



## CONDITIONS GÉNÉRALES SAAS

SEPTEMBRE 2023

**UBIKA SAS** (ci-après « UBIKA ») est une société française immatriculée au registre du commerce de Nanterre (n° 529 108 615) dont le siège est situé au Parc Tertiaire de Meudon, 9-11 Rue Jeanne Braconnier, 92366 Meudon. Elle a pour activité l'édition et la commercialisation de logiciels de protection des application et/ou des sites Web et la fourniture de prestations de services associées.

Le Client reconnaît avoir eu l'opportunité de solliciter auprès d'UBIKA ou l'un de ses partenaires une présentation détaillée du Logiciel et toutes informations nécessaires décrivant les fonctionnalités du Logiciel. Le Client reconnaît avoir été informé de la possibilité de se faire assister par UBIKA ou tout professionnel de son choix, s'il juge ne pas être en mesure d'utiliser ledit Logiciel selon les conditions visées dans les présentes. Il appartient au Client d'évaluer de façon extrêmement précise ses propres besoins, d'apprécier leur adéquation au Logiciel et de s'assurer qu'il dispose de la compétence particulière pour l'utilisation du Logiciel. Le Client a ainsi choisi le Logiciel au regard de la documentation et des informations qu'il reconnaît avoir reçues.

En possession des informations utiles pour prendre une décision en connaissance de cause conformément à l'article 1112 et suivants du Code Civil, le Client accepte les termes du présent Contrat.

Le présent document constitue les conditions générales applicables entre « UBIKA » et le Client. Elles sont complétées par les Conditions Particulières et/ou la Proposition. Les présentes Conditions Générales, la Proposition, les Conditions Particulières, et tous les documents auxquels ils se réfèrent constituent l'accord entre les parties (ci-après le "Contrat").



## Table des matières

1.	Définitions.....	3
2.	Objet .....	3
3.	Durée .....	3
4.	Droit d'utilisation .....	3
5.	Obligations de UBIKA.....	5
6.	Obligations du Client .....	5
7.	Niveaux de service.....	6
8.	Assistance technique - Rapports d'incidents .....	7
9.	Dispositions financières.....	7
10.	Garantie et responsabilité .....	8
11.	Suspension et résiliation.....	9
12.	Dispositions spécifiques pour les consommateurs .....	10
13.	Modification de l'accord .....	10
14.	Collaboration.....	10
15.	Preuve .....	10
16.	Confidentialité.....	11
17.	Non-Sollicitation.....	11
18.	Données personnelles .....	11
19.	Dispositions générales .....	11
20.	Tribunal et droit applicable.....	12



## 1. Définitions

Dans le cadre de ce contrat, les termes commençant par une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

1.1 “Contrat” : désigne les présentes Conditions Générales, la Proposition, les Conditions Particulières, et tous les documents auxquels ils se réfèrent. En cas de contradiction entre eux, la Proposition et/ou les Conditions Particulières prévaudront.

1.2 “Documentation” : désigne, quel que soit le media et support, toute description, écrite, orale, registre, fiche technique, protocole, ou rapport nécessaire à l’utilisation du Produit ou fourni avec le Produit, dans la mesure de sa disponibilité.

1.3 “Dysfonctionnement” : Ce terme désigne toute interruption de service constatée par UBIKA empêchant le Client d’accéder au Logiciel ou à son portail d’administration.

1.4 “Incident” : ce terme désigne une anomalie reproductible du Logiciel qui n'est pas due à une mauvaise utilisation ou à une modification inappropriée des accès ou des paramètres. Les Incidents doivent être déclarés avec une description complète par le Client lorsqu'ils sont signalés à UBIKA, afin de permettre à UBIKA d'effectuer toute correction nécessaire.

1.5 “Logiciel” : désigne le logiciel et ses Mises à Jour désigné dans la Proposition, appartenant, développé et distribué par UBIKA, selon une logique industrielle en vue d’être utilisé par un ensemble de clients et mis à la disposition du Client en mode SaaS en contrepartie d’une redevance.

1.6 “Mise à Jour” : désigne une actualisation du Logiciel fournie par UBIKA au Client sans frais additionnels, pour autant qu’il ait commandé les prestations correspondantes pour le Logiciel concerné et pour la période au cours de laquelle UBIKA met à disposition la Mise à Jour. Les Mises à Jour ne comprennent pas les versions, modules, options ou produits futurs qu’UBIKA fournit au titre de licences complémentaires distinctes.

1.7 “Proposition” : désigne l’offre formulée par UBIKA décrivant les Logiciel, le prix et toute autre condition additionnelle.

1.8 “SaaS” : désigne le mode d’exploitation du Logiciel par lequel le Client va accéder de manière sécurisée, à l’ensemble dudit Logiciel qui est hébergé sur un serveur extérieur pour l’ensemble des utilisateurs du Logiciel, et accéder aux services associés

## 2. Objet

Le présent Contrat a pour objet de définir les termes et conditions selon lesquels UBIKA concèdera au Client un droit personnel, non cessible et non exclusif d’utilisation du Logiciel en mode SaaS et les services d’assistance et de maintenance associés au Logiciel.

## 3. Durée

Le présent Contrat prend effet à la date de signature de la Proposition/des Conditions Particulières. Sauf dispositions contraires prévues dans la Proposition, il est conclu pour une durée de (12) douze mois. Il est ensuite reconductible tacitement par périodes successives de douze (12) mois à chaque date d’anniversaire, sauf dénonciation par l’une des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois (3) mois avant l’expiration de la période en cours.

