NE SAURAIENT EXCÉDER, TOUTES CAUSES CONFONDUES, LES SOMMES VERSÉES PAR LE PARTENAIRE À LA SOCIÉTÉ POUR LES SERVICES CONCERNÉS EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT AU COURS DES DOUZE (12) MOIS PRÉCÉDANT L'ÉVÈNEMENT À L'ORIGINE DU DOMMAGE, QUE LA SOCIÉTÉ AIT ÉTÉ AVERTIE OU NON DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES.

NONOBTANT TOUTE STIPULATION CONTRAIRE, SAUF EN CAS DE PRÉJUDICES CORPORELS, LA SOCIÉTÉ ET SES FOURNISSEURS (Y COMPRIS, NOTAMMENT, TOUS LES FOURNISSEURS D'ÉQUIPEMENTS ET DE TECHNOLOGIES), DIRIGEANTS, FILIALES, REPRÉSENTANTS, PRESTATAIRES ET SALARIÉS NE SAURAIENT VOIR LEUR RESPONSABILITÉ ENGAGÉE AU TITRE DE TOUT OBJET DU PRÉSENT CONTRAT OU DE TOUT DOCUMENT CONTRACTUEL ASSOCIÉ : (A) EN CAS D'ERREUR D'UTILISATION, OU D'INTERRUPTION D'UTILISATION DU SERVICE, DE FRAIS D'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES OU DE TECHNOLOGIES DE REMPLACEMENT, OU DE PERTE D'ACTIVITÉ ; (B) EN CAS DE DOMMAGES INCIDENTS, EXEMPLAIRES, ACCESSOIRES, SPÉCIAUX OU INDIRECTS ; (C) EN CAS DE FORCE MAJEURE.

## 10. DONNÉES PERSONNELLES

### 10.1 Traitement de données personnelles mis en œuvre par la Société

Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, la Société est amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel (tel que ce terme est défini à l'article 4.1 du règlement européen « RGPD » n°2016/679) concernant le Partenaire, les salariés et/ou dirigeants du Partenaire afin de lui permettre de gérer la relation contractuelle (ci-après les « **Données Personnelles** »). Dans ce contexte, la Société est amenée à mettre en place un traitement de Données Personnelles, dans le respect de la réglementation applicable, dont les finalités sont la gestion des clients (en ce compris gestion du contrat, des commandes, de la livraison, des factures, de la comptabilité, suivi de la relation contractuelle), et plus généralement la gestion des opérations lui permettant de communiquer avec le Partenaire.

Le traitement mis en œuvre dans ce contexte est fondé sur l'intérêt légitime de la Société, dans la mesure où ce traitement est nécessaire à la bonne exécution de la relation contractuelle et au respect de ses obligations légales. Les Données Personnelles ainsi que l'intégralité du fichier associé au Partenaire seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant la durée de prescription applicable.

Conformément à la réglementation applicable, le Partenaire et/ou les salariés et dirigeants du Partenaire disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des Données Personnelles le(s) concernant, d'un droit de limitation du traitement, ainsi que d'un droit d'opposition au traitement des Données le(s) concernant. Le Partenaire et/ou les salariés du Partenaire disposent également du droit de faire parvenir à la Société des directives spéciales relatives au sort de leurs Données Personnelles après leur mort. Pour exercer ces droits, le Partenaire peut adresser une demande par courrier à Alkemics, Data Protection Officer, 20 Rue Saint-Georges, 75009 Paris. Enfin, le Partenaire et/ou les salariés du Partenaire peuvent introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données personnelles.

### 10.2 Traitement mis en œuvre par la Société pour le compte du Partenaire

Dans le cadre et pour la durée du présent Contrat, la Société pourra être amenée à traiter (collecte, consultation, hébergement, maintenance) des données personnelles pour le compte du Partenaire, notamment des données relatives aux collaborateurs du Partenaire, telles que leur identité, fonction professionnelle, numéro de téléphone, adresse email, adresse professionnelle, données de connexion, adresse IP afin de pouvoir fournir au Partenaire les Services requis (les « **Données Personnelles Sous-Traitées** »). La Société et le Partenaire s'engagent à collecter, traiter, utiliser et transférer les Données Personnelles Sous-Traitées dans le respect de la réglementation applicable en la matière, notamment le Règlement 2016/679 sur la protection des données personnelles, et conformément aux dispositions du présent Contrat. Le Partenaire et la Société conviennent que le Partenaire est le responsable du traitement des Données Personnelles Sous-Traitées et que la Société est sous-traitant.

