

CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES – CONDITIONS GÉNÉRALES

Dernière mise à jour : le 25 mai 2021

Les présentes Conditions Générales du Contrat de Prestation de Services, y compris l'Annexe A (fournissant une description de tous nos Services et des conditions générales supplémentaires pour certains Services), ainsi que l'Accord de Niveau de Service (collectivement le «Contrat») régissent la fourniture des Services (définis l'Article 1). Les Services souscrits sont indiqués dans le ou les Bons de commande signés par chaque Partie et faisant référence aux termes du présent Contrat.

La vie privée de nos clients est importante pour nous. Veuillez lire l'Accord sur le traitement des données, car il décrit les types de données que nous recueillons auprès de vous, comment nous les utilisons, ainsi que les bases juridiques du traitement de vos données.

Comme indiqué dans le Bon de commande, ce Contrat lie le client («Client»; «vous»; «votre») et Launchmetrics France SA (ci-après dénommé «Prestataire de Service»; «Prestataire»; «nous»; «Launchmetrics»), société anonyme immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 442 748 455, dont le siège social est sis 5 Boulevard Montmartre 75002 Paris.

Le Prestataire de Service et le Client sont ci-après individuellement dénommés «Partie» et collectivement «Parties».

EN ACCEPTANT LE PRÉSENT CONTRAT, EN EXÉCUTANT UN BON DE COMMANDE RÉFÉRANT AU PRÉSENT CONTRAT, VOUS ACCEPTEZ LES TERMES DU PRÉSENT CONTRAT. SI VOUS CONCLUEZ LE PRÉSENT CONTRAT AU NOM D'UNE SOCIÉTÉ OU D'UNE AUTRE ENTITÉ JURIDIQUE, VOUS REPRÉSENTEZ QUE VOUS AVEZ LE POUVOIR DE LIER CET ENTITÉ ET SES AFFILIÉS À CES TERMES ET CONDITIONS. DANS CE CAS LE TERME "CLIENT" FAIT RÉFÉRENCE À CET ENTITÉ ET SES AFFILIÉS. SI VOUS N'AVEZ PAS

CE POUVOIR, OU SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS CES TERMES ET CONDITIONS, VOUS NE DEVEZ PAS ACCEPTER LE PRÉSENT CONTRAT ET NE PAS UTILISER LES SERVICES.

Conditions générales

1. Objet.

1.1. Le Prestataire de Service souhaite que le Client puisse accéder et utiliser ses Services exclusifs en matière de technologie de l'information, tels que décrits à l'Annexe A (les « Services ») selon les conditions générales ci-dessous.

1.2. Toutes les demandes du Client en matière d'assistance technique, de formation, de personnalisation et de mise à jour doivent être communiquées par courriel à l'adresse suivante : support@launchmetrics.com. Le Prestataire de Service garantit qu'il mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour maintenir ses services d'assistance technique opérationnels.

2. Durée et Résiliation.

2.1. Le présent Contrat est conclu pour une Période initiale de trente-six (36) mois à compter de la Date Effective du Service (la « Durée Initiale »), sauf résiliation anticipée dans les conditions prévues aux présentes. Le présent Contrat est renouvelable par tacite reconduction, sous réserve que le Client ne soit pas en défaut de paiement après l'expiration de tout délai de grâce applicable, dans les conditions prévues par le présent Contrat, par périodes successives d'un an (chaque période étant ci-après dénommée « Période de Reconduction », et collectivement avec la Durée Initiale, la « Durée »), sauf résiliation anticipée dans les conditions prévues aux présentes ou notification écrite remise par une

Partie à l'autre Partie, dans laquelle ladite Partie indique sa volonté de ne pas renouveler tacitement le Contrat, au moins soixante (60) jours avant l'expiration de la Durée en cours.

2.2. L'expiration ou la résiliation de la Durée du présent Contrat n'affecte en rien l'obligation du Client d'effectuer tout paiement dû en vertu des présentes avant ladite expiration ou ladite résiliation.

2.3. En cas d'inexécution par une Partie de ses obligations essentielles au titre du présent Contrat, l'autre Partie peut mettre fin au présent Contrat moyennant un préavis écrit notifié à l'autre Partie qui précise, de manière suffisamment détaillée, la nature d'une telle inexécution ; il est précisé, toutefois, que (i) le présent Contrat ne prendra pas fin si la Partie défaillante a remédié à ladite inexécution dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter dudit préavis, et que (ii) l'exercice d'un tel droit de résiliation ne saurait limiter les autres droits et voies de recours dont dispose la Partie non défaillante, à l'exception de ce qui est prévu aux présentes.

2.4. Une Partie peut mettre immédiatement fin au présent Contrat si : (i) l'autre Partie cesse d'exercer son activité; (ii) l'autre Partie fait l'objet d'une procédure pour insolvabilité ou non-paiement, y compris une transaction au profit de créanciers.

2.5. À la demande du Client dans les trente (30) jours suivant la date d'effet de la résiliation ou de l'expiration du présent Contrat, le Prestataire de Services mettra le Contenu Client (défini à l'Article 5.1) à la disposition du Client pour permettre son exportation ou son téléchargement. Après cette période de trente (30) jours, le Prestataire de Services n'est pas tenu de conserver (sauf obligation légale) ou de fournir le Contenu Client.

3. Responsabilités du Prestataire de Service.

3.1. Le Prestataire de Service s'engage à mettre les Services à la disposition du Client conformément aux conditions générales du présent Contrat.

3.2. Le Prestataire de Service s'engage à : (a) fournir matériellement les Services en respectant les caractéristiques qui figurent au présent Contrat ; (b) fournir le soutien nécessaire pour les Services conformément au Plan de Service applicable sélectionné par le Client, tel qu'indiqué dans le Bon de Commande (les conditions générales du Plan de Service figurant dans l'Accord de Niveau de Service "SLA") ; (c) prévoir suffisamment d'espace de stockage pour accueillir les données générées par les Services ; et (d) sauvegarder toutes les données et informations du Client saisies et obtenues dans le cadre des Services conformément aux pratiques commerciales raisonnables et selon les conditions indiquées dans le SLA. Ceci inclut le stockage des données de sauvegarde en dehors des locaux du Prestataire de Service.

3.3. Pendant la Durée du Contrat, le Prestataire maintiendra les mesures de protection administratives, physiques et techniques nécessaires à la protection de la sécurité, de la confidentialité et de l'intégrité des données du Client, décrites dans l'Accord sur le traitement des données qui fait partie intégrante du Contrat.

3.4. Le Prestataire de Service s'engage à ce que chaque service d'hébergement de données contracté par le Prestataire de Service dans le cadre des Services soit certifié selon les normes les plus élevées en matière de sécurité de l'information telle que la norme ISO/IEC 27001 ou bénéficie de toute autre certification équivalente ou supérieure (« Norme de Sécurité »). Si un hébergeur de données ne parvient pas à obtenir un renouvellement, au moins annuel, de la certification ou de l'accréditation nécessaire pour être en conformité avec la Norme de Sécurité, le Prestataire de Service s'engage à transférer toutes les données relatives aux Services vers un hébergeur de données conforme à la Norme de Sécurité dès que cela est commercialement réalisable et raisonnablement possible. Le Client reconnaît et accepte que les données du Client (en ce compris le Contenu Client) peuvent être stockées au sein d'une installation d'hébergement de données et/ou d'un service d'hébergement de données en cloud situé(e)s dans l'Union européenne ou aux États-Unis (sous réserve, toutefois, que si les données du Client sont stockées dans un établissement d'hébergement de données ou un service d'hébergement de données en cloud aux États-Unis, cela soit fait en conformité avec les dispositions du DPA concernant le transfert des Données Personnelles à l'extérieur de l'EEE).