## 4. Droit d’utilisation

### 4.1. Droit d’utilisation

Sous réserve du paiement des redevances, UBIKA concède au Client, pour la durée du présent Contrat, un droit personnel d’utilisation, non exclusif, non cessible, strictement sous forme de code objet, sur le Logiciel.



Ce droit d'utilisation lui est consenti pour ses seuls besoins de fonctionnement internes et dans la limite des droits acquis.

Toute utilisation du Logiciel non conforme à sa destination telle que visée au présent Contrat constituerait une atteinte aux droits d'exploitation du Logiciel et de ce fait, un délit de contrefaçon conformément aux dispositions de l'article L.335-3 du Code de la Propriété Intellectuelle.

#### 4.2. Garantie en contrefaçon

En cas de réclamation portant sur la contrefaçon par le Logiciel d'un droit de propriété intellectuelle en France, UBIKA pourra remplacer ou modifier la totalité ou une partie quelconque du Logiciel pour autant que le Client ait respecté les conditions suivantes :

- que le Client ait accepté et exécuté l'intégralité de ses obligations aux termes du présent Contrat,
- que le Client ait notifié à UBIKA, sous huitaine, par écrit, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé cette allégation,
- qu'UBIKA soit en mesure d'assurer la défense de ses propres intérêts et de ceux du Client, et pour ce faire, que le Client collabore loyalement avec UBIKA en fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires pour mener à bien une telle défense.

Dans le cas où aucune de ces mesures ne serait raisonnablement envisageable, UBIKA pourra unilatéralement décider de mettre fin à l'utilisation du Logiciel contrefaisant et rembourser au Client les redevances acquittées sur les douze (12) derniers mois de l'utilisation du Logiciel.

UBIKA n'assumera aucune responsabilité dans le cas où les allégations seraient relatives à :

- l'utilisation d'une version du Logiciel autre que la version en cours et non modifiée, si la condamnation avait pu être évitée par l'utilisation de la version en cours et non modifiée,
- la combinaison et la mise en œuvre, ou l'utilisation du Logiciel avec des programmes ou des données non fournis par UBIKA

Les dispositions du présent article définissent l'intégralité des obligations d'UBIKA en matière de contrefaçon de droit d'auteur, ou de brevet.

#### 4.3. Limite à l'utilisation du Logiciel

La concession du droit d'utilisation du Logiciel n'entraîne pas transfert des droits de propriété au profit du Client. Le Logiciel reste la propriété d'UBIKA ou de son auteur, quels que soient la forme, le langage, le support du programme ou la langue utilisée.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement notamment par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle d'UBIKA sur le Logiciel et notamment s'interdit :

- toute utilisation pour un traitement non autorisé par UBIKA,
- toute reproduction du Logiciel sur quelque support que ce soit,
- toute traduction, adaptation, arrangement ou autre modification du Logiciel et la reproduction du Logiciel en résultant,
- toute représentation, diffusion, commercialisation du Logiciel,
- toute intervention sur les programmes composant le Logiciel quelle qu'en soit la nature, y compris aux fins de correction des erreurs susceptibles d'affecter le Logiciel dans la mesure où le droit de correction desdites erreurs est réservé au bénéfice exclusif d'UBIKA
- tout téléchargement ou toute reproduction du Logiciel ou sa traduction en vue d'obtenir les informations nécessaires à l'interopérabilité du Logiciel avec d'autres applications, les informations nécessaires à l'interopérabilité étant, conformément aux dispositions du présent Contrat, rendues accessibles au Client,
- toute décompilation du Logiciel en dehors des cas prévus par la loi, et notamment à des fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'un Logiciel similaire, équivalent ou de substitution,



- toute mise à disposition du Logiciel directe ou indirecte au bénéfice d'un tiers, à titre gracieux ou onéreux, notamment par location, cession, prêt, ou externalisation auprès d'un prestataire (sauf accord préalable et écrit d'UBIKA).

## 5. Obligations de UBIKA

### 5.1. Mise à disposition du Logiciel

UBIKA s'engage à déployer le Logiciel dans les meilleurs délais suivant la souscription et les limites de disponibilité du Logiciel exprimées en **7. Niveaux de service**.

UBIKA s'engage à agir avec le soin et la diligence nécessaires pour fournir Logiciel conformément aux pratiques de l'industrie et à l'état de l'art et dans le respect des dispositions légales en vigueur.

### 5.2. Localisation des données

UBIKA s'engage à ce que les données fournies par le Client dans le cadre du service de Logiciel, soient physiquement localisées dans l'Union européenne.

### 5.3. Matériels, systèmes d'exploitation et outils, équipements réseaux

Dans le cadre de l'utilisation du Logiciel, UBIKA donne accès au Client, sur un site sécurisé, à un ensemble de matériels, systèmes d'exploitation, outils et équipements réseaux pour la durée du présent Contrat.

Il est expressément convenu que, d'une part, les équipements qui permettront à UBIKA d'assurer le fonctionnement du Logiciel restent la propriété d'UBIKA, et d'autre part, qu'UBIKA ne garantit pas au Client une utilisation exclusive de ces équipements pour ses propres besoins.

Dans le cadre du présent Contrat, UBIKA définit librement l'ensemble des bâtiments, matériels (y compris les espaces physiques, baies, supports de hardware et dispositifs de sécurité), logiciels, systèmes d'exploitation, bases de données, environnements, systèmes de gestion des fluides (électricité, climatisation, bande passante internet entrante et sortante, etc.) et procédures de gestion de maintenance en condition opérationnelle fournis par UBIKA et installés chez lui ou chez un sous-traitant hébergeur, sur lesquels sera effectuée l'exploitation du Logiciel.

