

## Conditions Générales Prestations

### ARTICLE 1 – PRÉAMBULE

Les prestations proposées par QUADRATUS sont des prestations standards conçues pour satisfaire les besoins du plus grand nombre de clients. QUADRATUS, dans le cadre de son devoir d'information et de conseil, a mis à la disposition du Client une proposition commerciale et/ou de la documentation présentant les prestations dont le Client reconnaît avoir pris connaissance. Il appartient au Client, notamment sur la base de ces informations, de s'assurer de l'adéquation des prestations à ses besoins propres. A cette fin, le Client peut, préalablement à l'acceptation du Contrat, demander à QUADRATUS toute information complémentaire, à défaut de quoi, le Client reconnaît avoir été suffisamment informé. Le Client s'engage également à fournir à QUADRATUS toute information nécessaire à la bonne exécution des Prestations.

Tout cahier des charges ou document d'expression de besoins établi par le Client ne sera en aucun cas pris en compte par QUADRATUS dans le cadre du Contrat sauf validation expresse de QUADRATUS intervenue avant la signature des présentes pour figurer en annexe des présentes.

### ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Pour l'exécution des présentes, les termes suivants doivent être entendus dans le sens défini ci-dessous :

**Client** : désigne la personne morale, co-contractante de QUADRATUS, intervenant dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

**Contrat** : désigne soit :

- l'ensemble contractuel composé de plusieurs parties et de plusieurs documents, à savoir la partie « Eléments commandés », la partie « Bon de commande », la partie « Mandat SEPA » si applicable et éditée, les présentes conditions générales Prestations, ainsi que les Fiches Services et les Pré Requis Techniques ;

- la commande en ligne, validée par une personne habilitée du Client, comprenant les éléments commandés, les quantités, les prix, le Mandat SEPA si applicable, les présentes conditions générales Prestations ainsi que les Fiches Services et les Pré Requis Techniques.

Les conditions générales Prestations et les Pré Requis Techniques sont consultables et téléchargeables sur le site de QUADRATUS (<http://www.quadratus.fr>) et peuvent également être adressées au Client à première demande et obéissent ainsi à l'Article L441-6 du Code du Commerce en ce qu'il prévoit que la communication par un prestataire de services doit s'effectuer par tout moyen conforme aux usages de la profession. QUADRATUS recommande au Client la prise de connaissance des conditions générales Prestations, et des Pré Requis Techniques par ce moyen d'accès en permanence disponible.

**Données Client** : désigne les informations (dont les Données Personnelles) dont le Client est propriétaire qu'il saisit, renseigne, transmet et traite dans le cadre de l'exécution du Contrat.

**Données Personnelles** : Désigne les données à caractère personnel que le Client traite dans le cadre de l'exécution du Contrat, au sens de la directive 95/46/CE et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite Informatique et Libertés et, à compter du 25 mai 2018, le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (dit « RGPD »), cet ensemble réglementaire étant désigné ci-après « Règlementation Applicable ».

**Fiche Service** : désigne le document de QUADRATUS décrivant le contenu d'une Prestation, accessible par le Client sur demande auprès de QUADRATUS.

**Logiciels** : désigne les programmes informatiques dont l'auteur est un tiers et dont QUADRATUS bénéficie d'un droit de distribution, à l'exclusion des Progiciels. Les Logiciels, objet d'une commande par le Client soumise à des conditions générales séparées et différentes, comprennent indifféremment les logiciels de système d'exploitation, de sauvegarde, de gestion de base de données ainsi que, d'une manière générale, les antivirus et les applications bureautiques ou d'environnement technique.

**Mandat SEPA** : désigne le formulaire unique de mandat SEPA. Ce mandat se présentera tout d'abord sous forme papier et pourra également se présenter ultérieurement sous forme électronique. Une fois les deux formes de mandat SEPA mises à la disposition du Client par QUADRATUS, ce dernier sera libre de recourir à l'une ou l'autre de ces formes, tant que QUADRATUS les mettra à sa disposition.

**Mandat SEPA Interentreprises** : désigne le formulaire unique de mandat SEPA proposé uniquement aux Clients entrant dans le périmètre de la réglementation française et européenne relatives au mandat SEPA interentreprises, dont notamment, les personnes morales et les personnes physiques agissant dans le cadre de leur activité commerciale, professionnelle ou associative, et accepté par leur établissement de crédit. Ce mandat se présentera tout d'abord sous forme papier et pourra également se présenter ultérieurement sous forme électronique. Une fois les deux formes de mandat SEPA mises à la disposition du Client par QUADRATUS, ce dernier sera libre de recourir à l'une ou l'autre de ces formes, tant que QUADRATUS les mettra à sa disposition.

**Matériels** : Désigne l'équipement informatique commandé par le Client et soumis à des conditions générales séparées et différentes.

**Prestations** : désigne les prestations de mise en œuvre concernant le Service en mode SaaS, les Matériels, Progiciels, Logiciels telles que installation, analyse, paramétrage, formation proposées par QUADRATUS et souscrites par le Client au titre des présentes. Elles sont décrites dans des Fiches Services.

**Progiciel** : désigne ensemble un Progiciel QUADRATUS et un Progiciel Auteur commandés par le Client et soumis à des conditions générales séparées et différentes.