4. Obligations du Client.

4.1. Le Client est responsable de toutes les activités se produisant sur les comptes utilisateurs du Client. Le Client est tenu d'informer lesdits Utilisateurs Autorisés (i.e. les employés désignés des Sociétés Affiliées du Client ; et toute autre personne physique désignée n'étant pas un employé du Client) que toute utilisation des Services non conforme au présent Contrat constitue une inexécution substantielle du présent Contrat. Le Client s'engage à conserver une liste de tous les Utilisateurs Autorisés. Le Client convient que le mot de passe attribué à chaque Utilisateur Autorisé doit être utilisé uniquement par ledit Utilisateur Autorisé. Le Client s'engage par les présentes à autoriser l'utilisation et l'accès aux Services exclusivement aux Utilisateurs Autorisés et uniquement aux fins des activités internes du Client, conformément aux dispositions des présentes, et s'interdit d'accorder une licence ou sous-licence, de vendre, revendre, louer, transférer, céder, distribuer, louer à temps partiel (time share) ou autrement exploiter commercialement ou mettre les Services à disposition de tiers (en ce compris les Sociétés Affiliées, les clients et les consultants du Client), d'une quelconque autre manière non expressément visée par le présent Contrat ; « Société Affiliée » désigne toute personne ou entité qui, directement ou indirectement par un ou plusieurs intermédiaires, contrôle une Partie aux présentes, est contrôlée par ladite Partie, ou est placée sous le contrôle commun de ladite Partie.

4.2. Le Client s'engage à: (a) ne pas modifier, copier, traduire, démonter, décompiler, adapter, combiner, créer des travaux dérivés à partir de, ou créer ou tenter de créer, par ingénierie inverse ou autrement, les Services ni aucun des éléments s'y rapportant, ou utiliser tout autre moyen visant à découvrir le code source, les algorithmes ou les secrets commerciaux entourant les Services (sauf, et uniquement dans la mesure où ces restrictions sont expressément interdites par le droit applicable) ; (b) altérer ou perturber l'intégrité ou le fonctionnement des Services ou des données qu'ils contiennent ; en (i) tentant d'obtenir l'accès aux Services ou aux systèmes ou réseaux connexes sans autorisation préalable ; ou (ii) sciemment, sans exercer aucune forme de prudence ou en faisant preuve de négligence, envoyer ou stocker tout Contenu Client ou tout autre élément d'information contenant des défauts techniques, des virus informatiques, des « worms », des chevaux de Troie ou tout

autre code, fichier, script, agent ou programme informatique nuisible ; (c) ne pas utiliser les Renseignements Confidentiels du Prestataire de Service (au sens donné à l'Article 7.1 ci-dessous) et tous Droits de Propriété Intellectuelle du Prestataire de Service (au sens donné à l'Article 5.4 ci-dessous) aux fins de créer un service, un logiciel ou toute autre documentation remplissant des fonctions similaires à celles des Services ; et (d) ne pas accéder ou tenter d'accéder aux informations concernant (i) d'autres clients du Prestataire de Service ou (ii) les renseignements exclusifs du Prestataire de Service n'ayant aucun lien avec le présent Contrat ou tout autre contrat alors en vigueur entre le Client et le Prestataire de Service.

5. Propriété Intellectuelle.

5.1. Par les présentes, le Client accorde au Prestataire un droit et une licence non exclusifs, gratuits, mondiaux et susceptibles de sous-cession (limités aux Sociétés Affiliées du Prestataire) pour accéder, héberger, stocker, reproduire, distribuer, publier, présenter et afficher publiquement, transmettre numériquement, traiter, utiliser et créer des travaux dérivés à partir des contenus, données, informations et autres éléments d'information du Client fournis par le Client sous forme électronique ou autre (le « Contenu Client »), aux seules fins de fournir le Service et tel qu'il est par ailleurs prévu par le présent Contrat. Le Client reste propriétaire de tout le Contenu Client, sous réserve des droits et licences accordés en vertu des présentes.

5.2. Le Client reconnaît que le Prestataire peut contrôler l'utilisation des Services pour vérifier le respect des droits d'utilisation et d'accès accordés aux termes des présentes et le respect des obligations contractuelles. Le Client accepte en outre que le Prestataire: (i) puisse créer et distribuer des compilations, études, analyses, rapports et autres documents («Analyses») basés sur des Données Personnelles (telles que définies dans l'Accord sur le traitement des données) qui ont été ou sont correctement agrégées et anonymisées de façon à ce que toute information incluse dans ces Données Personnelles ne soit pas ou plus assimilable au Contenu Client (« Données Agrégées ») ; et (ii) est propriétaire des Données Agrégées et des

Analyses et détient le droit exclusif d'utiliser les Données Agrégées et des Analyses à toutes fins utiles.

5.3. Le Client accorde au Prestataire et ses Sociétés Affiliées une licence mondiale, perpétuelle, irrévocable, et gratuite, lui permettant d'utiliser et d'intégrer dans ses Services toute suggestion, demande d'amélioration, recommandation, correction ou autre retour d'information (« Suggestions ») fourni par le Client ou les Utilisateurs concernant le fonctionnement des Services du Prestataire ou de ses Sociétés Affiliées. Le Prestataire est propriétaire de tout développement ou amélioration apporté(e) aux Services lorsqu'il réalise lesdits Services ou qu'il accède ou utilise le Contenu Client conformément au présent Contrat. En contrepartie des avantages obtenus suite à la prise en compte des Suggestions par le Prestataire de Service, pouvant inclure des améliorations touchant la prestation des Services, le Client s'engage par les présentes à effectuer tous transferts permettant au Prestataire de Service d'en avoir la propriété. Les « Droits de Propriété Intellectuelle » désignent tous les brevets, les droits sur les inventions, le droit d'auteur et droits connexes, les marques, les droits sur la présentation commerciale, l'image de marque et le droit d'engager des poursuites pour toute usurpation ou concurrence déloyale, les droits sur la conception, les dessins et modèles, les droits sur les bases de données, les droits d'utiliser et de protéger la confidentialité des renseignements confidentiels (en ce compris les savoir-faire et les secrets commerciaux) et de tous les autres droits de propriété intellectuelle, enregistrés ou non, en ce compris les demandes (et le droit de demander et d'obtenir) de renouvellement ou d'extension de ces droits, et le droit de revendiquer la priorité sur lesdits droits, tels que ces droits et toutes formes de protection similaires ou équivalentes existent ou existeront à l'avenir à travers le monde.

5.4. Le Client comprend, reconnaît et accepte que tous les éléments composant les Services (à l'exclusion du Contenu Client et du Contenu Presse) sont et demeurent la propriété exclusive du Prestataire de Service, en ce compris tous les brevets, les droits sur les inventions, le droit d'auteur et droits connexes, les marques, les droits sur la présentation commerciale, l'image de marque et le droit d'engager des poursuites pour toute usurpation ou concurrence déloyale, les droits sur la conception, les dessins et modèles, les droits sur les bases de données, les droits d'utiliser et de protéger la confidentialité des renseignements confidentiels (en ce compris les savoir-faire et les secrets commerciaux) et

de tous les autres droits de propriété intellectuelle, enregistrés ou non, en ce compris les demandes (et le droit de demander et d'obtenir) de renouvellement ou d'extension de ces droits, et le droit de revendiquer la priorité sur lesdits droits, tels que ces droits et toutes formes de protection similaires ou équivalentes existent ou existeront à l'avenir à travers le monde (les « Droits de Propriété Intellectuelle du Prestataire de Service »). Tous les droits non expressément conférés au Client en vertu des présentes sont réservés au Prestataire de Service.

5.5. Le Prestataire de Service certifie au Client que le Prestataire de Service a le droit d'accorder au Client la licence nécessaire sur les Droits de Propriété Intellectuelle du Prestataire de Service pour que le Client puisse utiliser les Services faisant l'objet des présentes.

6. Conditions Financières.

6.1. En contrepartie des Services fournis par le Prestataire de Service en vertu des présentes, le Client s'engage à payer les redevances et frais prévus au Bon de commande (les « Frais »). En outre, le Prestataire de Service facturera au Client tout service supplémentaire sollicité par le Client (à titre d'exemple : une formation supplémentaire achetée par le Client).