En conséquence UBIKA pourra faire évoluer, à sa libre convenance, tout ou partie de ces éléments et ce pendant toute la durée du Contrat, ce que le Client accepte expressément.

## 6. Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir des informations exactes, loyales et licites, notamment en ce qui concerne les applications et/ou le volume de trafic des sites web concernés par Logiciel.

Le Client s'engage à utiliser Logiciel uniquement selon les modalités définies dans le présent contrat.

Le Client définira des identifiants et des mots de passe strictement personnels dont il a la garde et la responsabilité exclusive et qu'il s'engage à garder confidentiels. Le Client garantit que tout utilisateur autorisé par lui respectera les termes et conditions de la présente convention.

Le Client s'est assuré, par tout moyen à sa convenance, que les services de UBIKA sont en adéquation avec ses besoins. En particulier, il appartient au Client de s'assurer que les différents dimensionnements ou volumes choisis ou déclarés correspondent à son utilisation prévisible de Logiciel. En cas de dépassement du dimensionnement ou des volumes, UBIKA ne pourra en aucun cas être responsable des perturbations qui pourraient éventuellement être occasionnées.

Le Client s'assure que les ressources, logiciels, réseaux ou matériels destinés à être connectés ou utilisés avec Logiciel sont stables et ne sont pas susceptibles de perturber le fonctionnement de tout ou partie de son infrastructure, ou de l'une quelconque des ressources de UBIKA.

Le Client s'engage à effectuer toutes les formalités déclaratives ou demandes d'autorisations qui sont nécessaires à l'exécution du Contrat, à l'exploitation et à la mise en œuvre de Logiciel, notamment auprès de



toute autorité de protection des données. Le Client étant le responsable du traitement de toute donnée à caractère personnel susceptible d'être collectée ou traitée par le UBIKA, à ce titre, il met en œuvre tous les droits d'information, d'accès et de rectification.

Le Client est responsable de l'utilisation qu'il fait de Logiciel, conformément à son usage et sa Documentation, et dans le respect des lois et règlements applicables, et cette utilisation ne doit pas nuire à l'ordre public ou aux droits des tiers. Par conséquent, le Client accepte que UBIKA puisse divulguer toute information relative à le Client, y compris les adresses IP autorisées, l'historique du compte, l'utilisation du compte, etc. à tout agent français habilité qui en fait la demande par écrit, sans qu'un consentement ou une notification à le Client ne soit nécessaire.

Le Client s'engage à mettre en œuvre et à effectuer toutes les procédures de sauvegarde qui sont nécessaires pour permettre la récupération des données perdues de ses sites et de ses applications web, dans un délai adapté à son activité, quelle que soit la cause de la perte des données, et à prendre toute assurance qu'il juge nécessaire pour bénéficier d'une protection complète contre les conséquences de la perte des données. En aucun cas, UBIKA ne pourra être tenue responsable de la perte des données des sites et applications web du Client.

Le Client offre des garanties à UBIKA, à sa première demande, contre les conséquences dommageables de tout litige affectant UBIKA résultant d'un manquement aux obligations énoncées dans le présent article.

## 7. Niveaux de service

### 7.1. Disponibilité du service Logiciel

UBIKA s'efforce de rendre Logiciel opérationnel 24 heures sur 24, tous les jours de l'année.

Le taux d'engagement pour la disponibilité du service est de 99,95 % par an.

L'architecture de Logiciel permet d'assurer la continuité du service, même en cas de maintenance programmée.

Ne sont pas compris dans le calcul de disponibilité les interruptions pour les causes suivantes :

- Interruptions liées à des éléments dont la responsabilité est extérieure à UBIKA,
- Interruptions programmées pour la maintenance ou l'amélioration technique.

### 7.2. Disponibilité du portail d'administration

UBIKA s'efforce de rendre le portail d'administration accessible et opérationnel 24 heures sur 24, tous les jours de l'année.

Le taux d'engagement de disponibilité de Logiciel est de 99 % par an. Le taux de disponibilité est calculé sur la base des Dysfonctionnements réellement constatés entre 8H00 et 19H00, 5 jours sur 7 (jours ouvrés, hors jours fériés).

UBIKA se réserve le droit de suspendre l'accès au Portail d'Administration pour effectuer des travaux de maintenance et/ou d'amélioration technique afin d'assurer le bon fonctionnement du Portail d'Administration.

UBIKA informera le Client, dans la mesure du possible, de l'existence et de la durée de l'intervention. UBIKA effectue les opérations de maintenance aux moments où le Portail d'administration est le moins utilisé par le Client, sauf en cas de maintenance corrective urgente. Ces indisponibilités ne donneront lieu à aucune indemnisation du Client.

Ne sont pas compris dans le calcul de disponibilité les interruptions pour les causes suivantes :

- Interruptions liées à des éléments dont la responsabilité est extérieure à UBIKA,
- Interruptions programmées pour la maintenance ou l'amélioration technique.



### 7.3. Blocage du trafic inapproprié

UBIKA s'efforce de définir des politiques de sécurité aussi fines que possible pour bloquer systématiquement le trafic illégitime et transférer systématiquement le trafic légitime.

Par ailleurs, UBIKA travaille en permanence à l'enrichissement de son Portail d'administration afin de permettre au Client d'affiner ses paramètres en fonction de ses besoins (option accessible selon le choix du Client).

Toutefois, en aucun cas UBIKA ne sera responsable en cas de blocage intempestif de demandes légitimes (appelé " faux positif "). De même, UBIKA ne peut être tenu pour responsable en cas de non-blocage d'une demande illégitime (appelé " faux négatif ") qui permet à une attaque de passer.

