

### ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

**Client** : Personne physique ou morale, inscrite au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, ayant souscrit, pour son activité professionnelle, un/des Service(s) auprès d'ELOQUANT, en qualité de signataire du Contrat.

**Contrat** : Constitue un tout indissociable composé par ordre de priorité du ou des Devis, des présentes et de ses éventuelles annexes, dont la Proposition commerciale.

**Devis** : Document signé par le Client récapitulatif notamment les informations essentielles du Service et les conditions tarifaires. Plusieurs Devis peuvent composer le Contrat.

**Documentation** : Désigne l'ensemble des documents fournis par ELOQUANT, sur tout support, de nature descriptive et fonctionnelle, permettant une utilisation conforme du Logiciel.

**Éléments** : Désigne l'ensemble des éléments et notamment les programmes, outils, méthodes, logiciels, documentations, fichiers, savoir-faire, textes, données ou informations, images animées ou non, photographies, dénominations, vidéos, logos, dessins, modèles, logiciels, signes distinctifs, l'identité visuelle, la charte graphique, les bases de données, ainsi que tout autre élément de propriété intellectuelle, et ce sans limitation, appartenant à ELOQUANT et/ou au Client.

**Heures Ouvrées (ELOQUANT)** : 9h – 18h du lundi au vendredi (hors jours fériés).

**Infrastructure** : Désigne l'infrastructure télécom et logicielle d'ELOQUANT.

**Logiciel ou Solution SaaS** : Désigne la solution logicielle SaaS éditée et détenue par ELOQUANT et permettant la fourniture du Service.

**Niveaux de Services** : Désigne le niveau de qualité et les conditions de fonctionnement du Service, tels que décrits dans la Proposition commerciale ou en annexe.

**Partie(s)** : Désigne indistinctement ELOQUANT ou le Client ou ELOQUANT et le Client.

**Proposition commerciale** : Désigne le document rédigé par ELOQUANT répondant aux besoins exprimés par le Client en termes descriptifs, fonctionnels, financiers, support et niveaux de services.

**Service** : Application et/ou prestation de service proposée par ELOQUANT au Client

**Système d'Information** : Applications, logiciels, données... appartenant au Client.

**Tiers Autorisés** : Utilisateur(s) tiers agissant sous la responsabilité du Client et formellement et préalablement autorisé par ELOQUANT.

**Utilisateurs** : Personne physique utilisatrice du/des Services.

### ARTICLE 2 - OBJET

Le Contrat est établi afin de déterminer les obligations de chacune des Parties dans le cadre de la fourniture du/des Service(s) en mode SaaS par ELOQUANT au Client, décrit(s) dans la Proposition commerciale.

Les Parties conviennent d'exclure l'application des conditions générales d'achat du Client ainsi que toute documentation contractuelle non formellement admise par ELOQUANT.

### ARTICLE 3 – DURÉE

Le Contrat est souscrit pour une période initiale de 36 (trente-six) mois, à compter de la date de mise en production du(des) Service(s).

A l'expiration de la période initiale, et sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties respectant un préavis de 3 (trois) mois avant son échéance, le Service sera renouvelé tacitement par périodes successives de douze (12) mois. Chaque Partie peut mettre un terme à cette reconduction tacite en résiliant de plein droit le Service par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie, moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois avant l'échéance de la période en cours.

Le Contrat entre en vigueur à la date de signature Devis et perdure jusqu'à son terme.

### ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DES PARTIES

Les Parties conviennent, pendant toute la durée du Contrat, d'exécuter loyalement leurs obligations respectives et de rechercher de bonne foi toutes les solutions possibles de nature à parvenir à une résolution rapide et équilibrée des éventuels problèmes ou difficultés pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du Contrat.

#### 4.1. – Obligations du Client

##### 4.1.1. Concernant les prestations techniques

Le Client s'engage à communiquer, à la demande d'ELOQUANT, les documents ou informations nécessaires à la réalisation par ELOQUANT de ses obligations. ELOQUANT s'assure que les informations transmises répondent à sa demande.

Le Client fait donc ses meilleurs efforts pour collaborer avec ELOQUANT afin de lui permettre de réaliser ses obligations.

Le Service fourni par ELOQUANT permet au Client d'intégrer des fonctionnalités techniques à son Système d'Information. Le Système d'Information peut également exploiter des données confidentielles appartenant au Client qui sont soit hébergées sur l'Infrastructure, soit accessibles à travers des réseaux sécurisés mis en place par le Client.

De ce fait, le Client s'engage, lors de la connexion de son Système d'Information à l'Infrastructure :

- A ce que son Système d'Information ait été correctement testé,
- A ce que son Système d'Information soit exempt de tout virus, vulnérabilité ou script malveillant,
- A ce que son Système d'Information n'exploite pas d'éventuelles défaillances de sécurité de l'Infrastructure,
- A ce que son Système d'Information ne tente pas d'accéder à d'autres logiciels, données ou ressources informatiques pour lesquels il n'a pas de droits d'accès,
- A ce que son Système d'Information n'affecte pas le bon fonctionnement général de l'Infrastructure,
- A ce que son Système d'Information soit conçu pour faire un usage économe et optimal des ressources informatiques et réseaux mis à disposition par ELOQUANT.

Bien qu'ELOQUANT mette en œuvre et maintienne une architecture technique et des moyens de transmission sécurisés et conformes à l'état de l'art, le Client garde l'entière responsabilité d'apprécier l'adéquation entre l'architecture technique et les moyens mis en œuvre par ELOQUANT et ses propres besoins en matière de sécurité. En cas d'inadéquation, les Parties se rencontreront afin de trouver une solution.

#### 4.1.2. Concernant les obligations légales et réglementaires

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter par ses salariés, ses fournisseurs et les Utilisateurs, les obligations légales, réglementaires et déontologiques applicables au titre des présentes.

Le Client demeure intégralement et seul responsable de l'usage et des contenus diffusés via la solution ELOQUANT et s'engage à tenir quitte et indemniser ELOQUANT en cas de réclamation d'un tiers à ce titre.

Plus particulièrement, dans le cadre de l'utilisation des ressources en numérotation spécifiques, le Client porte la responsabilité intégrale du contenu du Service et de toute communication faite sur ce dernier et doit donc se conformer aux règles déontologiques établies par la profession (SVA : <https://af2m.org/rd-sva/>.)

Le Client porte également la responsabilité des informations transmises à ELOQUANT à fins d'identification légale sur les supports prévus par les textes.

Le Client est entièrement responsable du respect de ces obligations et se porte fort du respect de ces dernières par ses salariés, ses fournisseurs et les Utilisateurs.

Dans le cadre d'appels sortants, le Client s'engage à respecter la réglementation relative à l'outil « BLOCTEL » (<https://pro.bloctel.gouv.fr/>). En outre, tout marketing agressif ou campagne de spam vocal est formellement interdit et pourra conduire à la suspension ou à la résiliation du Service dans les conditions de l'article 18 des présentes, nonobstant toute pénalité ou autres frais imputables au Client.

Enfin, le Client devra respecter les règles relatives à la présentation du numéro appelant auprès du client final. S'il s'agit du numéro associé au service clients du Client, celui-ci ne pourra en aucun cas être surtaxé.