6.2. Si le Client ne s'acquitte pas des sommes dues en vertu des présentes avant leur échéance, sans préjudice des recours dont dispose le Prestataire de Service en vertu du présent Contrat, le Client s'engage à verser des intérêts sur les sommes échues à partir de la date d'échéance et jusqu'au règlement complet desdites sommes, que ce soit avant ou après le prononcé du jugement. Au titre du présent Article 6.2, les intérêts sont calculés en fonction du taux fixé par la Banque centrale européenne pour les opérations principales de refinancement applicables pendant la période concernée, majorée, le cas échéant, de la différence entre ledit taux et le taux d'intérêt légal en vigueur si le taux d'intérêt légal en vigueur est plus élevé (les « Frais de Retard »).

6.3. Si la créance est due par le Client depuis plus de trente (30) jours, en sus de tout autre droit ou recours dont il dispose, le Prestataire de Service se réserve le droit de suspendre les Services fournis au Client, sans engager sa responsabilité envers le Client, jusqu'à ce que toutes les sommes dues, en ce compris tous les Frais de Retard applicables, soient versés en totalité. En outre, le Client reconnaît et accepte le droit du Prestataire de Service de facturer et de percevoir des frais de reconnexion induits par le rétablissement des Services au profit du Client suite à la suspension desdits Services.

6.4. Les Frais (ainsi que toute autre somme due au Prestataire de Service en vertu des présentes) n'incluent pas les éventuels impôts locaux, nationaux, ni aucune autre taxe, prélèvement ou droit (« Taxes »). Le Client est responsable du règlement de toutes les Taxes, à l'exclusion des taxes basées sur le revenu du Prestataire de Service. Dans le cas où le Prestataire de Service aurait l'obligation légale de verser ou de percevoir les Taxes dont le Client doit s'acquitter en vertu du présent Article 6.4, la somme correspondante serait facturée au Client et réglée par le Client, sauf à ce que le Client remette au Prestataire de Service une attestation d'exonération de taxes valide délivrée par l'administration fiscale compétente. Les Frais (ainsi que toute autre somme due au Prestataire de Service en vertu des présentes) n'incluent pas les éventuels frais de carte de crédit, de carte de débit, de banque ou autres frais de traitement des paiements (en ce compris tous les frais liés à des remboursements, annulations de paiement ou autres montants de tiers) que le Prestataire de Service engage pour le traitement des paiements du Client. Le Client convient que le Prestataire de Service a le droit de percevoir et de facturer les sommes correspondantes auxdits frais.

6.5. La réception ou l'acceptation par le Prestataire de Service de tout paiement effectué est sans préjudice du droit du Prestataire de Service de contester la validité ou l'exactitude dudit paiement.

6.6. En cas d'expiration ou de résiliation anticipée du Contrat, toutes les obligations de paiement, ainsi que toutes les obligations financières incombant au Client en vertu des présentes pour la Période applicable, deviennent immédiatement exigibles.

6.7. Le Prestataire de Service a le droit de percevoir auprès du Client tous les coûts raisonnables et les versements nécessaires ainsi que tous les frais et dépenses juridiques engagés pour la mise en œuvre du présent Contrat, en ce compris tous les coûts liés à la perception des sommes versées par le Client.

6.8. Le Client ne saurait se défaire de ses responsabilités à l'égard des factures et des paiements au motif que les coordonnées du Contact Comptes Fournisseurs étaient ou sont partiellement ou totalement erronées.

6.9. Le montant total des frais mentionnés dans le Bon de Commande pourra être révisé annuellement selon la formule de révision suivante :

– $P = P_0 \times (S_1 / S_0)$ dans laquelle :

– P = redevance révisée

– P_0 révisé = redevance initiale pour la première révision, puis redevance issue de la précédente révision pour les révisions ultérieures

– S_1 = valeur du dernier indice Syntec du mois de décembre publié l'année de révision.

– S_0 = valeur du dernier indice Syntec du mois de décembre publié l'année précédant l'année de révision.

Pour le cas où l'indice Syntec devait cesser d'exister et à défaut d'accord, les Parties conviennent de solliciter Monsieur le Président du Tribunal de Commerce de Paris aux fins de désignation d'un nouvel indice de référence.

7. Confidentialité.

7.1. « Informations Confidentielles » désigne les informations communiquées par une Partie (la « Partie Émettrice ») à l'autre partie (la « Partie Destinataire ») en lien avec le présent Contrat, en ce compris l'existence du Contrat (sous réserve de l'Article 7.2 ci-dessous) et les conditions du Contrat, les méthodes et méthodologies exclusives, données techniques, secrets commerciaux, listes de contacts, savoir-faire, informations sur la recherche et le développement, plans de produits, produits, services, fournisseurs, marchés, logiciels informatiques, inventions, procédés, formules, technologies, conceptions, dessins, schémas de page, schémas de données, conceptions d'écran, informations techniques, informations d'ingénierie, informations sur la configuration matérielle, et toute question d'ordre commercial incluant les informations relatives au marketing, aux coûts, aux tarifs, aux finances, aux modèles et projections financier(e)s, à la facturation, au développement des produits ou autres renseignements commerciaux similaires, communiqués de manière intentionnelle ou non à la Partie Destinataire et n'ayant jamais fait partie du domaine public. S'agissant du Prestataire de Service, les Informations Confidentielles comprennent les Services (en ce compris la source, l'objet et tout autre code) et le barème tarifaire du présent Contrat.

7.2. Nonobstant l'Article 7.1 ci-dessus, le Prestataire de Service peut: (i) reconnaître l'existence du présent Contrat et du partenariat, (ii) concevoir et partager une "success story" basée sur le Client, aux clients potentiels et futurs et aux parties intéressées du Prestataire de Service, y compris en utilisant les logos et les marques du Client sur les supports promotionnels et marketing du Prestataire de Service.

7.3. Chaque Partie, en tant que Partie Destinataire, s'engage, pour la Durée du présent Contrat et pendant douze (12) mois après l'expiration ou la résiliation anticipée du présent Contrat, à : (i) maintenir la confidentialité des Informations Confidentielles de la Partie Émettrice et à ne pas divulguer lesdites Informations Confidentielles à des tiers, en ce compris à des consultants, ni à les utiliser d'une manière non expressément autorisée par le présent Contrat ; (ii) communiquer les Informations Confidentielles uniquement à ses employés, lesquels ont été informés et ont accepté de se conformer à des obligations de confidentialité aussi protectrices que celles établies au présent Contrat, et qui ont besoin d'avoir connaissance de ces Informations Confidentielles pour l'exécution du présent Contrat, et uniquement dans la mesure où cela est nécessaire à cette fin ; (iii) prendre les

mesures de protection raisonnablement nécessaires pour empêcher que les Informations Confidentielles entrent dans le domaine public ou entrent en possession de personnes autres que celles qui y sont autorisées en vertu des présentes, et ces mesures de protection doivent inclure les points suivants, mais ne doivent en aucun cas faire l'objet d'un degré d'attention moins important que celui que la Partie Destinataire utilise pour protéger ses propres Informations Confidentielles de semblable nature ; (iv) ne retirer aucun avis de droit d'auteur, ni aucun avis concernant l'image de marque et/ou autres mentions d'exclusivité contenue dans les Informations Confidentielles ; (v) fournir un espace de stockage approprié et raisonnablement sécurisé pour entreposer les Informations Confidentielles ; et (vi) ne pas divulguer, directement ou indirectement, l'existence, le contenu, et/ou la substance des Informations Confidentielles à un quelconque tiers.

La Partie Destinataire s'engage à informer tous les employés à qui l'on donne accès aux Informations Confidentielles de la nature confidentielle desdites informations et assume toute responsabilité à l'égard de tout manquement au présent Contrat par ses employés (en ce compris, dans le cas du Client, les Utilisateurs Autorisés).