### 7.4. Procédure pour les plaintes

Pour être recevable, toute action ou réclamation de le Client relative à l'exécution ou à la violation de la présente convention doit (i) être faite par écrit par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les trente (30) jours suivant le fait générateur de la réclamation (ii) décrire et documenter les allégations sur lesquelles l'action ou la réclamation est fondée, afin de permettre à UBIKA de la fixer éventuellement.

### 7.5. Divers

Le non-respect d'un engagement relatif aux niveaux de service par UBIKA ne libère pas le Client de son obligation de payer le prix de Logiciel tel que convenu avec UBIKA.

Afin d'améliorer son service Logiciel, UBIKA se réserve le droit de modifier les méthodes et outils utilisés pour mesurer les engagements ainsi que les méthodes et outils utilisés pour publier les indicateurs.

## 8. Assistance technique - Rapports d'incidents

### 8.1. Rapports d'incidents

Les Incidents doivent être déclarés avec une description complète par le Client lorsqu'ils sont signalés à UBIKA, afin de permettre à UBIKA d'effectuer toute correction nécessaire.

Le Client doit décrire et documenter avec précision l'incident, de manière à ce que l'équipe d'assistance soit capable de le reproduire. Les demandes incomplètes ne sont pas considérées comme une notification du Client. Une notification du Client est une notification qui remplit les conditions énoncées dans le présent paragraphe.

L'équipe de support de UBIKA peut être contactée via <https://my.ubikasec.com/>.

### 8.2. Description des services d'assistance technique

La brochure décrivant les services de support technique et les modalités associées est consultable sur le portail support.

## 9. Dispositions financières

### 9.1. Prix

Le détail des prix est mentionné dans les Conditions Particulières ou dans la Proposition. Il variera dans le cas d'une augmentation de l'un des périmètres ayant permis de le déterminer (et notamment le nombre d'utilisateurs, volume des données, etc...). Les prix sont indiqués en Euros hors taxes, TVA en vigueur en sus au jour de la facturation.



## 9.2. Révision des Prix

UBIKA révisera annuellement et/ou à chaque renouvellement annuelle le montant de la redevance annuelle des Prestations, en appliquant le nouveau tarif en vigueur.

## 9.3. Modalités de règlement

Sauf dispositions contraires convenues entre les Parties, les redevances du Contrat sont facturées annuellement terme à échoir. La première facturation du Contrat aura lieu à compter de la mise à disposition du Service entendu comme la mise à disposition du Logiciel. Le règlement aura lieu par virement ou prélèvement bancaire.

## 9.4. Indemnités de retard

A défaut de paiement à l'échéance et en sus de la pénalité forfaitaire de 40 euros, une pénalité pour retard calculée sur la base d'un taux d'intérêt égal à trois fois le taux d'intérêt légal sera exigible par UBIKA sans qu'un rappel soit nécessaire.

## 9.5. Prestations complémentaires

Le Contrat concerne uniquement le droit d'utilisation du Logiciel et les services d'assistance et de maintenance, et ne couvre pas les prestations complémentaires préconisées le cas échéant par UBIKA ou sollicitées par le Client pour répondre à ses besoins spécifiques. Ainsi, en cas de commande de prestations de conseil, ou de formation par le Client, ces prestations feront l'objet d'un contrat séparé entre le Client et UBIKA.

# 10. Garantie et responsabilité

## 10.1. Responsabilité de UBIKA

Il est expressément spécifié qu'UBIKA est tenu à une obligation de moyens dans le cadre des présentes. Le Client est informé qu'UBIKA n'est pas responsable de la qualité, de la disponibilité et de la fiabilité des réseaux de télécommunications, quelle que soit leur nature, en cas de transport des données ou d'accès à Internet. La responsabilité d'UBIKA ne saurait être engagée pour les difficultés d'accès au Logiciel du fait de la saturation des réseaux.

UBIKA ne peut être tenue pour responsable des défauts de fonctionnement de l'application web et/ou du site web de le Client.

En aucun cas, UBIKA ne peut être tenu pour responsable d'informer le Client en cas d'attaque détectée et interceptée par Logiciel.

UBIKA ne pourra notamment pas être tenu pour responsable des vitesses d'accès, ou de ralentissements externes, ou d'indisponibilité, quand cette indisponibilité est due à des cas de force majeure ou à des défaillances du réseau public de télécommunications, ou à des pertes de connectivité Internet dues aux opérateurs, ou à des interruptions temporaires pour cause de maintenance.

En aucun cas, UBIKA ne pourra être tenue pour responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard de tiers, pour tout dommage indirect tel que perte d'exploitation, perte de bénéfice ou d'image ou de toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Logiciel par le Client ainsi que toute perte ou détérioration d'informations pour lesquelles UBIKA 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.





En tout état de cause et quel que soit le fondement de la responsabilité d'UBIKA, les dommages et intérêts et toutes réparations dues par UBIKA au Client, toutes causes confondues, ne pourront excéder le montant de la redevance perçue par UBIKA, au titre du Contrat, pour la période de douze (12) mois en cours lors de la survenance du dommage.

Il est expressément convenu entre les Parties, et accepté par le Client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

## 10.2. Responsabilité du Client

Le Client est responsable de ses actes. Il s'engage à ne pas interférer, interrompre ou perturber le bon fonctionnement de Logiciel.

Il est interdit d'effectuer tout type de piratage ou d'autres activités illégales en utilisant Logiciel.

En cas de dommages causés à des tiers par le Client, ce dernier peut voir ses services suspendus ou annulés par UBIKA sans préavis ni indemnité.

Le Client doit informer le UBIKA de toute panne ou dysfonctionnement de Logiciel.