#### 4.2. – Obligations d'ELOQUANT

ELOQUANT définit seule, sous sa responsabilité, les ressources, outils, méthodes et moyens nécessaires à la réalisation de ses obligations contractuelles.

ELOQUANT s'engage à fournir les Services conformément aux règles de l'art de sa profession et notamment à apporter son savoir-faire, son expérience et son expertise, ainsi que tout équipement et Logiciel.

ELOQUANT fournit le Service conformément à sa description détaillée dans la Proposition commerciale. Toutefois, en cas d'évolution de solutions tierces ou d'évolutions technologiques rendant un développement spécifique impossible, tant d'un point de vue financier que d'un point de vue fonctionnel, ELOQUANT mettra tout en œuvre pour proposer au Client une solution alternative, remplissant les mêmes objectifs que l'option initialement convenue entre les Parties, sans frais supplémentaire pour le Client, ce que ce dernier accepte sans réserve.

ELOQUANT respectera toutes les lois et réglementations (ainsi que toute modification apportée à ces dernières) applicables à la fourniture et à l'exécution des Services.

ELOQUANT a un devoir d'information, de conseil et de mise en garde à l'égard du Client et s'engage à :

- ▶ demander tout renseignement ou information qu'elle jugerait nécessaire à l'exécution du Contrat,
- ▶ notifier au Client, dès qu'elle en aura connaissance, tout élément, événement, acte susceptible d'affecter la bonne exécution du Contrat, prendre toutes mesures utiles en son pouvoir pour y remédier et suivre l'application de ces mesures,
- ▶ proposer tout complément, variante, adaptation ou amélioration, notamment dans le choix des techniques, qui lui paraîtrait souhaitable



## CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

en vue notamment d'adapter au mieux le Service aux besoins du Client et/ou d'optimiser le Service,

- ▶ assister, conseiller et mettre en garde le Client dans l'exercice de ses choix, notamment lors de la phase de conception du Service.

ELOQUANT assure la gestion administrative, comptable et sociale et la supervision de son personnel affecté à l'exécution de ses obligations, dont elle garantit la compétence, l'expérience et la probité pour ladite exécution. ELOQUANT conserve les pouvoirs de direction, de commandement, de surveillance et de contrôle sur les préposés qu'elle aura affectés à l'exécution de ses obligations. ELOQUANT garantit la réalisation de ses obligations déclaratives et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale. Une « attestation de vigilance » ainsi qu'un justificatif d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés pourront être fournis au Client sur simple demande.

ELOQUANT s'engage à assurer la continuité de la fourniture du Service et des prestations, dans le respect des délais prévus au Contrat.

ELOQUANT se porte garant du respect de ces dispositions par son personnel et par ses éventuels sous-traitants tout au long de l'exécution du Contrat.

ELOQUANT s'engage à fournir le(s) Service(s) et à notifier au Client tout problème survenant à l'occasion de l'exécution du Service, conformément à ses engagements de qualité et de continuité des Services détaillés dans la Proposition commerciale.

ELOQUANT s'engage à mettre en place des systèmes de protection de son Infrastructure, notamment contre les virus et failles en tous genres.

### **ARTICLE 5 – SÉCURITÉ**

Le Service est conçu et organisé de manière à garantir que les données du Client résidant sur l'Infrastructure ne soient pas accessibles à des tiers non autorisés et soient sécurisées par tous moyens techniques raisonnablement applicables au domaine de la gestion des interactions client.

Des procédures de sauvegarde quotidiennes sont effectuées par ELOQUANT. Les serveurs informatiques qui hébergent le Service sont situés dans des centres informatiques physiquement sécurisés dont l'accès est contrôlé par badges individuels et dont l'historique est conservé.

Des procédures de gestion et de révocation des droits d'accès garantissent que seul le personnel autorisé a accès aux systèmes.

L'accès au Service n'est possible que par l'intermédiaire d'un Login / Mot de Passe et devra être strictement restreint aux personnes identifiées par le Client au travers de la gestion des accès.

Le Client est responsable de la gestion appropriée des droits d'accès et des mots de passe qui sont confiés à son personnel. La responsabilité de tout incident affectant la sécurité ou l'intégrité de données hébergées dans le cadre du Service, qui serait consécutif à l'utilisation non autorisée des droits d'accès confiés au Client, ne pourra en aucun cas être imputée à ELOQUANT.

ELOQUANT s'engage à mettre en œuvre tous les moyens appropriés et conformes afin :

- ▶ d'assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des échanges avec le Client ;
- ▶ d'assurer la sécurité et l'intégrité des données transmises par le Client contre les risques de divulgation, destruction, corruption, piratage, détournement de ses données par un tiers ;
- ▶ d'assurer l'étanchéité entre les différentes interfaces informatiques entre les Parties.

L'Infrastructure assure et garantit techniquement la confidentialité des informations personnelles des Utilisateurs et clients à tous les niveaux de leur cheminement dans l'Infrastructure. Tout transfert de fichier se fait dans un contexte sécurisé.

ELOQUANT s'engage en outre, à prendre sans délai en cas de risque ou de manquement aux obligations de sécurité, suspecté ou avéré, toutes les mesures conservatoires propres à préserver les intérêts et/ou le patrimoine du Client et s'engage à justifier de ces mesures à première demande du Client.

### **ARTICLE 6 – MAINTENANCE**

La solution étant en mode SaaS, aucune intervention sur site n'est à prévoir lors des opérations de maintenance et de montée de version.

#### **6.1. – Maintenance évolutive et préventive**

Les maintenances évolutives et préventives sont planifiées.

Une maintenance évolutive peut être planifiée pour mettre en production une nouvelle version de l'application client ou un nouveau développement client ou bien pour garantir la pérennité et la sécurité de l'Infrastructure et du Service ELOQUANT.

ELOQUANT assure la maintenance évolutive du Service et procède régulièrement aux mises à jour système et aux montées de version nécessaires à l'exploitation normale du Service, ce que le Client accepte sans réserve.

La maintenance évolutive est incluse au Contrat dès lors qu'elle est réalisée à l'initiative d'ELOQUANT.

Toute maintenance évolutive supplémentaire souhaitée par le Client pourra donner lieu à facturation sur la base d'un devis communiqué au préalable par ELOQUANT.

En toutes circonstances, les maintenances évolutives sont planifiées en dehors des Heures Ouvrées.

Une maintenance préventive a pour objectif d'anticiper un éventuel incident sur l'Infrastructure ou le Service ELOQUANT lorsque des comportements suspects sont détectés par la supervision (analyse de logs, seuil d'alerte en warning, etc.). Les maintenances préventives sont décidées par les équipes techniques et planifiées en dehors des Heures Ouvrées, dans la mesure du possible.

Un courrier électronique est préalablement adressé au Client, décrivant l'action à réaliser et les impacts potentiels sur la fourniture du Service. Il contient les horaires d'intervention, la durée prévisionnelle d'indisponibilité du Service et l'impact prévu.

En cas de contrainte particulièrement périlleuse pour le Client, ELOQUANT s'engage à étudier la faisabilité d'un report sauf maintenance indispensable à la préservation de l'intégrité du Système d'Information du Client et de l'Infrastructure.