7.4. Le non-respect de l'Article 7.3 par le Client constitue une inexécution substantielle au titre de l'Article 2.

7.5. Les obligations susmentionnées ne s'appliquent pas aux informations pour lesquelles la Partie Destinataire peut prouver : (i) que leur communication a fait l'objet d'une autorisation écrite par la Partie Émettrice ; (ii) qu'elles font partie ou sont en train d'entrer dans le domaine public sans qu'il y ait eu faute de la part de la Partie Destinataire ; (iii) qu'elles étaient déjà connues de la Partie Destinataire avant toute relation avec la Partie Émettrice, ou avant leur divulgation par la Partie Émettrice ; ou (iv) qu'elles entrent légitimement en possession de la Partie Destinataire par le fait d'un tiers qui n'est soumis à aucune obligation de maintenir la confidentialité desdites informations.

7.6. La Partie Destinataire peut divulguer des Informations Confidentielles en vertu d'une injonction administrative ou judiciaire, ou si la loi ou les règlements de tout marché réglementé l'exigent, sous réserve que la Partie Destinataire, sauf lorsque la loi ou la réglementation l'interdit, fournisse un avis écrit dans les plus brefs délais à la Partie

Émettrice avant toute divulgation pour permettre à la Partie Émettrice de demander une mesure conservatoire ou tout autre recours judiciaire permettant de préserver la confidentialité desdites Informations Confidentielles (« Ordonnance de Protection »), et, sous réserve des lois applicables, la Partie Destinataire s'engage à respecter toute Ordonnance de Protection, le cas échéant, ou toute mesure de protection équivalente. Si aucune Ordonnance de Protection ni aucun autre recours n'est obtenu, la Partie Destinataire doit fournir uniquement la partie des Informations Confidentielles de la Partie Émettrice qui, d'après les conseils d'un avocat, est requise par la loi, et doit déployer tous les efforts raisonnables afin de s'assurer que lesdites Informations Confidentielles feront l'objet d'un traitement confidentiel. Toutes les Informations Confidentielles d'une Partie demeurent la propriété de ladite Partie.

7.7. Pendant toute la Durée du présent Contrat et pendant douze (12) mois après l'expiration ou la résiliation anticipée du présent Contrat, le Client s'interdit de recruter ou d'essayer de recruter un employé ou consultant travaillant ou ayant travaillé pour le Prestataire de Service ou l'une quelconque de ses Sociétés Affiliées en vue d'entrer en concurrence directe avec l'ensemble ou une partie importante des activités du Prestataire de Service.

8. Garanties

8.1. Chaque Partie déclare et certifie : (i) qu'elle a le droit et la capacité de conclure le présent Contrat ; (ii) qu'elle dispose des moyens suffisants lui permettant d'honorer l'ensemble de ses obligations en vertu du présent Contrat ; (iii) que le présent Contrat lui est opposable conformément à ses conditions ; (iv) qu'à sa connaissance, il n'existe (ou risque d'exister) aucune réclamation, aucun privilège ni aucune action susceptibles de nuire à la capacité de ladite Partie de remplir pleinement les fonctions qui lui sont conférées en vertu du présent Contrat et que le présent Contrat constitue un document valide, légal et exécutoire; (v) que le présent Contrat ne contrevient pas et n'est pas autrement limité par un autre contrat auquel ladite Partie est partie ; et (vi) qu'elle n'autorisera et n'aidera aucun tiers à faire quelque chose qui est interdit à ladite Partie en vertu du présent Contrat.

8.2. Le Prestataire de Service s'engage, pendant toute la Durée du Contrat, à délivrer ses Services de manière substantiellement conforme à leur destination. Toutefois, le Prestataire de Service ne peut garantir l'absence totale d'erreurs ou l'adéquation des résultats obtenus par le Client aux exigences dudit Client. Si les Services ne répondent pas de manière substantielle à l'usage auquel ils sont destinés, le Prestataire de Service s'engage à réparer ou à remplacer tout élément non conforme des Services. Le Client assume les risques de pertes ou de dommages résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les Services ou les résultats obtenus par le Client par l'intermédiaire des Services, à l'exception des dommages et des pertes résultant d'une faute intentionnelle ou de la négligence du Prestataire de Service et de tout ce qui est expressément prévu par les présentes.

8.3. Le Client garantit et déclare qu'il : (a) ne nuira pas sciemment aux droits et à la propriété dont dispose le Prestataire de Service sur les Services ; et (b) a pleinement le droit de fournir le Contenu Client au Prestataire de Service aux fins visées par les présentes.

8.4. Limitation de Garantie. Sous réserve des stipulations du présent Contrat, le Service et l'ensemble des informations et supports communiqués via le Service sont fournis au Client « en l'état » et « selon leur disponibilité » et le Prestataire de Service ne fait aucune déclaration ni aucune garantie d'aucune sorte, qu'elles soient expresse ou tacite, de fait ou de droit ou résultant de la coutume ou de l'usage dans le contexte commercial ou de ses relations commerciales habituelles, et rejette toutes déclarations, obligations, conditions et garanties de qualité satisfaisante, de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, de non-contrefaçon et de titre, et toutes celles résultant des pratiques et relations commerciales habituelles en ce qui concerne le Service, ainsi que toute autre garantie. Le Prestataire de Service ne fait aucune déclaration ou garantie relative au fait que le Service (ou tout élément de celui-ci) sera exact, complet, disponible en tout temps ou lieu, ininterrompu ou sécurisé ou sans erreurs, ni que tous les logiciels ou équipements seront compatibles avec le Service.

9. Indemnisation.

9.1. Le Prestataire de Service s'engage à garantir le Client, ses Sociétés Affiliées et leurs membres, actionnaires, administrateurs, dirigeants, employés, et agents de toute réclamation de tiers, frais, dépenses, plaintes, causes d'action, pertes ou responsabilité (collectivement, les « Réclamations », en ce compris tous frais de justice raisonnables) résultant d'une inexécution de la part du Prestataire de Service de la garantie énoncée à l'Article 5.5 ci-dessus et dans l'Accord sur le traitement des données. L'indemnité susmentionnée constitue l'unique responsabilité du Prestataire de Service et l'unique voie de recours du Client en cas de Réclamation de tiers concernant les Services.

9.2. Si une Réclamation pour contrefaçon concernant les Services ou leur utilisation est présentée, ou, d'après le Prestataire de Service, est susceptible d'être présentée, le Prestataire de Service peut, à son choix et à ses frais : (i) obtenir le droit pour le Client d'exercer pleinement ses droits conformément au présent Contrat ; (ii) remplacer l'élément contrefaisant par un logiciel non contrefaisant ou par d'autres éléments des Services présentant des capacités fonctionnelles sensiblement équivalentes ; (iii) modifier les Services, tout en conservant des capacités fonctionnelles sensiblement équivalentes, de sorte à faire disparaître ladite contrefaçon.

9.3. Le Client s'engage à garantir au Prestataire de Service, ses Sociétés Affiliées, et leurs membres, actionnaires, administrateurs, dirigeants, employés, et agents de toute Réclamation qui, si elle est avérée, constituerait une inexécution de l'un(e) quelconque des déclarations, garanties, obligations, engagements ou accords du Client.

9.4. Les obligations d'indemnisation de chaque Partie supposent que l'autre Partie : (i) informe dans les plus brefs délais la Partie indemnissante de toute réclamation ou de tout événement, dont la Partie sollicitant une indemnisation a été informée ; (ii) autorise la Partie indemnissante à contrôler et s'occuper de la défense relative à toute Réclamation (ainsi que tout règlement) ; et (iii) coopère avec la Partie indemnissante dans la défense relative à toute Réclamation (et tout règlement). Le défaut de notification d'une Réclamation à l'autre partie n'exonère aucunement la Partie indemnissante de ses responsabilités envers la Partie qui demande une indemnisation, sauf dans la mesure où la Partie indemnissante subit effectivement un préjudice important dû audit défaut de notification. La Partie qui demande

une indemnisation peut, à ses frais, participer à la procédure et à la défense relative à toute Réclamation et recourir aux services de son propre avocat pour ce faire.