Le Client déclare qu'il conclut le présent contrat en sachant que la responsabilité de UBIKA est limitée et que le prix a été calculé en conséquence.

## 11. Suspension et résiliation

### 11.1. Suspension

UBIKA se réserve le droit de suspendre, sans préavis, l'exécution de ses obligations en vertu de la présente convention, dans le cas où le Client ne respecte pas les dispositions de la présente convention, y compris, dans le cas où :

- UBIKA fait l'objet d'une plainte, d'une réclamation d'un tiers, relative à une atteinte à l'ordre public, à une utilisation illicite de tout ou partie de Logiciel, ou à une utilisation préjudiciable à un tiers,
- Le non-paiement des factures de UBIKA pendant une période de plus de huit (8) jours après la date d'échéance,
- Lorsque l'utilisation de Logiciel par le Client perturbe le fonctionnement de l'infrastructure de UBIKA,
- Dans les cas où les services de UBIKA sont manifestement détournés de leur objet initial, de manière préjudiciable pour UBIKA ou pour des tiers.

Aucune compensation ne peut être demandée à UBIKA pour une suspension de Logiciel qui trouve son origine dans l'une des causes spécifiées dans cette section. Tout montant payé pour la période en cours ne sera pas remboursé.

### 11.2. Résiliation

Si une partie n'exécute pas l'une de ses obligations matérielles en vertu du Contrat et ne remédie pas à ce manquement dans les trente (30) jours suivant la réception d'une lettre recommandée l'informant de ce manquement, l'autre partie peut résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée, dès réception de cette lettre, sans préjudice de son droit de recours et, en ce qui concerne UBIKA, sans préjudice des paiements qui sont dus.

En cas de résiliation, le Client s'engage à payer immédiatement toutes les sommes facturées par UBIKA ou imputables par ce dernier correspondant à la Convention.

En cas de résiliation du présent contrat, la réversibilité se fait par une modification du DNS (*Domain Name System* est le service qui traduit un nom de domaine en plusieurs types d'informations qui lui sont associées, notamment les adresses IP de la machine portant ce nom), dont le Client a le plein contrôle.



## 12. Dispositions spécifiques pour les consommateurs

Ces dispositions ne sont applicables qu'à le Client qui peut être considéré comme un "consommateur" au sens de la loi.

Offre et commande

L'accord est fourni en langues anglaise et française. La version française est la version juridiquement contraignante.

### 12.1. Droit de retrait

Conformément à l'article L. 121-21 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il dispose d'un délai de quatorze (14) jours après la souscription de l'offre Logiciel pour exercer son droit de rétractation sans pénalité et sans motif. Un formulaire de rétractation est disponible à l'adresse suivante : [adv@ubikasec.com](mailto:adv@ubikasec.com).

### 12.2. Archivage de l'accord

UBIKA assure la conservation de l'Accord établissant la commande du consommateur pour un montant supérieur ou égal à 120 euros pendant une période de dix ans à compter de la date de livraison qui a fait l'objet d'une commande et elle garantit l'accès à tout moment pendant cette même période.

## 13. Modification de l'accord

UBIKA se réserve le droit de modifier le Contrat. Toute proposition de modification du Contrat sera communiquée au Client par tout moyen, au moins un mois avant son entrée en vigueur, avec l'information que le Client peut notifier par écrit à UBIKA son refus de ces modifications. Toute utilisation de Logiciel après la modification du contrat telle que notifiée constitue une acceptation par le Client. En cas de contradiction entre plusieurs versions du Contrat, les dispositions de la dernière version prévaudront.

## 14. Collaboration

Pour une bonne exécution des présentes, le Client s'oblige à collaborer activement, régulièrement et loyalement avec UBIKA. A ce titre, le Client s'engage à mettre à la disposition d'UBIKA toutes les informations et tous les documents nécessaires à la réalisation du présent Contrat dans de bonnes conditions et faire connaître à UBIKA toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que la connaissance de son domaine d'activité lui permet d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution du Contrat.

Il est de la responsabilité du Client de disposer, à la date de mise en exploitation du Logiciel, des réseaux de télécommunications, de locaux disposant des infrastructures nécessaires au raccordement électrique, réseau et téléphonique du matériel nécessaire à l'accès au Logiciel, selon les éventuelles préconisations techniques fournies par UBIKA. Il devra ainsi installer et administrer ses réseaux de télécommunications, ses équipements et applications non fournis par UBIKA.

## 15. Preuve

Le Client reconnaît qu'il peut sauvegarder et imprimer la présente convention en utilisant les fonctions standard de son navigateur.

Le Client reconnaît que l'acceptation électronique de la présente convention a la même valeur de preuve que sur papier.

Les parties conviennent que les enregistrements effectués par l'équipement de UBIKA et les journaux des connexions constituent des preuves entre les parties en ce qui concerne l'exécution du présent contrat.



## 16. Confidentialité

Les Parties assurent le caractère confidentiel de toute information obtenue ou donnée transmise dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

La Partie à qui une information confidentielle sera communiquée en préservera le caractère confidentiel avec un soin non inférieur à celui qu'elle apporte à la préservation de sa propre information confidentielle, et ne pourra la communiquer ou la divulguer à des tiers, si ce n'est avec l'accord écrit et préalable de l'autre Partie ou dans la mesure éventuellement requise par la Loi. Les Parties conviennent d'adopter toutes mesures raisonnables pour s'assurer que les informations confidentielles ne soient pas communiquées à leurs employés ou contractants en violation du présent contrat. Les termes de cette obligation sont valables pendant toute la durée de validité du présent Contrat et pendant les deux (2) ans qui suivront sa fin.