**Progiciel QUADRATUS** : désigne un progiciel standard de gestion dont QUADRATUS est l'auteur ainsi que sa documentation.

**Progiciel Auteur** : désigne un progiciel standard de gestion dont l'auteur est un éditeur tiers et dont QUADRATUS bénéficie d'un droit de distribution lui conférant la possibilité d'octroyer au Client des droits d'utilisation.

**RUM** : désigne la référence unique du Mandat SEPA.

**SEPA** : désigne l'acronyme signifiant Single European Payment Area désignant l'espace de paiement en euro unifié permettant d'harmoniser et de sécuriser les moyens de paiement entre les pays membres et conduisant à la création de nouveaux instruments de paiement comme le prélèvement et le virement SEPA.

**Service** : désigne soit :

- l'accès et l'utilisation de fonctionnalités applicatives standards en ligne (mode SaaS) souscrit au titre de conditions générales d'utilisation de service SaaS séparées et donnant lieu à un Livret Service ;
- les prestations de support, d'assistance et/ou de maintenance fournies par QUADRATUS comprenant notamment les prestations de support Progiciel, de maintenance évolutive des Progiciels souscrites au titre de conditions générales de licence et services séparées et donnant lieu à un Livret Service.

Ces définitions sont libellées avec une majuscule et s'entendent au singulier comme au pluriel.

### **ARTICLE 3 – ACCEPTATION DU CONTRAT**

Le Client est réputé avoir pris connaissance du Contrat tel que défini à l'article 2 et l'avoir dûment accepté sans réserve.

Le Contrat est matérialisé par la signature du Bon de commande et/ou de l'autorisation de prélèvement sous forme papier ou lors de la conclusion de la commande en ligne faisant référence aux présentes conditions générales Prestations et valant acceptation de l'ensemble du Contrat.

Toute modification des présentes conditions générales Prestations devra faire l'objet de conditions particulières dûment acceptées et signées par les deux Parties. À défaut, toute modification ou altération portée sur la partie pré imprimée du Contrat (Bon de commande, Éléments commandés) est réputée nulle et non avenue.

Aux fins de l'acceptation à distance du Contrat, le Client reconnaît et accepte que les télécopies revêtues de la signature d'un de ses représentants ou préposés, reçues par QUADRATUS, ont la valeur d'une preuve écrite et peuvent lui être valablement opposées par QUADRATUS.

L'acceptation du Contrat par voie électronique a entre les Parties, la même valeur probante que l'accord sur support papier. Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les Parties. L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

### **ARTICLE 4 – OBJET - DUREE**

**4.1. Objet.** Les présentes conditions générales de Prestations ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels QUADRATUS s'engage à fournir les Prestations au Client.

**4.2. Durée.** Le Contrat est conclu pour la durée d'exécution des Prestations.

## **DISPOSITIONS RELATIVES AUX PRESTATIONS**

### **ARTICLE 5 – PRESTATIONS**

**5.1.** Les Prestations retenues par le Client et mentionnées en partie « Éléments commandés » ou dans la commande en ligne seront exécutées par QUADRATUS.

**5.2.** Le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de ses équipements informatiques et notamment en ce qui concerne la protection contre les virus, vers et autres procédés hostiles d'intrusion. De plus, le Client s'engage à donner à QUADRATUS libre accès à toutes les informations jugées nécessaires par QUADRATUS pour assurer les Prestations.

**5.3.** Toute prestation de réalisation d'interface et/ou de reprise de données devra, pour être exécutée par QUADRATUS, avoir au préalable donnée lieu à une étude technique de faisabilité sur la base des éléments devant être fournis par le Client et un chiffrage des jours nécessaire sous la forme d'un devis accepté par le Client et QUADRATUS.

**5.4.** Sauf les cas où le Client informe QUADRATUS de manière motivée d'une non-conformité des Prestations au Bon de commande ou à la commande en ligne dans la partie commentaire de la version papier ou numérique du document remis par QUADRATUS, le Client est réputé avoir irrévocablement accepté la Prestation sans réserve dès la signature de la version papier ou numérique du document remis par QUADRATUS. A défaut de signature par le Client de la version papier ou numérique du document remis par QUADRATUS, et dès lors que le Client n'informe pas QUADRATUS par écrit motivé d'une non-conformité des Prestations au Bon de commande ou à la commande en ligne dans les quarante-huit (48) à compter de la réalisation de la Prestation, le Client est réputé avoir irrévocablement accepté la Prestation sans réserve.

**5.5.** Le Client qui souhaite modifier une date planifiée de réalisation d'une Prestation sur site doit en avvertir QUADRATUS, par courrier ou e-mail envoyé au moins huit (8) jours ouvrables avant la date de début de réalisation de la Prestation.

Dans l'hypothèse d'une annulation ou d'un report intervenant moins de quarante-huit (48) heures avant la date prévue de réalisation de la Prestation, une indemnité forfaitaire d'annulation d'un montant égal à cent (100) % du prix de la Prestation pourra être réclamée au Client.

Dans l'hypothèse d'une annulation ou d'un report intervenant entre quarante-huit (48) heures et huit (8) jours ouvrables avant la date prévue de réalisation de la Prestation, une indemnité forfaitaire d'annulation d'un montant égal à cinquante (50) % du prix de la Prestation pourra être réclamée au Client.