10. Limitation de Responsabilité.

10.1. Hormis l'indemnisation prévue à l'Article 9 et les Réclamations découlant de l'inexécution par le Prestataire de Service de ses obligations de confidentialité fixées à l'Article 7 (en ce compris celles énoncées dans l'Accord sur le traitement des données cité en référence aux présentes) et les Réclamations découlant de l'inexécution par le Prestataire de Service des Articles 3.2 (c) et (d) ou de ses déclarations et garanties énoncées aux présentes, la responsabilité contractuelle maximale du Prestataire de Service découlant du présent Contrat, même si le Prestataire de Service avait été prévenu de la possibilité de tels dommages, est fixée aux frais payés ou dus par le Client en vertu du présent Contrat dans les six (6) mois précédant la Réclamation applicable.

10.2. Sauf faute intentionnelle ou faute lourde de l'une des Parties ou inexécution par l'une des Parties des Articles 5.4 et 5.5, 7 ou 9, aucune Partie n'est responsable des dommages indirects, spéciaux, punitifs ou accessoires de quelque sorte que ce soit, en ce compris la perte d'activité, la perte de clientèle, la perte d'économies, la perte de données et la perte de bénéfices anticipés, la perte d'exploitation, la perte d'informations sur l'activité, ou toute autre perte financière, quelle qu'en soit la cause et que cela résulte ou non de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les Services.

11. Clauses Générales.

11.1. Clause de Sauvegarde. L'ensemble des stipulations du présent Contrat en matière de paiement, de droits exclusifs, de confidentialité, d'indemnisation, d'exonération de garanties et de limitation de responsabilité demeurent en vigueur après la résiliation dudit Contrat.

11.2. Intégralité du Contrat. Le présent Contrat et ses Annexes constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties en ce qui concerne l'objet des présentes et annulent et remplacent toutes les propositions, ententes et autres accords verbaux ou écrits ainsi que toutes les discussions actuel(le)s ou antérieur(e)s entre les Parties concernant l'objet des présentes. Nonobstant toute stipulation contraire énoncée aux présentes, aucune des conditions mentionnées dans une communication antérieure du Client ne saurait être intégrée ou faire partie intégrante du présent Contrat, et lesdites conditions sont réputées nulles et non avenues.

11.3. Cession. Le Client ne peut céder le présent Contrat (ni aucun droit ou obligation qui y est rattaché(e)) sans le consentement écrit préalable du Prestataire de Service, lequel ne peut être refusé indûment (le Prestataire de Service pouvant exiger de la part d'un cessionnaire une confirmation écrite indiquant qu'il accepte les droits et obligations de son prédécesseur). Toute cession contrevenant au présent Article 11.3 est nulle et non avenue. Le présent Contrat lie et s'applique au profit des Parties, de leurs héritiers, administrateurs, successeurs et ayants-droit autorisés.

11.4. Force Majeure. Hormis ses obligations de payer les sommes dues en vertu du présent Contrat, chaque Partie est exonérée de l'exécution de ses obligations et ne peut être tenue responsable des retards éventuels, en tout ou partie, dans la mesure où le défaut d'exécution ou les retards en question sont causés par une situation de Force Majeure et aussi longtemps que cette situation perdure et que la Partie exonérée continue d'employer tous les efforts commercialement raisonnables en vue de reprendre l'exécution de ses obligations dès que possible, sans délai, y compris en utilisant des sources alternatives, des plans de redressement, ou d'autres moyens. Les « Situations de Force Majeure » s'entendent de circonstances raisonnablement indépendantes de la volonté d'une Partie, incluant les catastrophes naturelles, mesures gouvernementales, inondations, incendies, tremblements de terre, troubles civils, actes terroristes, grèves ou autres conflits de travail n'impliquant pas les employés d'une Partie, défaillances ou latences touchant les systèmes informatiques ou de télécommunications impliquant des équipements ou des logiciels que ladite Partie n'a pas en sa possession ou qui échappent à son contrôle raisonnable, et les intrusions réseau ou attaques par déni de service.

11.5. Notifications. Toute notification requise ou permise à l'égard des Parties aux présentes est réputée avoir été dûment donnée uniquement si ladite notification a été adressée par écrit à l'adresse de la Partie destinataire précisée en première page des présentes ou à l'adresse spécifiée par ladite Partie par avis remis à l'autre Partie conformément au présent Article 11.5 et remis : (i) par courrier prioritaire, affranchi ; (ii) par service de livraison 24h/24 nationalement reconnu, frais de livraison payés ; (iii) en mains propres contre signature ; ou (iv) transmis par courriel (mais uniquement si l'autre Partie y a répondu ou en a autrement accusé réception). Toute notification est réputée avoir été remise : (a) au cinquième (5e) jour ouvrable suivant le dépôt de ladite notification auprès du Service postal national ou du service de messagerie (le cas échéant) si la notification est remise conformément au point (i) ci-dessus ; ou (b) à la date de remise effective si la notification est remise conformément au point (ii), (iii) ou (iv), ci-dessus. Si le Client le souhaite, ladite notification sera envoyée au Contact Administratif susmentionné. Si le Prestataire de Service le souhaite, ladite notification sera envoyée au Département Finance du Prestataire de Service, à l'adresse indiquée en première page du présent Contrat.

11.6. Clauses Indépendantes. Dans le cas où une partie du présent Contrat serait déclarée nulle ou inopposable par un arbitre ou un tribunal compétent, le reste des stipulations ne s'en trouve nullement affecté et continue de s'appliquer dans toute la mesure permise par la loi.

11.7. Loi Applicable ; Jurisdiction Compétente. Le présent Contrat est interprété, exécuté, appliqué et entièrement régi par la loi française. Pour toutes les questions relatives à la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent Contrat, les Parties s'engagent à faire le nécessaire pour régler amiablement leurs différends. À défaut d'un règlement à l'amiable, les Parties s'en remettent à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, renonçant expressément à toute autre juridiction susceptible de s'appliquer en fonction du lieu d'exécution du contrat ou de l'adresse du défendeur. Dans le cadre de toute action en justice visant à faire appliquer un droit ou un recours au titre du présent Contrat, la partie gagnante peut réclamer la prise en charge de tous ses honoraires d'avocat raisonnables. Nonobstant ce qui précède, mais en complément des droits prévus, Il est convenu que les Parties ont le droit, sans avoir à justifier de dommages particuliers, de demander une injonction ou toute autre mesure provisoire pour toute inexécution potentielle ou effective

de l'[Article 7](#), sans préjudice de tout autre droit ou recours dont peut se prévaloir l'une ou l'autre des Parties en question.

11.8. [Tiers-Bénéficiaires](#). Il n'y a aucun tiers bénéficiaire du présent Contrat.

11.9. [Exemplaires](#).

Le présent Contrat peut être signé en plusieurs exemplaires, lesquels, pris ensemble, sont réputés constituer un seul et même accord. Le présent Contrat peut être signé par une ou par les deux Parties au moyen d'une solution de signature électronique revêtant toutes les caractéristiques requises pour être juridiquement contraignante aux yeux de la législation mentionnée à l'[Article 11.7](#) régissant le présent Contrat.

ANNEXE A

Cette Annexe contient des conditions générales supplémentaires applicables à certains services. Veuillez lire attentivement.

Description des Services

1. **ContactsSM** Service permettant aux Utilisateurs Autorisés de suivre et de gérer les informations des contacts et de gérer les envois de contacts. Les contacts sont accessibles via l'application appartenant au Prestataire de Services.

2. **SamplesSM** Service permettant aux Utilisateurs Autorisés de suivre des échantillons de produits et de produire des rapports via une interface Web. *Samples* est également accessible via le logiciel d'application appartenant au Prestataire de Services pour iPad, iPhone et autres plates-formes mobiles.