#### **6.2. – Maintenance corrective**

En cas de dysfonctionnement majeur, ELOQUANT pourra réaliser, sans garantie de prévenance auprès du Client, la maintenance corrective qui s'impose. ELOQUANT fera ses meilleurs efforts pour tenir informé le Client le plus en amont possible.

### **ARTICLE 7 - SUIVI QUALITÉ – SUPPORT**

ELOQUANT fournit une prestation de support 24 heures / 24 et 7 jours / 7. La nature de la prestation et ses modalités d'utilisation sont décrites dans la Proposition commerciale.

Afin de mener à bien les opérations de support, le Client désigne, parmi son personnel, un interlocuteur technique qui assurera le rôle de contact privilégié auprès d'ELOQUANT.

Dans le cadre du suivi qualité du Service, ELOQUANT pourra être amenée à réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des Utilisateurs. Pour ce faire, le Client autorise ELOQUANT à entrer en contact avec son personnel utilisateur du Service par email, tchat ou téléphone.

### **ARTICLE 8 – DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

ELOQUANT est informée que les Prestations concernent notamment des données à caractère personnel.

Dans le cadre des Prestations fournies par ELOQUANT, le Client demeure le responsable du traitement de ses données et conserve l'entière maîtrise de ses bases de données. Il détermine les finalités du traitement, les moyens et les mesures mises en œuvre pour réaliser celui-ci. Le recours à des prestataires de services faisant partie de ces mesures et de ces moyens, ELOQUANT n'agit qu'en qualité de sous-traitant au sens des dispositions légales relatives à la protection des données à caractère personnel.

Une annexe concernant la sous-traitance du traitement de données à caractère personnel, reproduite à la suite des présentes, détermine les modalités du traitement.

### **ARTICLE 9 – CONFIDENTIALITÉ**

Les Parties s'engagent, tant en leur nom qu'en celui de leur personnel, à ne pas divulguer ou transférer à des tiers, à quelque titre que ce soit, et de quelque façon que ce soit, directement ou indirectement, toutes les informations de toutes natures transmises ou acquises à l'occasion de l'exécution de la Prestation (ci-après les « Informations Confidentielles »). A ce titre, les Parties n'utilisent les Informations Confidentielles qu'afin d'exécuter le Contrat.

Ne seront pas considérées comme Informations Confidentielles, toutes informations pour lesquelles la Partie réceptrice peut apporter la preuve :

- a) qu'elles sont tombées dans le domaine public préalablement à leur divulgation ou après celle-ci mais dans ce cas en absence de toute faute de sa part,
- b) qu'elles lui sont déjà connues, ceci pouvant être démontré par l'existence de documents appropriés en sa possession,
- c) qu'elles ont été reçues d'un tiers de manière licite, sans restriction ni violation du présent article,
- d) qu'elles sont le résultat de recherches et développement effectués par les membres de son personnel n'ayant pas eu accès à ces Informations Confidentielles,
- e) qu'elles ont été publiées sans manquer aux obligations de confidentialité contenues dans le présent Contrat,
- f) que leur utilisation ou leur divulgation ont été autorisées par écrit par l'autre Partie.

Chacune des Parties s'engage, pendant toute la durée du Contrat, à ce que les Informations Confidentielles de l'autre Partie :

- a) soient conservées strictement confidentielles et traitées avec le même souci de précaution qu'elle accorde à ses propres Informations Confidentielles de même ordre ;
- b) ne soient divulguées qu'aux seuls membres de son personnel, représentants, mandataires et/ou conseils ayant à en connaître et ayant préalablement accepté d'être tenus par des obligations



## CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

de confidentialité au moins équivalentes à celles prévues aux présentes et ne soient utilisées par ces derniers que dans le seul but défini aux présentes;

- c) ne soient pas utilisées, totalement ou partiellement, dans un autre but que celui défini par le présent Contrat, sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie.
- d) Ne soient divulguées que si des dispositions légales, réglementaires ou administratives, ou une décision de justice ou de toute autre juridiction compétente ou d'une autorité administrative l'y contraignent, étant entendu que les Parties se consulteront au préalable afin de déterminer d'un commun accord le contenu, la nature et la portée de la divulgation requise.

Cette obligation de confidentialité court à compter de l'entrée en vigueur des présentes et subsistera pendant une durée de 5 (cinq) années après l'extinction des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit.

### ARTICLE 10 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les Éléments détenus par chacune des Parties restent en toutes circonstances, la propriété entière et exclusive de ELOQUANT et/ou du Client.

Aucun des Éléments ne pourra, en tout ou partie, être modifié, reproduit, copié, dupliqué, vendu, revendu, transmis, publié, communiqué, distribué, diffusé, représenté, stocké, utilisé, loué ou exploité de toute autre manière, à titre gratuit ou onéreux, par l'une des Parties ou par un tiers, quels que soient les moyens et/ou les supports utilisés, qu'ils soient connus ou inconnus à ce jour, sans l'autorisation préalable expresse, non équivoque et écrite de la Partie titulaire et pour d'autres fins que la stricte exécution du Contrat.

Toute représentation, reproduction, adaptation ou exploitation partielle ou totale d'Éléments, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable, expresse, non équivoque et écrite de l'autre Partie, est susceptible de constituer une contrefaçon au sens du Code de la propriété intellectuelle. Par exception, à ce qui précède, chacune des Parties autorise l'autre à utiliser ses signes distinctifs (marque, logo, nom de domaine, dénomination sociale, nom commercial) à des fins de référence commerciale, dans le respect des droits de l'autre Partie.

#### 10.1. – Éléments mis à disposition du Client par ELOQUANT

Le présent sous-article vise à préciser, notamment, les droits et les autorisations relatifs aux Éléments suivants : la Documentation et le Logiciel ou la Solution SaaS

##### 10.1.1. Droits associés à la Documentation

Le Client est autorisé à utiliser et/ou reproduire la Documentation, en autant d'exemplaires que nécessaire, sur tout support, sous réserve de respecter les mentions de propriété figurant sur la Documentation et à destination du seul personnel concerné par le Contrat, pour le monde entier et uniquement pendant la durée du Contrat.

En application de l'article L. 122-5 du Code de propriété intellectuelle, sont autorisées les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective. La reproduction et le stockage destinés à une utilisation professionnelle, dans le seul cadre de l'exécution du présent Contrat, sont limités à des exemplaires en nombre raisonnable.

Chaque document reproduit doit mentionner sa source, son titre, son auteur et les restrictions de diffusion associées

Toute autre utilisation est soumise à autorisation préalable et écrite d'ELOQUANT, sous peine de poursuites judiciaires.

##### 10.1.2. Droit d'accès et d'utilisation du Logiciel

###### *Périmètre du droit d'accès et d'utilisation*

Pour le monde entier et pour toute la durée du Contrat, ELOQUANT cède au Client un droit d'accès et d'usage, à titre personnel et non exclusif, à l'exclusion de tout transfert de droit de propriété de quelque nature que ce soit, de la Solution SaaS durant la connexion, sur leurs équipements, aux fins d'exécution à distance du Logiciel et d'affichage des données traitées au moyen du Logiciel, pour l'exercice de l'ensemble de ses activités.