Toutefois, chaque Partie ne saurait être tenue à la confidentialité vis-à-vis des informations suivantes :

- les informations qui étaient régulièrement connues sans caractère confidentiel avant qu'elles ne soient communiquées comme étant des Informations Confidentielles.
- les informations développées par chacune des Parties de manière indépendante.
- les informations qui étaient dans le domaine public ou qui y tombent sans que le bénéficiaire de ces informations n'ait commis de faute.

Chaque Partie s'engage à ne pas utiliser les Informations Confidentielles dans un cadre autre que celui du Contrat, même pour son propre compte et s'engage à restituer, à première demande de l'autre Partie, tous documents ou autres supports contenant des Informations Confidentielles que celle-ci aurait été amenée à lui remettre dans le cadre de l'exécution du Contrat, ainsi que toutes leurs reproductions.

Tous les documents, sous quelque forme que ce soit, communiqués par UBIKA au titre du présent contrat resteront sa propriété exclusive et lui seront restitués sur simple demande de sa part.

## 17. Non-Sollicitation

Le Client s'engage à ne pas solliciter ni faire travailler, directement ou indirectement, tout collaborateur d'UBIKA, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée du contrat et pendant une durée de 2 ans commençant à l'expiration de ce dernier.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à dédommager UBIKA en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale aux appointements bruts que ce collaborateur aura perçus pendant les douze mois précédant son départ.

Toute rémunération occulte est également interdite.

## 18. Données personnelles

Les conditions applicables concernant les données personnelles sont définies dans l'annexe 1 du présent Contrat.

## 19. Dispositions générales

19.1 Cession : Aucune des parties ne peut céder ou vendre tout ou partie du Contrat sans le consentement écrit préalable de l'autre partie.

Toutefois, la cession ou le transfert du Contrat aux sociétés détenant ou détenues par UBIKA au sens de l'article L233-3 du Code de Commerce sont autorisées, et UBIKA peut sous-traiter la fourniture de tout ou partie de Logiciel. Dans ce cas, UBIKA reste responsable de l'exécution de toutes les dispositions du Contrat par ses sous-traitants.

19.2 Nullité partielle : Si une disposition du présent accord est jugée nulle en vertu d'une règle de droit ou d'une loi applicable, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité de l'accord.



19.3 Renonciation : Il est expressément convenu que toute acceptation ou renonciation de l'une des parties à l'exécution de tout ou partie des obligations prévues par le présent accord, quelles qu'en aient été la fréquence et la durée, ne peut être considérée comme une modification du présent accord ou comme génératrice d'un quelconque droit.

19.4 Engagements des Parties : Les Parties conviennent que la validation des Conditions Particulières ou de la Proposition, la conclusion et le renouvellement du Contrat, ainsi que le paiement des redevances et/ou des factures émises, signifient que le Client a pris connaissance et a accepté les conditions générales en vigueur à la date de cette validation, conclusion, renouvellement ou paiement. Le Client est informé que ces conditions générales sont accessibles sur le site <https://my.ubikasec.com/> conformément aux articles 1125 et 1127-1 du Code civil.

Les versions antérieures des conditions générales depuis le site <https://my.ubikasec.com/> sont également disponibles sur le site <https://my.ubikasec.com/>. Les Parties conviennent que ces mises à disposition ne sont réalisées que dans un but informatif et n'impliquent pas l'applicabilité de ces versions antérieures.

Il est entendu que les présentes conditions générales annulent et remplacent les conditions générales acceptées antérieurement entre les Parties ayant le même objet et en cours d'exécution. Il prévaut sur tout document unilatéral de l'une des Parties, y compris le bon de commande du Client. Les éventuelles conditions spécifiques prévues aux Conditions Particulières ou dans la Proposition dûment signée(s) par les deux Parties seront toutefois applicables.

19.5 : Références : UBIKA pourra faire état du nom du Client pour la promotion du Logiciel.

19.6 : Notifications : Toutes les notifications requises par le Contrat seront effectuées par Lettre Recommandée avec demande d'avis de réception et seront réputées valablement effectuées aux adresses indiquées en tête des présentes, sauf si une notification de changement d'adresse a été effectuée. Nonobstant les notifications prévues par lettre recommandée avec avis de réception, les Parties conviennent que des informations relatives à la conclusion ou à l'exécution du Contrat pourront être transmises par courrier électronique. Notamment, conformément à l'article 1126 du Code civil, le Client reconnaît que UBIKA peut lui adresser par courrier électronique toute notification relative à l'évolution et la modification du Contrat. Dès lors, le Client accepte expressément l'usage de ce mode de communication. Les Parties conviennent que les courriers électroniques échangés entre elles constitueront des modes de preuve valable de la teneur de leurs échanges et de leurs engagements.

## 20. Tribunal et droit applicable

Le présent Contrat est régi par le droit français. Tous les litiges relatifs à l'interprétation ou à l'exécution du présent Contrat seront portés devant les tribunaux de Nanterre, même en cas de pluralité de défendeurs ou de mise en cause, et même en cas de procédure d'urgence ou conservatoire, de procédure d'urgence ou de procédure ex parte.

**\*\*\*FIN\*\*\***

**Annexe en page suivante**

**Annexe 1 : Conditions relatives aux traitements des données à caractère personnel applicables aux progiciels commercialisés en mode Saas ou hébergés par le Prestataire**

Les Parties reconnaissent que le Prestataire, afin d'exécuter ses obligations aux termes du présent Contrat, aura accès et traitera des données à caractère personnel fournies par le Client en qualité de sous-traitant au sens de la réglementation. Le Client s'engage à alerter sans délai le Prestataire en cas d'évolution des services demandés par le Client, entraînant ou risquant d'entraîner un changement de statut du Prestataire au regard de la réglementation.