Des conditions particulières d'annulation ou de report des Prestations de formation figurent à l'article 6.6.

### **ARTICLE 6 – PRESTATIONS DE FORMATION**

**6.1.** Le contenu des formations de QUADRATUS est décrit dans les contenus pédagogiques ; lesquels peuvent être adressés au Client sur simple demande de sa part.

**6.2.** Le Client est responsable vis-à-vis de QUADRATUS des frais engagés au titre de la formation, même si la facture est adressée à un organisme payeur à la demande du Client.

Toute facturation par QUADRATUS auprès d'un organisme payeur donnera lieu à l'exigibilité de frais de gestion de dossier à hauteur de soixante (60) euros HT par dossier.

La constitution ainsi que le suivi de tout dossier avec un organisme payeur est à la charge du Client et relève de sa responsabilité. A ce titre, le Client s'engage à fournir à QUADRATUS, avant la réalisation de la ou les formation(s) concernée(s), un accord de prise en charge de son organisme payeur. A défaut, la formation sera facturée directement au Client, qui l'accepte, et payable par le Client conformément aux stipulations de l'article 8 « Dispositions financières ». Si le Client souhaite disposer d'une convention de formation, il devra en faire la demande auprès de QUADRATUS et accepter le document pré imprimé « Convention de Formation ».

**6.3.** Le Client qui inscrit un participant devra s'assurer que celui-ci possède le niveau et la motivation nécessaires à la compréhension et au bon accomplissement de la ou des formation(s) dispensée(s).

**6.4.** Les inscriptions sont traitées par QUADRATUS dans l'ordre de réception des bulletins. Si le stage choisi est complet au jour de l'inscription, une nouvelle date sera proposée au Client. L'inscription sera confirmée par QUADRATUS au plus tard huit (8) jours avant le début du stage.

**6.5.** Les Prestations de formation seront exécutées par QUADRATUS selon les modes ci-après :

- Prestations multi clients en centre, dans des locaux mis à disposition par QUADRATUS. Les frais de repas et de déplacement du Client demeureront à sa charge.

- Prestations dans les locaux du Client : les frais de repas et de déplacement de l'intervenant seront facturés forfaitairement selon les conditions définies dans la rubrique « Forfait journalier sur frais » en Partie « Bon de commande ».

- Formation sur proposition : à la demande du Client, une proposition chiffrée de formation modulable est établie par QUADRATUS et acceptée par le Client. La formation peut s'effectuer soit sur site, soit en centre. Les frais de déplacement et/ou de repas sont facturés aux conditions définies ci-dessus en fonction du lieu de la formation.

- Prestations Web Formation ou de e-learning : Pour suivre les Prestations de Web Formation proposées par QUADRATUS, le Client s'engage à disposer d'une liaison téléphonique et d'une liaison internet opérationnelle. La mise en œuvre de ces éléments demeurera en tout état de cause à la charge du Client. Le Client est informé que les prestations Web Formation et e-learning ne donnent généralement pas lieu à prise en charge par un organisme payeur.

Dans tous les cas les prix appliqués sont ceux figurant au Contrat. La facturation des Prestations de formation ne sera pas divisible. Les stagiaires du Client présents à chaque journée de formation s'engagent à signer la feuille journalière de présence de QUADRATUS.

**6.6.** Annulation et/ou report :

- Annulation et /ou report du fait du Client : Le Client qui souhaite modifier la date de son inscription, ou annuler sa participation à un stage, doit en avvertir le département formation de QUADRATUS, par courrier ou e-mail envoyé au moins huit (8) jours ouvrables avant la date de début de stage.

Dans l'hypothèse d'une annulation ou d'un report intervenant moins de quarante-huit (48) heures avant la date prévue de stage une indemnité forfaitaire d'annulation d'un montant égal à cent (100) % du prix du stage pourra être réclamée au Client.

Dans l'hypothèse d'une annulation ou d'un report intervenant entre quarante-huit (48) heures et huit (8) jours ouvrables avant la date prévue de stage, une indemnité forfaitaire d'annulation d'un montant égal à cinquante(50) % du prix du stage pourra être réclamée au Client.

Si en l'absence d'annulation ou de report, dans les conditions précisées ci-dessus, d'un stage prévu, le Client n'est pas présent au stage, une indemnité forfaitaire d'absence d'un montant égal à cent (100) % du prix du stage pourra être réclamée au Client.

- Report du fait de QUADRATUS : Un stage en centre pourra être reporté dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant. Un stage dans les locaux du Client pourra également être reporté en cas d'indisponibilité du formateur ou des moyens de transport initialement prévus (grèves, intempéries). Le Client en sera prévenu dans les meilleurs délais dès connaissance de l'évènement.

## **ARTICLE 7 –DONNÉES CLIENT ET SECURITE**

Les dispositions relatives à la protection et la sécurité des Données Personnelles sont décrites dans l'Annexe « Politique de protection des données personnelles ».