Le Client est réputé être le seul bénéficiaire de ces droits d'accès et d'utilisation du Logiciel. En outre, le Client, signataire du présent Contrat, porte l'entière responsabilité de l'accès et de l'utilisation conforme du Logiciel, par lui-même et ses Utilisateurs, selon les droits et obligations définis dans le présent Contrat.

###### *Tiers Autorisés*

Par exception à ce qui précède, ELOQUANT autorise le Client à donner accès et/ou autoriser l'utilisation du Logiciel, en mode SaaS, aux Tiers Autorisés dont le Client se porte garant, et pour lesquels ELOQUANT a donné son autorisation expresse et préalable, dès lors que cet accès et/ou utilisation est nécessaire à l'exécution des prestations dont ils sont tenus envers et pour le compte du Client. Les Tiers Autorisés agissent sous la seule responsabilité du Client, ce que ce dernier accepte sans réserve.

Cette autorisation est incluse dans le prix payé par le Client à ELOQUANT, dès lors que le périmètre d'accès et d'utilisation du Logiciel demeure conforme à la capacité d'accès et d'utilisation acquise du

Logiciel, selon les termes du présent article « Propriété Intellectuelle » et du Devis.

Le prix défini au Devis comprend ainsi la rémunération de l'ensemble des droits cédés au titre du présent Contrat.

##### 10.1.3. Garantie d'éviction

ELOQUANT garantit qu'elle possède tous les droits de propriété (y compris les droits concernant les brevets, le droit d'auteur et/ou le secret commercial) sur l'Infrastructure, les Logiciels composant l'Infrastructure, les développements réalisés, toutes mises à jour et nouvelles versions des Logiciels implémentées, les documents ou les outils utilisés pour permettre la fourniture du Service et plus généralement sur tout Élément, permettant ainsi au Client de bénéficier du Service, conformément aux termes du Contrat.

ELOQUANT garantit au Client que les Éléments ne constituent pas une violation des droits de propriété intellectuelle ou de tout autre droit appartenant à un tiers. Auquel cas, ELOQUANT s'engage, à sa seule discrétion :

- soit à régulariser la situation en obtenant, pour le compte du Client, les droits nécessaires pour permettre la poursuite de l'utilisation de l'Élément litigieux par le Client ;
- soit à réaliser toutes les modifications nécessaires afin que l'Élément concerné ne soit plus contrefaisant.

A défaut, le Client pourra résilier sans frais et de plein droit le Contrat selon les conditions de l'article 18 « Résiliation du Service » au titre du manquement grave subi de ce fait.

En outre, ELOQUANT s'engage à assurer la défense du Client et à prendre à sa charge et/ou indemniser le Client de tout préjudice qui pourrait résulter de toute action ou réclamation d'un tiers portant sur l'Infrastructure, les outils utilisés par ELOQUANT et/ou les documents, développements réalisés et/ou remis au Client par ELOQUANT dans le cadre du Contrat, dans les conditions de l'article 14 « Responsabilité ».

##### 10.1.4. Fin du Contrat

Au terme de la relation contractuelle, pour quelque cause que ce soit, le Client devra cesser d'utiliser le Logiciel et les Services associés.

#### 10.2. – Éléments mis à disposition d'ELOQUANT par le Client

Les Éléments appartenant au Client et mis à disposition d'ELOQUANT, demeurent la propriété exclusive du Client et ne pourront en aucun cas être utilisés par ELOQUANT à d'autres fins que la stricte exécution du Contrat.

De même, les données du Client ainsi que les livrables générés par le Logiciel à partir des données du Client, sont et demeurent, en toutes circonstances, la propriété entière et exclusive du Client concerné. Ils ne pourront en aucun cas être reproduits et/ou autrement utilisés par ELOQUANT à d'autres fins que la stricte exécution du Contrat.

###### *Éléments détenus par des tiers*

Le Client s'engage, dans l'éventualité où il souhaite utiliser et/ou incorporer, pour les besoins du Contrat, des logiciels appartenant à des tiers et/ou des composants « open source », et, plus généralement des éléments dont la propriété intellectuelle est détenue par des tiers, à :

- en informer et obtenir préalablement l'accord d'ELOQUANT par écrit et ;
- obtenir les droits nécessaires à l'utilisation et/ou l'incorporation souhaitée de façon à tenir quitte et indemniser ELOQUANT de tout risque à cet égard.

Le Client demeurera entièrement et seul responsable des préjudices subis du fait de l'utilisation ou de l'incorporation de tels logiciels ou composants dans le cadre de l'exécution du Contrat.

###### *Garantie d'éviction*

Le Client garantit être titulaire de l'ensemble des droits sur tous les Éléments transmis à ELOQUANT dans le cadre de l'exécution du Contrat. Toute action dirigée par un tiers en lien avec les Éléments du Client mis à la disposition d'ELOQUANT sera intégralement prise en charge par le Client, de façon à tenir ELOQUANT quitte et indemne de tout préjudice à ce titre.

###### *Fin du contrat*

Lorsque le Contrat prend fin pour quelque cause que ce soit, ELOQUANT s'engage, sur demande du Client, à remettre à ce dernier l'ensemble des documents et autres Éléments de toute nature qui lui ont été confiés dans le cadre du Contrat. ELOQUANT détruira l'ensemble des copies éventuellement réalisées sur simple demande du Client.

### ARTICLE 11 – AUDIT

Les Parties conviennent que le Client pourra, à ses frais, faire procéder à tout moment, au maximum une fois tous les douze mois, à un audit des conditions d'exécution des Services fournis en termes de performance et sécurité.

Cet audit pourra être effectué par les soins d'un cabinet d'audit indépendant du Client, soumis à un accord de confidentialité, pour autant que celui-ci n'exerce pas lui-même une activité directement concurrente de celle d'ELOQUANT.



## CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Le Client devra aviser ELOQUANT par écrit de son intention de faire procéder à un tel audit, moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours calendaires.

En tout état de cause, le Client devra notifier à ELOQUANT l'identité de la structure d'audit retenue. Avant le démarrage de tout audit, le Client, l'auditeur et ELOQUANT devront signer un accord préalable sur les modalités de réalisation de l'audit.

L'audit portera sur le respect des engagements contractuels d'ELOQUANT, exclusivement en termes de Niveaux de Services et d'objectifs de qualité.

ELOQUANT s'engage à permettre l'accès des auditeurs au site d'ELOQUANT situé à Gières, à coopérer pleinement avec eux et à leur fournir toutes les informations nécessaires.

ELOQUANT devra permettre aux auditeurs désignés d'accéder à toutes les installations, à toutes les informations et autres livrables qui seraient nécessaires au bon déroulement de l'audit, étant entendu que :

- ▶ la consultation des documents devra se faire dans les bureaux d'ELOQUANT aux Heures Ouvrées,
- ▶ les informations demandées ne pourront être que celles strictement nécessaires à la réalisation de l'audit, à l'exception des informations pouvant porter atteinte au savoir-faire d'ELOQUANT, des informations relatives aux autres clients d'ELOQUANT et de façon générale toutes les informations soumises au respect de confidentialité.
- ▶ les informations recueillies ne pourront être utilisées à d'autres fins et devront être gardées strictement confidentielles.