3. **EventsSM** Service permettant aux Utilisateurs Autorisés de gérer les événements en organisant et en envoyant des invitations, en suivant les réservations, en créant des plans de salle interactifs, en gérant les préférences des invités et leur présence, et en réalisant différentes tâches connexes via une interface Web. *Events* est également accessible via le logiciel d'application appartenant au Prestataire de Service pour iPad, iPhone et autres plates-formes mobiles.

4. **DiscoverSM** Service permettant aux Utilisateurs Autorisés de suivre et d'analyser la notoriété publique du Client dans la presse écrite, dans la presse en ligne et sur les réseaux sociaux, ainsi que de produire des rapports et de réaliser un benchmarking concurrentiel, tout cela via des bulletins d'information et des ouvrages de couverture médiatique en ligne, ainsi que d'exporter les rapports de couverture médiatique. **POUR PLUS D'INFORMATIONS, VEUILLEZ LIRE LES TERMES ET CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES APPLICABLES À DISCOVER.**

5. **GPS Radar[®]** « GPS Radar » désigne à la fois un réseau social, une plate-forme et un outil multifonction publics en ligne axés sur la mode, qui se compose d'un site Web, d'un site Web mobile, d'une application mobile pour iPad, iPhone et autres plate-formes mobiles, qui inclut également des PDF et autres formats numériques produits par ou via cette plate-forme, notamment des lookbooks PDF et pour emails pouvant être générés automatiquement ou à la demande d'un Utilisateur Autorisé.

6. **GalleriesSM** Service permettant aux Utilisateurs Autorisés de créer des galeries d'images publiques sur *GPS Radar* ou des galeries d'images privées, pouvant être partagées avec les viewers dans un e-mail contenant un lien vers la galerie pertinente (individuellement dénommée « Galerie »). Ce Service permet également aux Utilisateurs Autorisés d'offrir certaines fonctionnalités à ces viewers. **POUR PLUS D'INFORMATIONS, VEUILLEZ LIRE LES TERMES ET CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES APPLICABLES À GALLERIES.**

7. **InsightsSM** Service qui permet aux Utilisateurs de suivre et d'analyser la notoriété publique du Client dans la presse écrite, dans la presse en ligne et sur les réseaux sociaux, ainsi que de produire des rapports et de réaliser un benchmarking concurrentiel.

8. **Data Services** Services aidant les marques à calculer l'impact et le retour sur investissement d'événements, de campagnes et de lancements de produits ou de collections, à évaluer les voix et les canaux les plus performants.

9. **Influencer Services** Services gérés par les équipes du Prestataire de Services pour aider les marques à répondre à des besoins spécifiques de marketing d'influenceurs, pouvant inclure le soutien quotidien du compte de la marque, la gestion des influenceurs, l'exécution de campagnes, la fourniture de formations et conseils.

10. **Solution Engineering** Services gérés par les équipes du Prestataire de Services pour aider les marques à évaluer l'intégration technique et les options matérielles/hardware pour le service Samples et à effectuer la configuration de l'intégration technique et/ou des options matérielles/hardware spécifiés

11. **Implementation Service.** Services de gestion de projet menés par les équipes du Prestataire de Services pour superviser et exécuter l'intégration et la formation des clients en temps voulu.

Accord de Niveau de Service

Le présent document est un Accord de Niveau de Service (le « SLA ») entre le Prestataire de Service et le Client encadrant la fourniture des services informatiques requis pour soutenir et assurer la viabilité les Services.

Le présent SLA demeure en vigueur jusqu'à ce qu'il soit remplacé par une Modification au présent Contrat dûment signée par les Parties. Le présent Contrat ne remplace aucun des

processus ni aucune des procédures actuellement en place, sauf indication contraire clairement exprimée dans les présentes.

Le présent SLA énonce les conditions générales du niveau de service et du niveau de support opérationnel que le Prestataire de Service est tenu d'apporter au Client, ainsi que les coûts des services et leur mode de facturation. Le présent SLA présente les voies de recours ouvertes au Client en cas d'impossibilité d'accès aux Services pendant un certain temps.

I. Définition.

1.1. A des fins de clarté, les termes non définis au présent SLA qui commencent par une majuscule prennent la signification qui leur est donnée dans le Contrat.

1.2. En contrepartie des engagements et des promesses réciproques souscrits dans le présent SLA et dans le Contrat de Prestation de Services (le « Contrat Principal ») et d'autres contreparties à titre onéreux et valable, dont le caractère suffisant est reconnu par les présentes, le Client et le Prestataire de Service conviennent de ce qui suit :

«Erreur» désigne toute défaillance reproductible du Logiciel l'empêchant d'exécuter les fonctions auxquelles il est destiné conformément à l'Article II du SLA et, dans la mesure où cela est compatible et ne limite pas l'Article II du SLA ; en ce compris tous les problèmes, défaillances ou erreurs non reliés au fait d'un client ou au défaut de prendre une mesure requise ; tout(e) autre logiciel, matériel, installation ; ou tout équipement que le Prestataire de Service n'a pas fourni ou approuvé pour une utilisation par le Client (autre que les équipements de tiers placés sous notre contrôle direct) ;

«Période d'indisponibilité programmée» désigne toute période prévue pour effectuer une opération de maintenance ou la mise à niveau du Logiciel ou des applications ; ou l'installation d'un nouveau client ou d'un nouveau service et des modifications du service ;

«Résoudre» et les termes corrélatifs « Résolu(e)(s) », « Résolvant » et « Résolution » désignent individuellement le rétablissement des Services à un niveau suffisant pour permettre au Client de réaliser ses tâches. Il peut parfois s'agir uniquement d'une solution transitoire en attendant d'avoir identifié et corrigé la source de l'Erreur ou de l'Interruption Non Planifiée (étant entendu que le besoin de rétablir le service normal prévaut sur le besoin de trouver la source du problème).

«Réaction» désigne le temps écoulé entre le moment où le problème est signalé et le moment où il est confié à une personne en vue d'être résolu ;

«Crédits de Service» désigne les crédits de service précisés à l'Article 4.1 du SLA.

«Date de Début du Support» revêt la même signification que la Date Effective du Service ;

«Frais de Support» a la signification qui lui est donnée à l'Article 3.3.e du SLA ;

«Heures de Support» a la signification qui lui est donnée à l'Article 3.3.b du SLA ;

«Services de Support» désigne le support fourni par le Prestataire de Service pour soutenir la version actuelle du Logiciel et sa mise à jour, conformément à l'Article II et III du SLA ;

«Interruption Non Planifiée» désigne une interruption ou une indisponibilité du Logiciel (i) causée par des facteurs ou circonstances externes, indépendants de la volonté du Prestataire de Service, en ce compris toute Situation de Force Majeure conformément à l'Article 11.4 du Contrat Principal et tout problème d'accès Internet ou problèmes connexes ainsi que toute indisponibilité ou latence causée par un tiers ; (ii) résultant d'une opération de maintenance conformément au contrat relatif à l'hébergement des données.

II. Nature et Niveau de Gravité du problème.

2.1. Le Niveau de Gravité dépend de la mesure dans laquelle l'utilisateur se trouve limité dans ses fonctions. Trois niveaux de gravité ont été définis :

3 – Faible – le problème empêche le Client de réaliser une partie de ses tâches.

2 – Moyen – le problème empêche le Client de réaliser des tâches essentielles urgentes.

1 – Élevé – Le Service ou une grande partie de l'un des services est indisponible.

2.2. Le niveau de gravité d'un problème (Erreur ou Interruption Non Planifiée) sert à déterminer la priorité de résolution dans le Délai d'Intervention prévu à l'Article III ci-dessous.

III. Plans de Service et Disponibilité.

3.1. Tout service/support doit être fourni en français, à moins que le Client s'entende avec le Prestataire de Service pour recevoir ledit service/support dans une autre langue (anglais, italien ou espagnol).