Il appartient au Client de prendre toutes les précautions nécessaires pour garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité de toutes les Données Client qu'il pourra traiter directement ou indirectement dans le cadre de l'utilisation des Progiciels, Logiciels Tiers, Service en mode SaaS ou tout autre Logiciel Tiers pendant l'exécution des Prestations et, notamment, s'assurer que toutes les mesures nécessaires pour la sauvegarde et la reconstitution de ses Données Client ont été prises en temps utile. A ce titre, le Client est seul responsable de la sauvegarde des Données Client qu'il traite ou conserve et reconnaît qu'il lui appartient de :

- réaliser des sauvegardes de ses données durant l'ensemble des phases de déroulement du projet à un rythme régulier et adapté à son activité,

- vérifier régulièrement le contenu des sauvegardes effectuées.

Préalablement à toute intervention de QUADRATUS, le Client s'engage à réaliser une sauvegarde de l'ensemble de ses Données Client. De la même manière, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de son système d'information, notamment en ce qui concerne la protection contre les virus, vers et autres procédés hostiles d'intrusion. Toutes opérations de restauration ou de reconstitution des Données Client, programmes ou fichiers perdus ou détériorés ne sont pas couvertes par le présent Contrat.

## **DISPOSITIONS FINANCIERES ET GENERALES**

### **ARTICLE 8 – DISPOSITIONS FINANCIÈRES**

#### **8.1. Prix.**

Les prix des éléments commandés sont indiqués en Euros Hors Taxes et figurent en partie « Eléments commandés » et « Bon de commande » ou dans la commande en ligne. Ce prix ne constitue en aucun cas un forfait.

Dès l'acceptation du Contrat, le Client règlera à QUADRATUS le montant total TTC des Prestations si ce montant total est inférieur ou égal à 1 500,00 € HT.

Si le montant total des éléments commandés est supérieur à 1 500, 00 € HT, le Client versera à QUADRATUS, dès signature du Contrat, par prélèvement automatique ou par virement, un acompte minimum de trente (30) % du montant total HT des éléments commandés, cet acompte ne pouvant être inférieur à 1500, 00 euros.

Pour les commandes en ligne, aucun acompte ne sera versé par le Client.

## **8.2 Facturation et règlement des Prestations.**

La facturation des Prestations, interviendra dès leur réalisation.

Sauf à ce qu'elles aient été réglées par le Client à la commande conformément à l'article 8.1 ci-dessus, les factures de QUADRATUS seront réglées par le Client sans escompte à trente (30) jours date d'émission de facture par prélèvement automatique ou par virement. Pour les commandes en ligne, les factures de QUADRATUS seront réglées par le Client comptant sans escompte par carte bancaire ou sans escompte à trente (30) jours date d'émission de facture par prélèvement automatique. Par exception, pour les commandes en ligne, concernant les Clients dont c'est la première commande, les factures de QUADRATUS relatives à la mise en Service seront réglées par le Client comptant sans escompte par carte bancaire. La commande étant ferme et définitive, QUADRATUS se réserve le droit de facturer toute journée de Prestation commandée par le Client mais non réalisée par QUADRATUS pour des raisons incombant au Client, et ce, à l'issue d'un délai de douze (12) mois.

**8.3.** Si le Client règle ses factures par prélèvement automatique, il s'engage à fournir ses coordonnées bancaires (IBAN et BIC) et à compléter le Mandat SEPA sous forme papier ou électronique ; le Client restant libre de choisir la forme du Mandat SEPA, lorsque et tant que ces deux formes seront mises à sa disposition par QUADRATUS. Dans le cas où le Client décide de recourir au Mandat SEPA Interentreprises, il lui appartient de s'assurer, préalablement, que son établissement de crédit est en mesure de traiter sa demande. A compter de la mise en place du Mandat SEPA et dans le cas où le Client signe successivement plusieurs Contrats et choisit de régler à chaque fois les sommes dues à QUADRATUS par prélèvement automatique, il accepte que chacun de ces contrats soit régi par une autorisation de prélèvement commune et unique dont le montant varie, en conséquence, en fonction des ajouts et suppressions de contrats au cours du temps.

**8.4.** Dans l'éventualité où le Client souhaiterait que QUADRATUS respecte un de ses usages propres en vue du règlement des factures émises en vertu du présent Contrat (mention particulière inscrite sur les factures, procédé de communication particulier des factures, etc...), il convient de communiquer cet usage à QUADRATUS avant la signature du présent Contrat afin qu'il soit pris en compte et indiqué dans des conditions particulières au présent Contrat. A défaut, le non-respect de ces usages propres au Client ne pourra en aucun cas constituer un motif d'absence ou de retard de règlement par le Client des factures de QUADRATUS.

**8.5.** Passé l'échéance, une pénalité pour retard de paiement calculée sur la base d'un taux d'intérêt fixé à trois (3) fois le taux d'intérêt légal sera exigible par QUADRATUS sans qu'un rappel soit nécessaire.

**8.6.** En application de l'article L 441-6 I du Code de Commerce, le Client sera également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros (€) au titre des frais de recouvrement exposés par QUADRATUS. Le cas échéant, lorsque ces frais dépasseront le montant de cette indemnité, QUADRATUS pourra réclamer au Client une indemnité complémentaire, sur présentation des justificatifs précisant les diligences accomplies. Ces indemnités ne seront pas appliquées dans les cas où le Client justifie qu'il fait l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire.