Un exemplaire du rapport d'audit sera remis à ELOQUANT.

Au cas où le rapport d'audit ferait apparaître un non-respect des obligations d'ELOQUANT, visées au sein du Contrat, ELOQUANT s'engage à prendre en charge les frais liés à l'audit et à mettre en œuvre, à ses frais, les mesures correctives nécessaires dans un délai d'un mois sauf accord entre les Parties.

Si les conclusions de l'audit contiennent des recommandations, leurs conditions de mise en œuvre seront étudiées par les Parties.

Les Parties conviennent qu'en tout état de cause les conclusions du rapport d'audit et/ou la mise en œuvre de la procédure d'audit n'exonèrent d'aucune manière ELOQUANT du respect de ses obligations contractuelles.

Toute autre mesure de contrôle, d'audit, de test ou encore de scan (de vulnérabilités notamment) souhaitée par le Client devra obtenir l'assentiment préalable d'ELOQUANT. A défaut, le Client pourra voir sa responsabilité engagée et l'ensemble des constats réalisés demeureront inopposables à ELOQUANT.

### ARTICLE 12 – RECETTE

Les Service(s) pourra(ont) faire l'objet de tests en vue de vérifier leur conformité aux spécifications techniques fournies par ELOQUANT dans le but de répondre aux besoins du Client.

La procédure de recette sera initiée par ELOQUANT qui en informera le Client avant sa mise en œuvre par courrier électronique.

Suite à cette notification, le Client pourra alors tester le(s) Service(s) dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés et faire part, le cas échéant, à ELOQUANT des anomalies éventuelles.

En cas d'anomalie bloquante, empêchant l'utilisation de(s) Service(s), la recette sera réputée ajournée. ELOQUANT corrigera ladite anomalie bloquante dans un délai de 15 (quinze) jours ouvrés. Une fois l'anomalie bloquante corrigée, une nouvelle notification de recette sera adressée au Client. Le Client disposera à nouveau d'un délai de 5 (cinq) jours ouvrés pour dénoncer d'éventuelles anomalies. Une fois les anomalies bloquantes corrigées, les Parties procéderont à une nouvelle recette visant à s'assurer de la bonne correction de ces anomalies. La validation de cette nouvelle recette vaudra recette définitive de l'intégralité du/des Service(s) concerné(s).

En cas d'anomalie majeure, restreignant l'utilisation de(s) Service(s), et/ou mineure, la recette sera prononcée sous réserve des anomalies majeures et/ou mineures constatées. Cette recette vaudra acceptation avec réserve par le Client du/des Service(s) livré(s) par ELOQUANT et reconnaissance par le Client de la conformité du/des Service(s) aux spécifications techniques fournies par ELOQUANT, sous réserve des anomalies majeures et/ou mineures mentionnées. Le cas échéant, les Parties définiront d'un commun accord le délai de correction des anomalies majeures et/ou mineures, étant précisé que pour les anomalies majeures, le délai de correction ne pourra être supérieur à 30 (trente) jours ouvrés.

En l'absence d'anomalie constatée dans le délai imparti, la recette sera réputée prononcée sans réserve.

Au terme de la procédure de recette et au besoin, un procès-verbal de recette est signé par les Parties selon le modèle fourni par ELOQUANT le moment venu.

### ARTICLE 13 – CONDITIONS FINANCIERES

#### 13.1 – Prix du Service

Le Service sera facturé selon les prix spécifiés dans le(s) Devis, lesquels s'entendent hors frais de déplacement.

La facturation est mensuelle et basée sur un mois calendaire. Tout Service contracté en cours de mois est facturé au prorata temporis de la durée effective de la fourniture du Service au cours dudit mois.

#### 13.2 – Calcul d'utilisation et de volume

Le Client s'engage, a minima, pour les quantités et les volumes détaillés au(x) Devis et ce pour toute la durée du Contrat.

Toutes les mesures relatives au calcul de l'utilisation du/des Service(s) souscrit(s) par le Client, sont établies avec les outils d'ELOQUANT et sur la base des données enregistrées par ELOQUANT. Seules les informations d'utilisation ou de volume figurant sur les factures d'ELOQUANT font foi.

Les statistiques et relevés de trafic fournis dans la facturation par ELOQUANT ne sont fournis par ELOQUANT qu'à titre informatif.

Sur demande exceptionnelle et motivée du Client, ELOQUANT peut fournir les CDR (call detail record) relatifs à l'utilisation du Client (appels entrants, appels sortants, SMS). ELOQUANT ne fournit néanmoins pas les CDR des opérateurs partenaires.

#### 13.3 – Révision des prix

Une fois par an, les prix pourront faire l'objet d'une révision automatique. La révision sera appliquée selon la formule suivante :

$$P = P_0 \times (I/I_n)$$

**P** est le prix révisé,

**P<sub>0</sub>** est le prix initial ou celui qui est en vigueur au jour de la révision,

**I** est le dernier indice SYNTEC révisé connu au jour de la révision,

**I<sub>n</sub>** est le dernier indice SYNTEC révisé connu à la date d'entrée en vigueur du Contrat ou utilisé lors de la dernière révision, à condition d'être supérieur à I. A défaut, P sera égal à P<sub>0</sub>.

Par ailleurs et au cas où des évolutions tarifaires ou réglementaires significatives chez les fournisseurs d'ELOQUANT, tels que les opérateurs de télécommunications, modifieraient de façon substantielle l'économie de certaines fonctionnalités du Service, ELOQUANT pourra le cas échéant modifier ses prix afin de refléter les évolutions tarifaires de ses fournisseurs, sous réserve de notification préalable écrite d'ELOQUANT à son Client au minimum un (1) mois avant l'entrée en vigueur des prix modifiés.

A compter du jour de cette notification écrite, le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrés pour s'opposer par écrit à cette modification et résilier le Service sans pénalité. Passé ce délai et à défaut d'opposition écrite de la part du Client, la modification tarifaire sera réputée acceptée par le Client et deviendra automatiquement applicable.

#### 13.4 – Conditions de reversement

Les numéros spéciaux de type 08AB ou 3BPQ peuvent donner lieu à reversement sur la base des conditions tarifaires et financières précisées dans la Proposition commerciale ou dans le(s) Devis.

#### 13.5 – Révision des conditions de reversement

En cas de modification des conditions régissant les revenus collectés sur tous les types de trafic (notamment SMS ou téléphonique) donnant lieu à reversement, ELOQUANT pourra modifier les conditions de reversement, et notamment les délais de paiement ou les montants reversés, pour refléter lesdits changements réglementaires, sous réserve de notification préalable écrite d'ELOQUANT à son Client au minimum un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions de reversement.

A compter du jour de cette notification écrite, le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrés pour s'opposer par écrit à cette modification et résilier le Service sans pénalités. Passé ce délai et à défaut d'opposition écrite de la part du Client, la modification des conditions de reversement sera réputée acceptée par le Client et deviendra automatiquement applicable.

#### 13.6 – Facturation

##### ■ Le formalisme de la facture

ELOQUANT détermine et fixe les mentions devant apparaître sur les factures qu'elle émet, conformément aux dispositions légales et réglementaires en la matière.