3.2. Le Prestataire de Service met à disposition du Client deux options de Plan de Service. Chacune d'entre elles offre un niveau de service de support particulier, comme défini ci-dessous.

CARACTÉRISTIQU E	GURU	GENIUS
Support à distance	Support par téléphone ; support par e-mail ; partage d'écran en	Support par téléphone ; support par e-mail ; partage d'écran en

		temps réel ; section d'aide	temps réel ; section d'aide
Option dédiée	CSM	Incluse	Incluse
Horaires de Service	de	Lundi - vendredi, 9 h -18 h	Lundi - vendredi, 9 h -18 h
Délai d'Intervention		6 heures ouvrables	3 heures ouvrables
Session de Révision	de	2 x par an (à la demande)	4 x par an (à la demande)

<p>Heures de Support sur site pour GPS Events</p>	<p>2 Heures de support sur site incluses ; Heures de support sur site supplémentaires disponibles à l'achat au tarif de 200 USD/heure, 100 GBP/heure, 125 EUR/heure</p>	<p>4 Heures de support sur site incluses ; Heures de support sur site supplémentaires disponibles à l'achat au tarif de 200 USD/heure, 100 GBP/heure, 125 EUR/heure</p>
<p>Support/Formation en ligne</p>	<p>6 heures incluses ; Heures de formation supplémentaires disponibles à l'achat au tarif de 200 USD/heure, 100 GBP/heure, 125 EUR/heure</p>	<p>9 heures incluses ; Heures de formation supplémentaires disponibles à l'achat au tarif de 200 USD/heure, 100 GBP/heure, 125 EUR/heure</p>
<p>Maintenance</p>	<p>Incluse</p>	<p>Incluse</p>
<p>Sauvegardes</p>	<p>Sauvegardes de données quotidiennes</p>	<p>Sauvegardes de données quotidiennes</p>

Mises à jour du système	Incluses	Incluses
PRIX	Indiqué dans le Bon de Commande	Indiqué dans le Bon de Commande

3.3. Explication des Caractéristiques du Plan de Service.

a. Support à distance. Il s'agit des moyens que le Prestataire de Service utilise pour répondre aux communications du Client portant sur des questions relatives au service/support. Veuillez noter que ces communications devront avoir lieu pendant les Horaires de Service. Notez également que le Partage d'écran dépend de la capacité du Client à utiliser la même application de partage d'écran que celle du Prestataire de Service et à disposer d'une connexion Internet fonctionnelle. Le Prestataire de Service n'est pas responsable, et ne saurait être tenu pour responsable, de l'impossibilité pour le Client d'utiliser correctement l'application de partage d'écran utilisé par le Prestataire de Service.

b. Horaires de Service. Tous les Délais d'Intervention et Horaires de Service sont basés sur les fuseaux horaires HNE ou GMT et font référence à la Réaction du Service, et non au temps nécessaire pour produire une solution. Tous les Délais d'Intervention et Horaires de Service sont susceptibles d'être affectés par une Situation de Force Majeure (au sens donné à l'Article 11.4 du Contrat). Sauf lorsqu'un jour férié qui concerne les entreprises exerçant leurs activités à New York (États-Unis), à Londres (Royaume-Uni) ou à Paris (France) l'en empêche, le personnel du Prestataire de Service se tient à votre disposition pour traiter toutes les questions de service/support dans les Horaires de Service indiqués ci-dessus. Veuillez noter, toutefois, que tout jour férié en vigueur peut entraîner soit des Horaires de Service restreints pendant une journée donnée, soit la suppression totale des Horaires de Service pour cette journée. Par ailleurs, le Prestataire de Service se réserve le droit de supprimer les Horaires de Service pendant les Vacances d'Hiver, entre le 23 décembre et le

2 janvier. Veuillez noter que le personnel du Prestataire de Service est parfois en mesure de fournir une assistance en dehors des Horaires de Service ; cela est à voir directement avec le Prestataire de Service et n'est pas garanti.

c. Délai d'Intervention. Le Prestataire de Service apportera une réponse aux demandes et questions du Client relatives au service/support dans le Délai d'Intervention fixé à l'Article 3.3 b ci-dessus, sous réserve, toutefois, que ledit Délai d'Intervention entre dans les Horaires de Service fixés pour le jour en question. Si les Horaires de Service terminent avant la fin du Délai d'Intervention (cf. tableau ci-dessus), le Délai d'Intervention se prolongera jusqu'aux prochains Horaires de Service. Veuillez noter que la plupart du temps, les Horaires de Service sont compris entre 9 h HEC et 18 h HNE mais, comme mentionné au paragraphe « Horaires de Service » ci-dessus, lesdits Horaires de Service sont susceptibles d'être raccourcis pendant certaines dates.

La réponse apportée par le Prestataire de Service en cas de problème n'est pas une réponse automatisée, mais le résultat d'un traitement minutieux par le personnel du Prestataire de Service. A des fins de clarté, le Délai d'Intervention fait uniquement référence à la réponse en elle-même ; le temps requis pour chaque solution dépend du problème à traiter.

Veuillez noter qu'en cas de confusion entre les deux, le Délai d'Intervention est fixé à partir de la réception du courriel par le Prestataire de Service, et non au moment de son envoi.

Veuillez noter que la capacité du Prestataire de Service à respecter l'Article 3.3 peut être affectée par le défaut du Client de coopérer ou de fournir au Prestataire de Service les ressources ou informations nécessaires.

Veuillez également noter que, étant donné que le Prestataire de Service garantit uniquement la disponibilité du service dans la langue applicable au Contrat, si le Client envoie une demande de service/support dans une langue autre que celle prévue au contrat, le Délai d'Intervention ci-dessus n'est plus applicable, sauf si le Client s'est entendu avec le Prestataire de Service pour fournir un support dans une autre langue.

d. Sessions de Révision. Il s'agit des sessions pendant lesquelles le personnel du Prestataire de Service s'entretient avec le Client au sujet de l'utilisation du Service par le Client et de toute Suggestion du Client ou autres commentaires en lien avec cette utilisation. Pour les Clients situés à (i) New York (États-Unis) (ii) à Londres (Royaume-Uni) ou (iii) à Paris (France), les Sessions de Révision sont, dans la mesure du possible, réalisées en présentiel. Si cela n'est pas possible, ou, pour les Clients situés dans d'autres villes, les Sessions de Révision sont réalisées par téléconférence ou par d'autres moyens.

e. Frais de Support.

i. Heures de Support sur site pour GPS Events, (non applicables pour GPS Samples) : le Prestataire de Service doit prévoir une personne pour s'occuper de l'assistance sur site pour un événement organisé via GPS Events. Pour les Clients utilisant GPS Events et qui sont situés à New York (États-Unis) (ii) à Londres (Royaume-Uni) ou (iii) à Paris (France), le personnel du Prestataire de Service doit se tenir disponible, moyennant un préavis suffisant, pour apporter un Support sur site relatif à l'utilisation de GPS Events au cours d'un événement. Un tel Support sur site peut également être disponible dans d'autres lieux, si l'horaire le permet, sous réserve que le Client prenne en charge tous les frais de déplacement, d'hébergement et autres frais associés pour le personnel du Prestataire de Service. L'annulation de toute mission de Support sur site n'est acceptée que si elle est effectuée au plus tard une (1) heure avant le début de la mission de Support sur site. Passé ce délai, tout Support sur site annulé sera quand même considéré comme des heures de Support sur site utilisées par le Client et, le cas échéant, le Client fera l'objet d'une facturation, et devra s'acquitter desdites heures de Support sur site. Veuillez noter que le Support sur site ne peut être sollicité pour des durées inférieures à une heure, et, aux fins de définir l'usage concernant les heures de Support sur site, toutes les heures partielles de Support sur site seront arrondies à l'heure supérieure. À titre d'exemple, si le Prestataire de Service fournit trois heures et demie de Support sur site, on considérera, à des fins de gestion comptable et, le cas échéant, à des fins de facturation, que lesdites heures comptent pour quatre heures. Des Heures de Support sur site supplémentaires peuvent être achetées au tarif suivant : 200 USD/h ; 100 GBP/h; 125 EUR/h. L'annulation d'un Support sur site prévu n'est acceptée que si elle est effectuée au plus tard une (1) heure avant le début de la mission de Support sur site.