**8.7.** QUADRATUS se réserve le droit, quinze (15) jours après l'envoi de la mise en demeure de payer, sous la forme recommandée, restée partiellement ou totalement sans effet, de suspendre l'exécution de toute prestation en cours jusqu'au paiement intégral des sommes dues. Tous les frais d'impayés, suite à un rejet bancaire d'un règlement du Client, resteront à la charge financière de ce dernier.

## **ARTICLE 9 – COLLABORATION**

La bonne exécution du Contrat et le bon déroulement des Prestations nécessitent une collaboration loyale, active et permanente entre les Parties.

Par conséquent, chacune des Parties s'engage à :

- s'impliquer activement dans l'exécution de ses obligations ;
- s'abstenir de tout comportement susceptible d'affecter et/ou d'entraver l'exécution des obligations de l'autre Partie ;
- se fournir mutuellement dans un délai suffisant, compatible avec le bon respect des délais convenus entre les Parties, toutes informations et documents nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- s'alerter mutuellement le plus vite possible en cas de difficulté et se concerter pour mettre en place la meilleure solution possible dans les meilleurs délais.

Il appartiendra notamment au Client de remettre à QUADRATUS l'ensemble des informations le concernant nécessaires à la réalisation des Prestations prévues et faire connaître à QUADRATUS toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d'activité lui permet d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution des Prestations.

Par ailleurs, le Client s'engage à maintenir en place des collaborateurs suffisamment compétents et qualifiés pour travailler avec QUADRATUS pendant toute la durée d'exécution des présentes.

## **ARTICLE 10 – RÉSILIATION POUR MANQUEMENT**

Chacune des Parties pourra résilier de plein droit le présent Contrat, par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception, en cas de manquements de l'autre Partie à l'une de ses obligations essentielles propre à rendre inutile ou impossible la continuation du Contrat et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts.

La résiliation du présent Contrat prendra effet trois (3) mois après la réception de la lettre précitée par la partie non défaillante, sauf à ce que cette dernière justifie des remèdes appropriés apportés ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté.

## **ARTICLE 11 – RESPONSABILITÉS**

**11.1.** Compte tenu de l'état de l'art en usage dans sa profession, QUADRATUS, qui s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de ses obligations, est soumise à une obligation de moyens.

**11.2.** QUADRATUS ne garantit pas l'aptitude des Prestations à atteindre des objectifs ou des résultats que le Client se serait fixés et/ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de conclure le présent Contrat mais qu'il n'aurait pas, d'une part, préalablement exposés par écrit de façon exhaustive et qui, d'autre part, n'auraient pas fait l'objet d'une validation expresse de QUADRATUS dans les conditions définies au Préambule.

**11.2.** QUADRATUS sera responsable uniquement des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles. Dans l'hypothèse où la responsabilité de QUADRATUS serait retenue, l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, principal, intérêts et frais, à laquelle le Client pourrait prétendre, sera limitée au préjudice direct et prévisible subi par le Client sans pouvoir excéder les sommes réglées par ce dernier, au cours des douze (12) derniers mois, en contrepartie de la Prestation à l'origine de la mise en cause de la responsabilité de QUADRATUS.

**11.3.** En aucun cas, QUADRATUS ne pourra être tenue pour responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard de tiers, pour tout dommage imprévisible ou pour tout dommage indirect, qu'il soit matériel ou immatériel, tel que perte d'exploitation, perte de bénéfice ou d'image ou de toute autre perte financière résultant de la réalisation des Prestations ainsi que toute perte ou détérioration d'informations pour lesquelles QUADRATUS ne peut être tenue pour responsable. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

**11.4.** Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

## **ARTICLE 12 – FORCE MAJEURE**

**12.1.** Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations contractuelles, si elle a été empêchée d'exécuter son obligation par un événement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil. Il est expressément convenu entre les parties que les événements suivants constituent des événements de force majeure au sens de la présente clause : les grèves totales ou partielles internes ou externes à QUADRATUS, les blocages des moyens de transport pour quelque raison que ce soit, la mise en liquidation judiciaire de l'un de ses fournisseurs ou sous-traitants, le blocage ou la perturbation des moyens de communication, de télécommunication ou postaux.

**12.2.** Dans ce cas, la Partie invoquant la force majeure notifiera à l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les meilleurs délais, la survenance d'un tel événement et la nécessaire extension des dates limites d'exécution de ses obligations. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation s'en trouvera suspendue jusqu'à ce que la Partie invoquant la force majeure ne soit plus empêchée par l'événement de force majeure. La Partie invoquant la force majeure devra tenir l'autre Partie informée et s'engage à faire de son mieux pour limiter la durée de la suspension. Dans le cas où la suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de trois (3) mois, chacune des Parties aura la possibilité de résilier le Contrat sans indemnité en notifiant à l'autre Partie sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si l'empêchement est définitif, le contrat est résilié de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

## **ARTICLE 13 – CONFIDENTIALITE**

Toutes les informations, toutes les données (notamment les Données Client), tous les livrables et/ou tout le savoir-faire, couverts ou non par les lois de propriété intellectuelle, quelle qu'en soient la forme et la nature (commerciale, industrielle, technique, financière, etc...), échangées entre les Parties ou dont elles auraient connaissance lors de l'exécution du Contrat seront considérées comme confidentielles (ci-après les "Informations Confidentielles").