Par défaut, ELOQUANT émet une seule facture par période mensuelle, le dernier jour du mois et à destination de l'adresse unique communiquée par le Client. La facture fait mention du mois concerné par les prestations, l'abonnement ou le trafic en question ; détaille les différents volumes et quantités fournis et consommés ; et apporte les références nécessaires pour identifier les prix appliqués.

Les factures sont adressées soit au format numérique à l'adresse email renseignée par le Client et déposées sur le portail client accessible via l'URL

suivante : <https://eloquant.process.moovapps.com/moovapps/easysite/workplace>.

S'agissant de la facturation des reversements, ELOQUANT adresse chaque mois au Client, par courrier électronique, un appel à reversements concernant le mois échu, précisant le volume du trafic réalisé et le montant



## CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

général. A réception, le Client adresse à ELOQUANT la facture correspondante.

En toutes hypothèses, si le Client souhaite adopter un modèle ou un mode de facturation différent de celui mis en place par ELOQUANT, il devra adresser sa demande à ELOQUANT. Dans la mesure du possible et moyennant un surcoût éventuel, ELOQUANT tentera d'apporter satisfaction à la demande formulée. Le cas échéant, les conditions par défaut s'appliqueront.

### ▪ Les modalités de facturation

Sauf disposition contraire expressément stipulée dans le Devis :

- ▶ Les frais de mise en service sont facturés à la date de signature du Devis,
- ▶ Les frais mensuels fixes sont facturés, pour la première fois, à compter de la date de signature du procès-verbal de recette ou, à défaut et au plus tard, le mois suivant la mise à disposition par ELOQUANT de l'environnement de recette auprès du Client, puis, chaque mois, en fin de mois N pour le mois N+1.
- ▶ Les frais mensuels variables sont facturés en fin de mois N pour le mois N échu.
- ▶ Pour les Services donnant lieu à reversement, ELOQUANT envoie un appel à facture au plus tard le dernier jour du mois N+1 (pour le trafic du mois N) indiquant le montant à facturer.

Le Client paie la facture émise par ELOQUANT dans un délai de 30 (trente) jours suivant la date d'émission de la facture, par virement bancaire.

ELOQUANT paie la facture émise par le Client dans un délai de 30 (trente) jours suivant sa réception, par virement bancaire.

Si à l'occasion des paiements ELOQUANT devait supporter les moindres frais bancaires ou autres, ces derniers seront répercutés en intégralité au Client qui en assumera l'entière et seule charge in fine. Toute retenue ou pénalité appliquée par un opérateur de communications électroniques à ELOQUANT eu égard à l'utilisation faite par le Client des ressources en numérotation donnant lieu à reversement, sera intégralement répercutée au Client

### 13.7 – Contestation

Toute réclamation éventuelle portant sur une facture doit être adressée par écrit à ELOQUANT au plus tard dans l'année suivant la date d'émission de la facture. Passé ce délai d'un (1) an, la facture sera considérée comme acceptée par le Client et aucune contestation sur la facture ne sera possible. En cas de contestation dans le délai imparti, le Client pourra suspendre le paiement mais uniquement pour la part des factures correspondant aux prestations contestées et pour la durée nécessaire à l'étude sa contestation par ELOQUANT.

A l'issue de ladite durée, si la contestation est validée par ELOQUANT, une facture rectificative ou un avoir sera adressé au Client. A l'inverse, si la contestation est refusée par ELOQUANT, le paiement deviendra immédiatement exigible.

### 13.8 – Retard et défaut de paiement

Si les factures émises ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, le Client devra s'acquitter d'intérêts de retard, dont le taux est fixé à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal, à compter du jour suivant la date à laquelle le règlement aurait dû intervenir. Ces intérêts de retard seront dus jusqu'au paiement intégral de la facture litigieuse. Le Client devra par ailleurs s'acquitter d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant minimum fixé à quarante euros (40 €) par créance impayée.

Si le compte du Client présente des factures échues et non payées, ELOQUANT pourra suspendre le paiement des versements jusqu'à régularisation complète des impayés, sans qu'il soit nécessaire de notifier préalablement le Client d'aucune façon. Dans ce cas, le Client ne pourra réclamer aucun intérêt de retard.

Au cas où une facture échue, non formellement contestée par le Client, demeurerait totalement ou partiellement impayée, ELOQUANT pourra dans un premier temps suspendre de plein droit tout ou partie du Service. Dans l'hypothèse où le Client ne remédie pas promptement à la situation, ELOQUANT pourra procéder à la résiliation de plein droit de tout ou partie du Service et donc du Contrat, dans les conditions de l'article 18 des présentes.

La seule suspension du Service n'entraînera pas la suspension des abonnements ou des minima de facturation dus par le Client au titre du/des Devis. Les engagements pris par ELOQUANT au titre des Niveaux de Services seront suspendus et la responsabilité d'ELOQUANT ne pourra pas être invoquée pour les conséquences directes ou indirectes de la suspension ou de la résiliation de tout ou partie du Service.

### ARTICLE 14 – RESPONSABILITÉ

La responsabilité d'ELOQUANT ne pourra être mise en cause à l'égard du Client qu'à raison des dommages qui constitueraient la suite immédiate et directe de l'inexécution de ses obligations découlant du Contrat conformément aux dispositions des articles 1231 et suivants du Code civil, et ce, dans les conditions de droit commun.

Le montant de la responsabilité annuelle cumulée d'ELOQUANT applicable au Contrat ne pourra excéder 50% du montant total des

sommes facturées au Client et effectivement perçues par ELOQUANT au cours des 12 (douze) mois précédant la survenance du fait générateur.

Toute demande d'indemnisation devra être formulée par le Client dans les 12 (douze) mois suivant la survenance du fait générateur de responsabilité. A l'expiration dudit délai, la forclusion sera acquise.

Par ailleurs, ELOQUANT ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée si le dommage résulte de la survenance d'un cas de force majeure ou d'un manquement de la part du Client.

### ARTICLE 15 – ASSURANCE

Chaque Partie déclare être assurée auprès d'une compagnie notoirement solvable et avoir souscrit les polices d'assurances appropriées.

ELOQUANT déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant les cyber-risques ainsi qu'une police d'assurance en responsabilité civile professionnelle et d'exploitation couvrant les conséquences pécuniaires d'éventuels dommages causés dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Une attestation émanant de la compagnie et justifiant la souscription des assurances précitées sera envoyée sur simple demande de chaque Partie.

S'il s'avérait que les garanties d'assurance sollicitées n'étaient pas souscrites ou avaient été résiliées, pour quelque cause que ce soit, chaque Partie pourrait, après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours de l'autre Partie, résilier de plein droit et immédiatement le Contrat.

### ARTICLE 16 – CESSION/ TRANSFERT

Par principe, toute cession ou transfert de toute ou partie du Contrat par l'une ou l'autre des Parties est interdit, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre Partie.

Par exception, le Contrat pourra faire l'objet, de plein droit, d'une cession ou d'un transfert, par l'une des Parties, à toute société à laquelle elle appartient ou dont elle détient directement ou indirectement la majorité du capital ou des droits de vote, sous réserve pour la Partie cédante ou transférante d'en informer l'autre Partie.