Dans le cadre du présent Contrat et compte tenu de la nature du traitement, la Société s'engage notamment à :

- Ne traiter les Données Personnelles Sous-Traitées que pour les seuls besoins de l'exécution des Services et conformément aux instructions écrites du Partenaire, sauf obligation prévue par la

réglementation applicable (auquel cas la Société devra en informer au préalable le Partenaire) ;

- Veiller à ce que les personnes autorisées à accéder et traiter les Données Personnelles Sous-Traitées se soient engagées à respecter leur confidentialité ;
- Prendre toutes les mesures de sécurité requises par la réglementation applicable afin de s'assurer que les Données Personnelles Sous-Traitées ne sont pas déformées, endommagées, détruites, perdues ou communiquées à des personnes non autorisées, de manière accidentelle ou illicite ;
- Informer le Partenaire de toute violation des Données Personnelles Sous-Traitées dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et aider le Partenaire à s'acquitter de son obligation d'informer les autorités compétentes et les personnes concernées dans le cadre de telles violations ;
- tenir une liste précise des sous-traitants intervenant dans le cadre de la réalisation des Services et à notifier au Partenaire tout changement prévu, notamment l'ajout ou le remplacement de sous-traitant(s), avant la réalisation d'un tel changement, étant précisé que le Partenaire pourra s'opposer à l'intervention de ces nouveaux sous-traitants et que l'opération de sous-traitance ne pourra intervenir qu'en l'absence d'opposition du Partenaire dans un délai d'un (1) mois suivant la notification du changement par la Société. La liste à jour des sous-traitants autorisés à intervenir à la date de la signature du Contrat sont les suivants :
  - o OVH, à des fins d'hébergement des Données Personnelles Sous-Traitées ;
  - o Microsoft, à des fins d'hébergement des Données Personnelles Sous-Traitées ;
- Aider le Partenaire, dans la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées ;
- Ne transférer aucune Donnée Personnelle Sous-Traitées en dehors de l'Union Européenne, sauf avec le consentement préalable et écrit du Partenaire ou en vertu de dispositions spécifiques du droit de l'Union européenne ou d'un Etat-membre, et prendre les mesures adéquates afin d'encadrer de tels transferts ;
- Selon le choix du Partenaire, supprimer l'intégralité des Données Personnelles Sous-Traitées ou les restituer au Partenaire à sa demande ou au plus tard au terme du contrat, et détruire toutes les copies existantes, sauf disposition légale contraire ;
- Permettre la réalisation d'audits relatifs au traitement des Données Personnelles Sous-Traitées par le Partenaire ou un autre auditeur mandaté par le Partenaire et y participer ;
- Compte tenu des informations à sa disposition, collaborer avec le Partenaire en (i) l'aidant à réaliser des études d'impact sur la vie privée et consultation l'autorité de protection des données, en (ii) l'informant dès qu'une instruction de ce dernier enfreint la réglementation applicable et en (iii) lui fournissant les informations nécessaires pour démontrer qu'il respecte la réglementation applicable en matière de données personnelles.