Chacune des Parties s'engage à n'utiliser les Informations Confidentielles que dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, à protéger les Informations Confidentielles et à ne pas les divulguer à des tiers autres que ses employés, collaborateurs, filiales et sous-traitants ayant besoin d'en connaître pour l'exécution du Contrat sans l'autorisation préalable et écrite de l'autre Partie. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que leurs employés, collaborateurs, filiales et sous-traitants ayant accès aux Informations Confidentielles soient informés du caractère confidentiel des informations communiquées et respectent les obligations découlant de la présente clause.

Chacune des Parties sera dégagée de ses obligations de confidentialité en ce qui concerne toutes les informations (i) qui étaient en possession de cette Partie avant leur divulgation par l'autre Partie sans qu'une telle possession ne résulte directement ou indirectement de la divulgation non autorisée de ces informations par un tiers, (ii) qui font partie du domaine public à la date d'acceptation du Contrat ou qui tomberaient dans le domaine public après cette date sans que la cause en soit imputable au non-respect par cette Partie de ses obligations de confidentialité au titre du Contrat, (iii) qui ont été élaborées de façon indépendante par cette Partie, ou (iv) dont la divulgation est exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est nécessaire à la défense des intérêts de l'une ou l'autre des Parties dans le cadre d'une action judiciaire.

Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant cinq (5) ans suivant sa cessation.

A ce titre, dès l'échéance ou la résiliation du présent Contrat, chaque Partie devra soit restituer à l'autre Partie l'ensemble des documents contenant des informations confidentielles, soit assurer l'autre Partie de la destruction de toutes les informations confidentielles en sa possession. En aucun cas, une copie des documents contenant des informations confidentielles ne pourra être conservée par une Partie sauf accord exceptionnel et écrit de l'autre Partie.

## **ARTICLE 14 – CESSION**

**14.1.** Le Contrat, ainsi que les droits ou obligations qu'il prévoit, ne pourra faire l'objet d'une cession de la part du Client, qu'elle soit totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, qu'avec l'accord écrit préalable de QUADRATUS.

**14.2.** QUADRATUS pourra céder ou transférer le Contrat librement et sans formalités. A compter de la notification écrite de la cession au Client, QUADRATUS sera libérée de ses obligations au titre du Contrat et ne pourra être tenue pour solidairement responsable de l'exécution du Contrat par le cessionnaire.

## **ARTICLE 15 – DISPOSITIONS DIVERSES**

**15.1.** Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des obligations visées au Contrat ne saurait être interprété ultérieurement comme une renonciation à l'obligation en cause.

**15.2.** Le Client accepte que QUADRATUS puisse, librement et sans formalité préalable, sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre des présentes, sous sa responsabilité. En cas de sous-traitance, QUADRATUS restera seule tenue du bon respect des obligations souscrites aux termes du Contrat. Les Parties conviennent que les dispositions concernant la sous-traitance au sens de la Réglementation Applicable sont décrites à l'Annexe « Politique de protection des données personnelles ».

**15.3.** Le Contrat prévaut sur tout autre document, y compris les éventuelles conditions générales d'achat du Client. Sauf stipulation expresse, les termes et conditions et obligations du présent document prévaudront sur tous autres.

**15.4.** Si une ou plusieurs stipulations du Contrat étaient tenues pour non valides ou déclarées comme telle en application d'une loi ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont leurs forces et portées.

**15.5.** Le Client autorise QUADRATUS à citer son nom et/ou reproduire son logo dans ses documents commerciaux et annonces de presse et ce sous quelque forme et support que ce soit.

**15.6.** QUADRATUS sera libre d'utiliser le savoir-faire acquis à l'occasion de l'exécution du Contrat et effectuer des prestations analogues pour le compte d'autres Clients.

**15.7.** Le Client renonce expressément, pendant la durée d'exécution du Contrat et pendant un (1) an suivant son terme, pour quelque cause que ce soit, à engager ou faire travailler, directement ou indirectement par personne interposée, tout collaborateur de QUADRATUS ayant participé à l'exécution du Contrat, quelle que soit sa spécialisation. Tout manquement à cette obligation expose le Client à payer immédiatement à QUADRATUS, une indemnité égale à la rémunération brute des douze (12) derniers mois de la personne concernée, augmentée des charges patronales, sans préjudice de dommages et intérêts.

**15.8.** QUADRATUS se réserve le droit de facturer au Client le temps passé à la recherche de causes d'incidents dès lors que l'incident rencontré par le Client n'a pas pour origine une prestation ou une fourniture de QUADRATUS au titre des présentes.

**15.9.** QUADRATUS s'engage à maintenir en vigueur une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages qui pourraient survenir à l'occasion de l'exécution des Prestations.

**15.10.** Les Parties ont mesuré les risques liés à l'exécution du Contrat, qu'elles acceptent et assument, et renoncent en conséquence à en renégocier les termes quelles que soient les circonstances. Il est donc expressément agréé entre les Parties que l'application de l'article 1195 du Code civil est écartée.

## **ARTICLE 16 – LOI ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

LE PRESENT CONTRAT EST SOUMIS A LA LOI FRANÇAISE TANT POUR LES REGLES DE FORME QUE POUR LES REGLES DE FOND. A DEFAUT DE RESOLUTION AMIABLE, EN CAS DE LITIGE COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE D'AIX-EN-PROVENCE NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE.