ELOQUANT pourra néanmoins s'opposer à la cession ou au transfert si elle/il est effectué(e) au profit de l'un de ses concurrents ou au profit d'une entité ne présentant pas de garanties de solvabilité.

### ARTICLE 17 – SOUS-TRAITANCE

ELOQUANT pourra sous-traiter une partie des Services sous réserve d'en informer préalablement le Client. ELOQUANT communiquera à cet effet une liste des sous-traitants affectés à l'exécution des Services au titre du présent Contrat. ELOQUANT ne pourra pas s'exonérer de sa responsabilité du fait de cette sous-traitance et restera garant du respect par les sous-traitants de l'exécution des prestations sous-traitées.

Dans le cadre des services sous-traités ou pour lesquels un partenariat distinct est conclu par le Client, ce dernier s'engage à ne pas conclure directement un contrat auprès du sous-traitant ou partenaire pour la fourniture de services identiques ou similaires à ceux du présent Contrat, sauf à obtenir l'autorisation expresse et préalable d'ELOQUANT, et ce pendant toute la durée du Contrat.

En cas de non-respect de la précédente clause, le Client sera immédiatement et de plein droit redevable de l'ensemble des sommes qui auraient dû être facturées si les prestations avaient été confiées à ELOQUANT.

Enfin, toujours dans le cadre des services sous-traités ou pour lesquels un partenariat distinct est conclu par le Client, ce dernier s'engage à respecter les conditions relatives à la mise à disposition des services sous-traités ou externalisés (avis clients notamment). A défaut, le Client déclare tenir quitte et indemniser ELOQUANT de tout recours, action ou préjudice qu'elle pourrait être amenée à subir de la part du sous-traitant ou partenaire concerné.

### ARTICLE 18 – RÉSILIATION DU SERVICE

En cas de manquement grave par l'une des Parties à ses obligations au titre du Contrat, l'autre Partie pourra sans préjudice des autres recours dont elle dispose, envoyer à la Partie défaillante, par lettre recommandée avec accusé de réception, une mise en demeure de remédier à sa défaillance. Si la mise en demeure reste sans effet pendant un délai de trente (30) jours suivant la date de première présentation des services postaux, la Partie lésée pourra résilier le Service de plein droit et sans autre formalité. Le Service sera alors résilié de plein droit avec effet immédiat aux torts de la Partie défaillante qui en supportera toutes les conséquences.

En cas de résiliation par ELOQUANT consécutive à un manquement grave par le Client aux obligations lui incombant, ELOQUANT pourra exiger le versement d'une indemnité correspondant à la moyenne des six (6) dernières factures concernant le Service, multipliée par le nombre de mois entre la fin effective du Service et la date de fin du Service prévue initialement, nonobstant les dommages et intérêts auxquels ELOQUANT pourrait prétendre par voie judiciaire.

En cas de suspension ou résiliation, consécutive à un manquement grave par le Client aux obligations lui incombant, effectuée directement par un opérateur tiers ou sur demande de l'organisme de déontologie, ELOQUANT pourra également répercuter toute pénalité et le coût de



traitement liés à cette action et exiger en sus le versement d'une pénalité calculée comme décrit ci-dessus.

En cas de résiliation anticipée de tout ou partie du Contrat par le Client, sans faute de l'une ou l'autre des Parties, le Client indemniserà ELOQUANT de l'intégralité des sommes restant à payer jusqu'au terme initialement convenu entre les Parties.

### **ARTICLE 19 – REVERSIBILITE**

En cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, ELOQUANT s'engage à assurer la réversibilité des données appartenant au Client, sur le plan technique, afin de permettre au Client de reprendre, ou de faire reprendre par un tiers désigné par lui, l'administration de ses données.

Ce droit s'exerce pendant le délai nécessaire à la réalisation de la réversibilité et, au plus tard un (1) mois avant la cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit.

Les frais liés à la réversibilité feront l'objet d'un devis à la demande du Client, sauf résiliation par le Client à la suite d'un manquement grave d'ELOQUANT.

### **ARTICLE 20 - FORCE MAJEURE**

Aucune des deux Parties ne sera tenue responsable à l'égard de l'autre de l'inexécution d'une obligation du Contrat qui serait due à la survenance d'un événement échappant au contrôle du débiteur de l'obligation, imprévisible et irrésistible, tel que reconnu par la jurisprudence de la Cour de cassation, et notamment, sans que cela soit limitatif, toute défaillance liée aux réseaux de communications électroniques.

Chaque Partie notifiera par écrit à l'autre Partie, dans les meilleurs délais, la survenance de tout cas de force majeure.

Les obligations de la Partie victime du cas de force majeure et, en particulier, les délais requis pour l'exécution de ses obligations, seront suspendus sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit.

Si un cas de force majeure, empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre d'un Service pendant une période de plus de soixante (60) jours, les Parties se rencontreront pour décider des suites à donner au Contrat, sans qu'il soit dû une quelconque indemnité pour l'une ou l'autre Partie.

### **ARTICLE 21 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

#### **Relations entre les parties**

ELOQUANT et le Client entendent agir en Parties indépendantes. En aucun cas, ELOQUANT ne pourra être considérée comme mandataire, représentant ou délégué du Client. Chaque Partie agit librement et à ses risques et périls dans le cadre de leur relation commerciale sous réserve du respect de leurs obligations réciproques.

#### **Nullité partielle**

Si une ou plusieurs des stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou considérées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elles seront réputées non écrites et les autres stipulations demeureront en vigueur.

Si l'une quelconque des clauses du Contrat se révélait nulle pour quelque motif que ce soit, seule la clause en cause serait réputée non écrite, toutes les autres dispositions étant intégralement maintenues.

#### **Non-renonciation**

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

#### **Modification du contrat**

ELOQUANT pourra modifier le Contrat par notification écrite au Client afin de se conformer à toute prescription imposée par les autorités administratives ou réglementaires. La modification sera effective dès réception de la notification par le Client.

Toute autre modification ne pourra être effective que si elle a été acceptée par les deux Parties et qu'elle est formalisée dans un avenant dûment signé par les deux Parties.

### **ARTICLE 22 – LOI APPLICABLE / JURIDICTION**

Le Contrat est soumis à la loi française. Pour tout litige entre ELOQUANT et le Client ayant trait à l'exécution ou à l'interprétation du Contrat que les Parties ne pourraient résoudre à l'amiable, il est fait attribution expresse de compétence aux juridictions de la Cour d'appel de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appels en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires.



## ANNEXE RGPD

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, ELOQUANT agira exclusivement pour le compte du Client, en qualité de sous-traitant, sur la base des stipulations du présent article et des seules instructions du Client et ce conformément aux présentes. Les données restent à tout moment la propriété du Client, responsable de traitement, qui en répond devant les autorités compétentes et conformément à la réglementation relative aux données à caractère personnel, tel que le Règlement général sur la protection des données à caractère personnel du 27 avril 2016 (RGPD (UE) 2016/679).

En tant que responsable de traitement, le Client s'engage à :

- fournir à ELOQUANT les données utiles au(x) traitement(s) objets du Contrat ;
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par ELOQUANT ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part d'ELOQUANT ;
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès d'ELOQUANT.