## 11. STIPULATIONS DIVERSES

Dans l'hypothèse où toute stipulation du présent Contrat serait jugée non valable ou inopposable par un tribunal d'une juridiction compétente, cette stipulation sera limitée ou réduite, a minima, dans la mesure nécessaire, de sorte que le présent Contrat demeure valable et pleinement applicable et conserve son plein effet. Le Partenaire s'interdit de céder, de transférer

ou de concéder en sous-licence le présent Contrat sans avoir obtenu l'autorisation écrite et préalable de la Société. La Société pourra transférer et céder l'un quelconque de ses droits et obligations en vertu du présent Contrat sans l'autorisation du Partenaire. Le présent Contrat constitue l'intégralité des accords entre les parties, et annule et remplace tous les contrats, communications et autres accords antérieurs, oraux et écrits, relatifs à l'objet des présentes. Par ailleurs, toutes les renonciations et modifications doivent prendre la forme d'un document écrit signé par les deux parties, sauf stipulation contraire prévue aux présentes. Le présent Contrat n'a pas pour effet de créer une quelconque relation de mandat, société de personnes, joint-venture ou relation d'employeur à employé, et le Partenaire ne dispose d'aucune prérogative de quelque nature que ce soit lui permettant d'engager la responsabilité de la Société à quelque égard que ce soit. Toutes les notifications effectuées en vertu du présent Contrat devront prendre la forme de documents écrits. Chaque notification sera réputée avoir été dument remise au moment de sa réception, en cas de remise en main propre, au moment de l'émission d'un avis de réception, en cas de communication par télécopie ou par email, le jour suivant sa date d'envoi, en cas d'expédition via une société de

transport express pour une livraison prévue le lendemain, et au moment de sa réception en cas d'expédition par lettre recommandée avec accusé de réception. Pendant toute la Durée du Contrat, le Partenaire autorise la Société à utiliser sa dénomination sociale, son logo ainsi que l'une quelconque des marques lui appartenant (i) sur son site Internet, (ii) dans ses articles de presse et (iii) dans tout support qu'elle est susceptible de communiquer aux distributeurs susceptibles de travailler avec le Partenaire.

## **12. DROIT APPLICABLE– ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE**

Le présent Contrat sera régi par les lois françaises sans donner d'effet aux principes régissant les conflits de lois. Tout litige qui ne serait pas réglé de manière amiable par les parties dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de notification dudit litige par l'une des parties à l'autre pourra être porté par l'une des parties devant le tribunal de commerce de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs.

## ANNEXE A

### **Niveaux de service**

La Société s'engage à déployer des efforts raisonnables, sur un plan commercial, afin de mettre les Services à disposition :

- 99,5% du temps de fonctionnement pendant les heures ouvrables pour les interfaces utilisateur et les échanges SFTP ;
- 99,5% du temps de fonctionnement 24 h/24, 7j/7 pour les API.

Pour les besoins des présentes, le terme « heures ouvrables » désigne la période comprise du lundi au vendredi, sauf jours fériés en France, de 09h00 à 18h00.

La disponibilité est évaluée par la Société et mise en ligne à l'adresse suivante : <http://status.alkemics.com/>. Le temps de fonctionnement est évalué une fois par mois, et ne prend pas en compte les temps d'arrêt résultant :

- des Interruptions des Services ou de la résiliation de ceux-ci ;
- de facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure, difficultés d'accès à Internet ou problèmes survenant au-delà du point de raccordement du réseau de la Société ;
- de toute mesure prise par le Partenaire ou tout tiers ou de toute omission de leur part ;
- des équipements, des logiciels ou autre technologie du Partenaire ou de tout tiers (autres que les équipements qui appartiennent à des tiers et qui sont sous le contrôle direct de la Société, y compris les sous-traitants) ;
- de tout service de maintenance programmé, ou demandé par le Partenaire ;
- de tout temps d'arrêt pendant les Services d'Implémentation.

## ANNEXE B

### Conditions Particulières – Support Technique

La Société s'engage à fournir le Support Technique conformément aux conditions prévues dans la présente en fonction du niveau de support auquel le Partenaire a adhéré. Ce Support Technique n'est pas applicable aux Services d'Implémentation.

En cas de survenance de tout incident, à savoir en cas de non-conformité des Services par rapport à la Documentation, le Partenaire est tenu de déterminer la sévérité initiale de l'incident en question au moment de la formation d'une demande d'assistance dans les conditions visées ci-dessous. La sévérité peut être modifiée sous réserve de l'approbation du Partenaire après le premier contact entre le Partenaire et les équipes de support de la Société et la réalisation d'une évaluation du problème par lesdites équipes de support.