## **ANNEXE « POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (HORS SERVICE SAAS) »**

Les dispositions de la présente Annexe s'appliquent au(x) traitement(s) de Données Personnelles réalisé(s) dans le cadre des prestations et/ou du Service prévus au titre du Contrat à partir du 25 mai 2018. Avant cette période, QUADRATUS s'engage à respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés.

Il est entendu que la présente Annexe complète les dispositions du Contrat.

### **ARTICLE 1. PRINCIPES GENERAUX**

1.1. Il est rappelé qu'au sens de la Règlementation Applicable et dans le cadre de l'exécution du Contrat :

- le Client agit en qualité de responsable du traitement de Données Personnelles ou, le cas échéant, de sous-traitant de ses clients ;
- QUADRATUS agit en qualité de sous-traitant uniquement pour le compte et sur les instructions documentées et licites du Client.

1.2. Les Parties reconnaissent que la réalisation de l'objet du Contrat constitue les instructions documentées du Client. Toute instruction supplémentaire du Client devra être faite par écrit, préciser la finalité concernée et l'opération à effectuer, étant entendu que la mise en œuvre de toute instruction supplémentaire sera conditionnée à l'acceptation par le Client du devis correspondant émis par QUADRATUS. QUADRATUS s'engage à informer le Client par tout moyen dans un délai de cinq (5) jours à compter de la prise de connaissance par QUADRATUS de l'instruction si, selon elle, cette instruction constitue une violation de la Règlementation Applicable.

1.3. Il est entendu que le Client est le seul à disposer de la maîtrise et de la connaissance, notamment de l'origine, des Données Personnelles traitées lors de l'exécution du Contrat. Le Client garantit ainsi respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent en qualité de responsable du traitement.

1.4. QUADRATUS supprimera les Données Personnelles et leurs éventuelles copies au terme du Service ou de la prestation à moins que le droit applicable n'exige la conservation de ces Données Personnelles.

1.5. Le Client s'engage à indiquer à QUADRATUS au moment de la signature du Contrat la personne à contacter pour toutes informations, communications, notifications ou demandes en application de la présente annexe. À défaut d'indication par le Client, le signataire du Contrat sera considéré comme la personne à contacter.

1.6. QUADRATUS pourra être amenée à transférer les Données Personnelles pour les stricts besoins de l'exécution du Contrat sous réserve d'en informer préalablement le Client. Dans tous les cas, QUADRATUS s'interdit de transférer les Données Personnelles, sans mettre en place les outils adéquats d'encadrement de ces transferts en application de l'article 46 du RGPD, en dehors :

- de l'Union Européenne, ou
- de l'Espace Economique Européen, ou
- des pays reconnus comme disposant d'un niveau de sécurité adéquat par la Commission Européenne, comprenant les entreprises établies aux Etats-Unis d'Amérique certifiées "Privacy Shield"

### **ARTICLE 2. SECURITE DES DONNEES PERSONNELLES**

En application de l'article 32.1 du GDPR, le Client et QUADRATUS reconnaissent mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques. Les moyens mis en œuvre par QUADRATUS sont listés dans un document dédié dont la dernière version à jour est mise à disposition du Client sur demande.

### **ARTICLE 3. COOPERATION AVEC LE CLIENT**

3.1. QUADRATUS s'engage à communiquer au Client dans les meilleurs délais après réception, toute demande, requête ou plainte qui lui serait adressée par toute personne physique concernée par le traitement de ses Données Personnelles réalisé dans le cadre du Contrat. En qualité de responsable du traitement, le Client reste responsable de la réponse à apporter aux personnes physiques concernées et QUADRATUS s'engage à ne pas répondre à de telles demandes. Cependant, compte tenu de la nature du traitement de Données Personnelles, QUADRATUS s'engage, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et dans toute la mesure du possible, à aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite à de telles sollicitations.

3.2. Sur demande écrite du Client, QUADRATUS fournit au Client, aux frais de ce dernier, toute information utile en sa possession afin de l'aider à satisfaire aux exigences de la Règlementation Applicable qui incombent au Client en qualité de responsable du traitement concernant les analyses d'impact relatives à la protection des Données Personnelles menées par et sous la seule responsabilité du Client ainsi que les consultations préalables auprès de la CNIL qui pourraient en découler.

## **ARTICLE 4. NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNEES PERSONNELLES**

4.1. QUADRATUS notifie au Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance toute violation de la sécurité des Données Personnelles entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles Données Personnelles.

4.2. QUADRATUS fournit au Client dans les meilleurs délais à compter de la notification de la violation de la sécurité des Données Personnelles et dans la mesure du possible les informations suivantes :

- les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation ;
- les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que QUADRATUS 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.

## **ARTICLE 5. SOUS-TRAITANCE**

5.1. Le Client autorise QUADRATUS à faire appel à des sous-traitants pour mener les activités de traitement de Données Personnelles pour le compte du Client strictement nécessaires à l'exécution du Contrat.

5.2. QUADRATUS s'engage à faire appel à des sous-traitants présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à répondre aux exigences de la Règlementation Applicable.

5.3. QUADRATUS s'engage à imposer contractuellement à ses sous-traitants un niveau d'obligation au moins aussi équivalent en matière de protection des Données Personnelles à celui fixé dans le présent Contrat et par la Règlementation Applicable. QUADRATUS demeure responsable devant le Client de l'exécution par ledit sous-traitant de ses obligations.