### 1. Description du traitement de données à caractère personnel

ELOQUANT est autorisée à traiter pour le compte du Client responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les Prestations objet du Contrat. Le détail des traitements est fourni sur demande du Client.

ELOQUANT reconnaît que l'ensemble des données et fichiers transmis par le Client est soumis au respect des dispositions nationales et européennes relatives à la protection des données à caractère personnel et relève de la vie privée et du secret professionnel.

### 2. Obligations d'ELOQUANT vis-à-vis du Client

#### 2.1. Obligations d'ELOQUANT en tant que sous-traitant

ELOQUANT s'engage à :

- traiter les données **uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s)** qui fait/ont l'objet de la sous-traitance, conformément aux stipulations des présentes ;
- traiter les données **conformément aux instructions documentées communiquées par le Client**. Si ELOQUANT considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, elle en **informe immédiatement** le responsable de traitement. En outre, si ELOQUANT est tenue de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel elle est soumise, elle doit informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- **garantir la confidentialité** des données à caractère personnel traitées dans le cadre du Contrat, conformément aux stipulations de la clause de Confidentialité ;
- ne pas exploiter ou utiliser les données à caractère personnel susceptibles d'être stockées ou hébergées même temporairement dans le cadre des Prestations pour ses besoins propres ou pour le compte de tiers, sauf exception prévue au point 4. de la présente annexe ;
- veiller à ce que les **personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel** en vertu du Contrat :
  - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
  - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de **protection des données dès la conception** et de **protection des données par défaut** ;
- Rendre son délégué à la protection des données accessible au Client à l'adresse [dpo@eloquant.com](mailto:dpo@eloquant.com)

ELOQUANT héberge les données à caractère personnel de ses clients sur des serveurs exclusivement situés sur le territoire français. En cas de changement de lieux d'hébergement, ELOQUANT s'engage à en aviser le Client dans les plus brefs délais, par tout moyen écrit utile.

Si nécessaire et à la demande expresse du Client, ELOQUANT s'engage à apporter son aide au Client pour :

- la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ;
- la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

#### 2.2. Mesures de sécurité

Dans le cadre du Contrat, ELOQUANT mettra en œuvre les mesures nécessaires pour protéger les données à caractère personnel susceptibles d'être stockées ou hébergées même temporairement dans le cadre des Prestations contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, notamment dans le cadre de la transmission de données, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite.

ELOQUANT s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité décrites dans son Plan d'assurance sécurité.

ELOQUANT s'engage en outre à mettre en œuvre les mesures de sécurité propres à ses certifications ISO 27001 et ISO 27701. ELOQUANT s'engage à maintenir ses moyens tout au long de l'exécution du Contrat et, à défaut, à en informer immédiatement le Client. En tout état de cause, ELOQUANT s'engage, en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité et la confidentialité des données et des fichiers, à les remplacer par des moyens d'une performance supérieure.

#### 2.3. Notification des violations de données à caractère personnel

ELOQUANT notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 (quarante-huit) heures après en avoir pris connaissance et par courrier électronique à l'adresse email communiquée par le Client, à savoir, toute violation de la sécurité entraînant accidentellement ou de manière illicite la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement.

La notification contient a *minima* :

- la nature de la violation ;
- les catégories et le nombre approximatif des personnes concernées ;
- les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements concernés ;
- les conséquences probables de la violation ;
- les mesures prises pour remédier à la violation et, le cas échéant, pour limiter les conséquences négatives de la violation
- le cas échéant, l'évaluation du risque permettant de justifier de l'absence de notification auprès de la CNIL ou d'information aux personnes concernées.

ELOQUANT consigne les faits concernant la violation de données à caractère personnel, ses effets et les mesures prises pour y remédier dans son registre des violations.

ELOQUANT peut communiquer, sur demande expresse du Client, au nom et pour le compte de celui-ci, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

En pareilles circonstances, ELOQUANT s'engage à communiquer à la personne concernée les informations suivantes ;

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le Client responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

#### 2.4. Information et exercice des droits des personnes concernées

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données. Dans la mesure du possible, ELOQUANT s'engage à aider le Client à s'acquiescer de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées dont elles bénéficient au regard de la législation en vigueur.



## CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Dans le cas où les personnes concernées exerceraient leurs droits directement auprès d'ELOQUANT, ELOQUANT s'engage à transmettre ces demandes au Client, dès qu'elle en aura pris connaissance, par courrier électronique à l'adresse email communiquée par le Client.

### 2.5. Registre des catégories d'activités de traitement - Documentation

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

- le nom et les coordonnées du Client pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du Client ;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du RGPD, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

ELOQUANT s'engage à mettre à la disposition du Client **la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations** et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

### 2.6. Sort des données

En cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, ELOQUANT s'engage à assurer la restitution des données appartenant au Client, à sa demande, sur le plan technique, afin de permettre à celui-ci de reprendre, ou de faire reprendre par un tiers désigné par lui, l'administration de ses données.

Ce droit s'exerce pendant le délai nécessaire à la réalisation de la restitution et, au plus tard un mois avant la cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit.

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, ELOQUANT s'engage, selon le choix des Parties, à :

- détruire toutes les données à caractère personnel, ou
- à renvoyer toutes les données à caractère personnel au Client, ou
- à renvoyer les données à caractère personnel à un nouveau sous-traitant désigné par le Client.

Toute prestation complémentaire relative à la restitution et souhaitée par le Client restera à sa charge.

Le renvoi des données est systématiquement suivi de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information d'ELOQUANT, justifiée par écrit sur simple demande du responsable de traitement.

### 3. Recours à un sous-traitant ultérieur pour la réalisation de tout ou partie des Prestations

ELOQUANT est autorisée à faire appel aux entités suivantes, situées en France :

- **So'One**, en qualité de sous-traitant ultérieur, pour réaliser les activités de traitements suivantes : Support technique de niveau 0 et 1.
- **HEXANET**, en qualité de sous-traitant ultérieur, pour réaliser les activités de traitements suivantes : support technique pour les upgrades et updates de version.

ELOQUANT peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer 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 dispose d'un délai minimum de 30 (trente) jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. En l'absence d'objection de la part du Client au cours du délai susmentionné, la sous-traitance sera réputée validée.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations contenues dans la présente annexe pour le compte et selon les instructions du Client. Il appartient à ELOQUANT 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 RGPD. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, ELOQUANT demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

### 4. Traitements réalisés par ELOQUANT en qualité de responsable de traitement

Nonobstant ce qui précède, ELOQUANT demeure responsable du traitement de certaines données à caractère personnel dont la collecte est indispensable eu égard à sa qualité d'opérateur de communications électroniques, conformément notamment aux articles L.34-1, R.10-13 et R.10-14 du Code des postes et des communications électroniques.

En outre, ELOQUANT se réserve la possibilité d'utiliser les données du Client aux fins d'amélioration de ses services et de recherche & développement, ce que le Client accepte. Ce dernier s'engage à informer les personnes concernées et procédera si nécessaire, au recueil des consentements.

Enfin, le Client s'engage à informer ses collaborateurs et/ou prestataires, du traitement réalisé par ELOQUANT des données de contact des interlocuteurs opérationnels participant à l'exécution du Contrat à des fins de communication marketing et de prospection commerciale.