Sévérité	Description	Caractéristiques
Grave	Grave impact sur l'entreprise : grave problème survenant dans le système de production empêchant toute activité de l'entreprise. Un grand nombre d'Utilisateurs est dans l'impossibilité de travailler, et aucune solution de contournement n'est envisageable.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Système bloqué ou en panne</li><li>• Des fonctionnalités essentielles sont indisponibles</li><li>• Perte ou corruption de données</li><li>• Un grand nombre d'Utilisateurs est dans l'impossibilité de travailler</li></ul>
Élevé	Impact important sur l'entreprise : problème important survenant dans le système de production et ayant des conséquences importantes pour l'entreprise. Le problème affecte un petit nombre d'Utilisateurs mais ceux-ci peuvent continuer à travailler de manière limitée.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Baisse de performance significative</li><li>• Des fonctionnalités importantes sont indisponibles</li><li>• Un petit nombre d'Utilisateurs est dans l'impossibilité de travailler</li></ul>
Moyen	Impact normal sur l'entreprise : problème à l'origine d'une perte de fonctionnalité partielle ou sans gravité dans le système de production. Un petit nombre d'Utilisateurs est affecté.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certaines fonctions du système sont indisponibles</li><li>• Baisse de performance mineure</li><li>• Petit nombre d'Utilisateurs impacté.</li></ul>
Peu élevé	Impact minimum sur l'entreprise : problème impactant le système hors production, ou toute question, suggestion, demande concernant une fonctionnalité, problème de documentation ou autre question n'ayant aucun impact.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comportement non conforme du produit sans impact</li><li>• Suggestion d'amélioration du produit</li></ul>

La Société s'engage à déployer des efforts raisonnables, sur un plan commercial, afin de répondre à tous les incidents dans les conditions suivantes :

Niveau de support	Silver
Horaires	10h00 – 18h00 CET Du lundi au vendredi, sauf jours fériés en France
Équipe	Equipe support d'Alkemics
Accès	Aide, base de connaissances
Canaux	Email, portail
Temps de réponse initial	2 jours ouvrés

Le temps de réponse initial est calculé à partir du moment où un dossier d'Incident est ouvert dans les systèmes de la Société jusqu'au moment où la Société accuse réception du problème du Partenaire et informe celui-ci que le problème est en cours de traitement.

Le Support Technique inclut :

- Identification et résolution de problèmes survenus dans le système ;
- Analyse de l'origine des problèmes ;
- Identification et création des rapports de dysfonctionnements nécessaires ;
- Assistance des utilisateurs ayant obtenu une certification lors d'une formation dispensée par la Société.

Le Support Technique n'inclut pas :

- Assistance en matière d'implémentation et de configuration ;
- Questions ou requêtes en matière de développement ;
- Intégrations d'applications appartenant à des tiers ;
- Assistance des utilisateurs finaux ;
- Formation produit ;
- Assistance dans des langues autres que l'anglais ou le français ;
- Support Fonctionnel (configuration, données, embarquement, etc.).

## ANNEXE C

### **Conditions Particulières – Support Fonctionnel**

Le Support Fonctionnel est réalisé sur la base de tickets soumis à la Société. Sur demande du Client, la Société pourra fournir une proposition tarifaire. Le Support Fonctionnel peut inclure :

Catégorie	Description
Mise en place et personnalisation	
Création/mise à jour d'utilisateurs	Création, mise à jour et suppression d'utilisateurs
Création/mise à jour de profils	Création et mise à jour de profils
Autorisations	Création et mise à jour d'autorisations
Création/mise à jour de rôles	Création/mise à jour de rôles et de hiérarchies de rôles
Gestion de données	
Importation de données	Importation de documents fournis par le Partenaire sous forme de fichiers CSV
Mise à jour de données	Fichiers de mises à jour importantes fournis par le Partenaire sous forme de fichiers CSV
Suppression de données	Fichiers de suppressions importantes fournis par le Partenaire sous forme de fichiers CSV