La présente annexe a pour objectif de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire, sous-traitant dans le traitement de données, s'engage à effectuer pour le compte du Client, responsable de traitement, les opérations de traitement de données à caractère personnels définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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 (ci-après le RGPD) qui sera pleinement applicable aux Parties à compter du 25 mai 2018.

La présente annexe définit également les conditions dans lesquelles le Prestataire, en dehors de toute Prestation de service, est amené à traiter, en tant que Responsable de Traitement, les Données internes du Client, et ce à des fins de gestion de la relation commerciale et dans le strict respect des dispositions du RGPD.

#### **Article 1. Définitions**

« Responsable de Traitement » désigne la personne physique ou morale qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des données personnelles.

« Données personnelles » désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (la Personne concernée) ; Est réputée être une "personne physique identifiable" une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement.

« Personne concernée » désigne la personne à laquelle se rapportent les données qui font l'objet du Traitement.

« Traitement des données personnelles » ou « Traitement » désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel.

« Sous-traitant » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des Données à caractère personnel pour le compte du Responsable de Traitement.

#### **Article 2. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance**

Le Prestataire est autorisé à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) d'hébergement des Progiciels / de mise à disposition des Progiciels mode Saas. L'intégralité des services commandés sont décrits dans les Bons de Commande ou Conditions Particulières approuvés par le Client.

La nature des opérations réalisées sur les données est le stockage, la consultation, la modification l'effacement ou la destruction ainsi que le verrouillage.

La ou les finalité(s) du traitement sont nécessaires à la fourniture des services commandés tels que décrits dans le Contrat ainsi que la fourniture des prestations de maintenance associées.

Les données à caractère personnel traitées sont celles qui sont collectées par le Client et traités par le Progiciel hébergé ou mis à disposition du Client en mode Saas.



Les catégories de Données personnelles concernées sont celles qui sont traitées dans le cadre des fonctionnalités du Progiciel et qui sont renseignées dans la Documentation du Progiciel concernée.

Si le Client utilise les services pour traiter d'autres données ou catégories de données à caractère personnel ou pour d'autres traitements ou finalités que listées ci-avant, le Client le fait à ses risques et périls et le Prestataire ne peut être tenu pour responsable en cas de manquement à la réglementation.

### **Article 3. Obligations du Client, Responsable de Traitement des Données**

Le Client s'engage à :

- Fournir aux Personnes concernées l'information relative aux opérations de Traitement de Données qu'il réalise et ce, dès la collecte des Données ;
- Dans le cas où le Traitement repose sur le consentement de la Personne concernée, être en mesure de démontrer que la Personne concernée a donné son consentement au Traitement de Données la concernant et qu'elle a été informée de son droit de le retirer à tout moment ;
- Superviser le Traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Prestataire ;
- Fournir au Prestataire toutes les instructions documentées par écrit relatives au Traitement des Données personnelles. Les Parties conviennent que toute demande du Client excédant ou modifiant les instructions de traitement font l'objet d'un devis séparé. Toute instruction non documentée par écrit ou non conforme à la réglementation n'est pas prise en compte.

Les Progiciels mises à disposition du Client en mode SaaS ou en mode par le Prestataire, peuvent contenir des champs libres qui ne sont pas destinés à contenir des données personnelles et notamment des données sensibles. De ce fait, le Client s'engage à mettre en place, toute mesure organisationnelle et/ou technique pour s'assurer de l'utilisation conforme de ces champs par rapport au RGPD. En aucun cas le Prestataire ne pourra engager sa responsabilité en cas d'utilisation non-conforme de ces champs.

### **Article 4. Obligations du Prestataire, Sous-traitant dans le Traitement des Données**

Le Prestataire s'engage à :

- Traiter les données à caractère personnel pour les seules finalités et dans les conditions convenues dans ce Contrat afin de fournir les services et remplir ses obligations au titre du présent Contrat
- Traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement. Si le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, il en informe immédiatement le responsable de traitement. En outre, si le Prestataire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public
- Garantir la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Contrat dans les conditions décrites au paragraphe "Mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles"
- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut

#### **4.1 Respect des instructions du Client, Responsable de traitement**

Les Parties conviennent que le Client en sa qualité de Responsable de Traitement conserve l'entière responsabilité des Données qui sont collectées dans les bases de données contenant de ses bases de Données dont il demeure pleinement propriétaire.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Prestataire peut être amené à procéder, pour le compte du Client, à un Traitement de Données à caractère personnel dans le cadre des opérations de maintenance du Progiciel, dans le cadre de son hébergement ou de sa mise à disposition en mode SaaS.



#### 4.2 Accompagnement du Client dans le respect de ses propres obligations

Moyennant une facturation sur la base du temps passé, le Prestataire, dans la mesure du possible, :

- Aide le Client à conserver les Données à caractère personnel exactes et à jour en se conformant à ses instructions ;
- Aide le Client pour la réalisation d'analyses d'impacts relatives à la protection des Données, lorsque cette analyse s'avère nécessaire ;
- Aide également le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle de protection des Données ;
- Met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris inspections, par le Responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits ;
- Aide le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des Personnes concernées en lui transférant toute demande en ce sens d'une Personne concernée qui lui aurait été adressée directement et ce, dans plus brefs délais. Si de telles demandes sont adressées directement au Prestataire, ce dernier les transfère au Client dans les plus brefs délais à compter de leur réception et s'abstient d'y répondre.