5.4. QUADRATUS s'engage à faire appel uniquement à un sous-traitant :

- établi dans un pays de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen, ou
- établi dans un pays disposant d'un niveau de protection suffisant par décision de la Commission Européenne au regard de la Règlementation Applicable, ou
- certifié Privacy Shield si celui-ci est établi aux Etats-Unis, ou
- disposant des garanties appropriées en application de l'article 46 du RGPD.

5.5. La liste des sous-traitants de QUADRATUS est fournie sur demande écrite du Client. QUADRATUS s'engage à informer le Client de tout ajout ou remplacement de sous-traitants dans les plus brefs délais. Le cas échéant, cette information constitue l'information préalable visée à l'article 1.6. Le Client pourra formuler ses objections par écrit dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception de l'information. Le Client reconnaît et accepte que l'absence d'objection dans ce délai équivaut à une acceptation de sa part du sous-traitant. En cas d'objection, QUADRATUS dispose de la possibilité de répondre au Client pour apporter des éléments de nature à lever ces objections. Si le Client maintient ses objections, les Parties s'engagent à se rencontrer et à échanger de bonne foi concernant la poursuite de leur relation.

## **ARTICLE 6. CONFORMITE ET AUDIT**

QUADRATUS met à la disposition du Client, par courriel et à la demande de celui-ci, tout document nécessaire permettant de démontrer le respect des obligations de QUADRATUS en qualité de sous-traitant au titre du Contrat. Tout autre mode de transmission de ces documents s'effectuera aux frais du Client.

Le Client pourra réclamer auprès de QUADRATUS des explications complémentaires si les documents fournis ne lui permettent pas de vérifier le respect des obligations de QUADRATUS en qualité de sous-traitant au titre du Contrat. Le Client formule alors une demande écrite auprès de QUADRATUS, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans laquelle il justifie et documente sa demande d'explication complémentaire. QUADRATUS s'engage à apporter une réponse au Client dans les meilleurs délais.

Si malgré la réponse de QUADRATUS, le Client remet en cause la véracité ou la complétude des informations transmises ou en cas de risques imminents à la sécurité des Données Personnelles, le Client pourra procéder à un audit sur site sous réserve du respect des conditions suivantes :

- i. le Client formule une demande écrite d'audit sur site auprès de QUADRATUS, par lettre recommandée avec accusé de réception, en justifiant et en documentant sa demande ;
- ii. QUADRATUS s'engage à apporter une réponse au Client en précisant le périmètre et les conditions de réalisation de l'audit sur site. La sécurité du système d'information de QUADRATUS reposant sur leur accès restreint, le périmètre d'un audit sur site sera limité aux processus de QUADRATUS permettant de réaliser le Service et/ou les prestations, en qualité de sous-traitant du ou des traitements de Données Personnelles confié(s) par le Client à QUADRATUS. La durée de l'audit ne devra pas dépasser deux (2) jours ouvrés qui seront facturés par QUADRATUS au Client selon le tarif des prestations en vigueur au moment du déroulement de l'audit ;
- iii. Cette mission d'audit peut être réalisée par les auditeurs internes du Client ou peut être confiée à tout prestataire au choix du Client, non concurrent de QUADRATUS ;



- iv. Les auditeurs devront prendre un engagement formel de non divulgation des informations recueillies chez QUADRATUS quel qu'en soit le mode d'acquisition. La signature de l'accord de confidentialité par les auditeurs devra être préalable à l'audit et communiquée à QUADRATUS.

Dans le cadre de l'audit, QUADRATUS donnera accès à ses locaux, et d'une manière générale aux documents et aux personnes nécessaires afin que les auditeurs puissent conduire l'audit dans des conditions satisfaisantes. Il est entendu que cet audit ne doit pas avoir pour conséquence de perturber l'exploitation du Service et/ou la réalisation des prestations.

Le rapport d'audit sera mis à la disposition de QUADRATUS par les auditeurs avant d'être finalisé, de telle sorte que QUADRATUS puisse formuler toutes ses observations, le rapport final devant tenir compte et répondre à ces observations. Le rapport d'audit sera ensuite adressé à QUADRATUS et fera l'objet d'un examen dans le cadre d'une réunion entre les Parties. Au cas où le rapport d'audit final révélerait des manquements aux engagements pris au titre de l'exécution du Service et/ou des prestations, QUADRATUS devra proposer un plan d'actions correctives dans un délai de vingt (20) jours ouvrés maximum à compter de la réunion entre les Parties.

Il est entendu qu'au sens de la présente clause, jour ouvré désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi et qui n'est pas un jour férié en France métropolitaine.

Sauf changement de circonstance et événement légitimant la mise en œuvre d'un audit dans un délai plus court, les audits ne pourront être réalisés par le Client sur site de QUADRATUS, qu'une fois pendant la période initiale du Contrat, puis une fois par période de renouvellement.

## **ARTICLE 7. DESCRIPTION DU TRAITEMENT**

La nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles, la ou les finalité(s) du traitement, les Données Personnelles traitées, les catégories de personnes concernées et la durée du traitement sont décrits dans un document dédié dans le Portail.