ii. Support en ligne/Formation. Cette caractéristique correspond au nombre d'heures de Formation incluses dans un Plan de Service. Si le Client est situé à New York (États-Unis) (ii) à Londres (Royaume-Uni) ou (iii) à Paris (France), le Client peut demander au Prestataire de Service d'effectuer ladite Formation sur le lieu pertinent. Dans tous les autres cas, la Formation est dispensée à distance. Si le Client préfère que la Formation soit dispensée dans une langue que celle du Contrat, le Client doit en faire part au Prestataire de Service le plus tôt possible. L'annulation d'une Formation prévue n'est acceptée que si elle est effectuée au plus tard une (1) heure avant le début de la mission de Support sur site. Passé ce délai, le Client fera l'objet d'une facturation et devra s'acquitter desdites heures de Formation annulées. Veuillez noter que la Formation ne peut être sollicitée pour des durées inférieures à une heure et, aux fins de définir l'usage concernant les heures de Formation, toutes les heures partielles de Formation seront arrondies à l'heure supérieure. À titre d'exemple, si le Prestataire de Service dispense une heure et demie de Formation, on considérera à des fins de gestion comptable et, le cas échéant, à des fins de facturation, que lesdites heures comptent pour deux heures. Des Heures de Support en ligne supplémentaires peuvent être achetées au tarif suivant : 200 USD/h ; 100 GBP/h; 125 EUR/h.

f. Maintenance. Toute maintenance régulière ou urgente du Logiciel est incluse sans frais supplémentaires, notamment toute notification d'incidents automatique via la ligne d'assistance téléphonique du Prestataire de Service.

g. Sauvegardes. Le Prestataire de Service effectue des sauvegardes du Contenu Client (comme stipulé dans le Contrat) selon la fréquence définie dans le tableau ci-dessus.

h. Mises à jour du système. L'ensemble des mises à jour généralement disponibles pour le Service sont incluses sans frais supplémentaires.

IV. Crédit de Service.

4.1. Montants du Crédit de Service. Si le Client détecte une Interruption Non Planifiée ou une Erreur dans les Services, le Client doit en informer le Prestataire de Service. Si ladite

Interruption Non Planifiée ou ladite Erreur empêche le Client d'accéder à une partie importante ou à une caractéristique essentielle des Services (chacune de ces situations individuellement dénommée « Perturbation de l'Accès »), le Prestataire de Service doit accuser réception de cette information (par e-mail) dans le délai d'intervention applicable fixé à l'Article III. Si, après la réponse apportée par le Prestataire de Service, et malgré tous les efforts commercialement raisonnables employés par le Prestataire de Service, ladite Perturbation de l'Accès persiste sans qu'aucune solution véritablement efficace ait été apportée et la disponibilité des Services est inférieure à 99,5 % par mois, le Client recevra, sous réserve que l'Erreur en question ne soit pas le Fait du Client, un Crédit de Service applicable par rapport à ses frais de maintenance mensuels (qui sera fixé au prorata du pourcentage d'indisponibilité du service au cours de tout mois donné, et devra être calculé et raisonnablement établi par le Prestataire de Service), conformément à ce qui est décrit ci-dessous :

(a) pour un temps d'indisponibilité de deux (2) heures ou plus pendant les Heures Ouvrables (comme défini à l'Article III) au cours d'un mois civil donné, le Prestataire de Service s'engage à fournir au Client un crédit de service d'un montant correspondant à un pour cent des frais de maintenance mensuels du Client s'appliquant à la partie ou à la caractéristique pertinente des Services et se rapportant au mois civil pertinent ;

(b) pour un temps d'indisponibilité de quatre (4) heures ou plus pendant les Heures Ouvrables au cours d'un mois civil donné, le Prestataire de Service s'engage à fournir au Client un crédit de service d'un montant correspondant à deux pour cent des frais de maintenance mensuels du Client s'appliquant à la partie ou à la caractéristique pertinente des Services et se rapportant au mois civil pertinent ;

(c) pour un temps d'indisponibilité de huit (8) heures ou plus pendant les Heures Ouvrables au cours d'un mois civil donné, le Prestataire de Service s'engage à fournir au Client un crédit de service d'un montant correspondant à quatre pour cent des frais de maintenance mensuels du Client s'appliquant à la partie ou à la caractéristique pertinente des Services et se rapportant au mois civil pertinent ; et

(d) pour un temps d'indisponibilité de vingt-quatre (24) heures ou plus pendant les Heures Ouvrables au cours d'un mois civil donné, le Prestataire de Service s'engage à fournir au Client un crédit de service d'un montant correspondant à dix pour cent des frais de maintenance mensuels du Client s'appliquant à la partie ou à la caractéristique pertinente des Services et se rapportant au mois civil pertinent ;

sous réserve, toutefois, que le Prestataire de Service n'ait aucune obligation de fournir au Client un crédit de service dans le cas où la Perturbation de l'Accès serait due à une Situation de Force Majeure (au sens donné à l'Article 11.4 du Contrat) ou à une mauvaise utilisation des Services de la part du Client.

4.2. En cas d'interruption ou d'erreur affectant les Services et n'entraînant aucune Perturbation de l'Accès, le Prestataire de Service s'engage à accuser réception (par courriel) de cette information communiquée par le Client dans un délai de vingt-quatre (24) heures.

4.3. Objectif Compensatoire. Les Crédits de Service ont pour but, et les Parties en conviennent, de compenser le Client et non de le pénaliser. Les Parties reconnaissent que tout préjudice causé au Client à cause d'un retard dans la fourniture des Services de Support par le Prestataire de Service serait impossible ou très difficile à évaluer de manière précise à compter de la Date Effective du Service, et que les Crédits de Service constituent une estimation raisonnable du préjudice potentiel ou réel pouvant résulter de la violation du Prestataire de Service de ses obligations en vertu du présent SLA. Le Client reconnaît et accepte qu'en cas de Perturbation de l'Accès ou autre interruption ou erreur affectant les Services, la responsabilité du Prestataire de Service et le recours du Client se limitent au seul paiement des Crédits de Service énoncés à l'Article 4.1 ci-dessus.

4.4. Délivrance des Crédits de Service. Pour chaque période de facturation prévue dans le Contrat Principal, le Prestataire de Service s'engage à délivrer au Client, en même temps que la facture du Prestataire de Service pour ladite période, un document écrit confirmant tous les Crédits de Service auxquels le Client a le droit au cours de ladite période de facturation. Le Prestataire de Service s'engage à payer le montant du Crédit de Service à titre de dette envers le Client, dans un délai de trente (30) jours à compter de l'émission dudit document écrit.

4.5. Exclusion. Le présent SLA ainsi que tout Article en vigueur portant sur le Crédit de Service ne s'applique pas aux problèmes de fonctionnement ou de service du Prestataire de Service (a) causés par des facteurs indépendants de la volonté du Prestataire de Service ; (b) résultant de l'utilisation du matériel ou du logiciel par le Client ou par un tiers ; (c) émanant d'actions ou d'inactions de la part du Client ou de tiers ; (d) causés par l'utilisation du logiciel par le Client après qu'il a été invité par le Prestataire de Service à modifier son utilisation du logiciel, étant entendu que le Client n'a pas modifié son utilisation comme conseillé ; (d) attribuables à un logiciel, un matériel, des installations ou des équipements que le prestataire n'a pas fourni ou approuvé pour utilisation par le client ou (e) imputable aux actes ou omissions du Client ou de ses employés, représentants, prestataires ou fournisseurs, ou de quiconque ayant accès au logiciel par des mots de passe ou des équipements du Client.