#### 4.3 Mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles

Le Prestataire s'engage en particulier à :

- Garantir la confidentialité des Données :
  - En ne permettant d'y accéder ou d'en avoir communication qu'aux seules personnes (y compris s'il s'agit de ses employés, ou le cas échéant de sous-traitants ou autres prestataires, en ce inclus ses propres conseils) qui justifient d'une nécessité au regard de leurs fonctions à y avoir accès ou d'en avoir communication pour les besoins de l'exécution du Contrat ;
  - En prévoyant expressément dans les contrats qui lient le Prestataire à celles de ces personnes qui sont ses employés, ou le cas échéant ses sous-traitants ou autres prestataires, en ce inclus ses propres conseils, des clauses de confidentialité reprenant les exigences de celles prévues à la charge du Prestataire au titre du Contrat ;
- Garantir la sécurité contre les intrusions physiques dans ses locaux et les intrusions logiques, de façon à empêcher la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou à l'accès par des personnes non autorisées des Données dont le Prestataire a eu communication, qu'il stocke ou, plus généralement, qu'il traite d'une quelconque manière que ce soit, pour le compte du Client ;

#### Article 5. Sous-traitance

A la date des présentes, l'intégralité des prestations auxquelles est applicable la présente annexe sont hébergées sur les serveurs de :

OVH, Société par Actions Simplifiée, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Lille sous le numéro 424 761 419, dont le siège social est situé au 2 rue Kellermann – 59100 Roubaix.

Le Prestataire peut faire appel à un autre sous-traitant pour mener à bien des activités de Traitement spécifiques (tel que notamment l'hébergement). Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'un ou plusieurs sous-traitants. Le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Passé ce délai, le Client sera réputé avoir accepté cette modification.



Le Prestataire s'assure que les sous-traitants ultérieurs présentent les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière et respectent l'ensemble des obligations lui incombant au titre du RGPD.

Le Prestataire demeure pleinement responsable à l'égard du Client pour tout traitement effectué par le sous-traitant ultérieur en violation des obligations des présentes.

Tout refus d'un ajout ou d'un remplacement d'un sous-traitant devra être faire l'objet d'une justification de bonne foi du Client.

En cas de refus d'un ajout ou d'un remplacement d'un sous-traitant par le Client, le Contrat pourra être résilié par le Client, cette résiliation ne pouvant être assimilée en aucun cas à une résiliation pour manquement du Prestataire.

#### **Article 6. Droit d'information des Personnes concernées**

Il appartient au Client de fournir l'information aux Personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Le Client indemnise pleinement le Prestataire en cas de condamnation de ce dernier pour manquement à la réglementation résultant du droit d'information des Personnes concernées.

#### **Article 7. Notification des violations de Données à caractère personnel**

Le Prestataire notifie au Client toute faille de sécurité et/ou fuites de Données ayant entraîné une violation de Données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir connaissance et ce, par un mail écrit envoyé à trois collaborateurs du Client.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente, au plus tard dans les soixante-douze (72) heures après en avoir eu connaissance.

#### **Article 8 Registre des catégories d'activité de Traitement**

Conformément à l'article 30§2 du RGPD, le Prestataire tient par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de Traitement effectuées pour le compte du Responsable de Traitement.

#### **Article 9. Transfert de Données**

Le Prestataire s'engage à ne pas permettre l'accès, ni ne procéder à aucune transmission, extraction, communication, copie ou autre transfert, quelle qu'en soit la forme, de Données Personnelles vers un destinataire situé dans un État hors de l'Union Européenne, sauf à ce que :

- le Client ait préalablement donné son accord écrit et exprès ;
- l'État dans lequel se situe le destinataire, ainsi que tout autre destinataire ultérieur, soit reconnu comme assurant un niveau adéquat de protection au sens du RGPD ou, qu'à défaut d'une telle reconnaissance, le transfert soit encadré par des garanties appropriées sous la forme soit de clauses contractuelles types de protection des Données Personnelles dûment validées par la Commission Européenne ou par une autorité nationale de protection d'un État membre, soit de règles d'entreprises contraignantes dûment approuvées par l'autorité nationale de protection compétente et ;

Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les Données personnelles traitées dans le cadre des services fournis par le Prestataire soient transférées par ce dernier à ses filiales, toutes situées dans l'Union Européenne pour les besoins de l'exécution du Contrat.

#### **Article 10. Délégué à la Protection des Données**

Le Client est informé que le Prestataire a désigné un délégué à la protection des données dont le nom et les coordonnées sont accessibles sur le site internet du Prestataire : <https://www.salviadeveloppement.fr/>





Toutes questions ou demandes relatives à la protection des Données personnelles devront être adressées par courriel à l'adresse suivante : [dpo@ubikasec.com](mailto:dpo@ubikasec.com)

#### **Article 11. Sort des Données**

A l'expiration du Contrat pour quelque cause que ce soit, le Prestataire s'engage soit à renvoyer les Données à caractère personnel au Client dans les conditions de réversibilité applicables soit à détruire toutes les Données personnelles.

Le renvoi s'accompagnera de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'Information du Prestataire. Une fois détruites, le Prestataire justifie par écrit de la destruction.

Le Client est informé, qu'en l'absence de demande de restitution, le Prestataire procède à l'effacement de l'ensemble des Données dans un délai de trois (3) mois à compter de la fin du Contrat.

#### **Article 12. Données internes du Client**

En dehors de toute Prestation de service, le Client est informé que ses propres Données internes pourront être traitées par le Prestataire en tant que Responsable de Traitement, à des fins de gestion de la relation entre le Client et le Prestataire.

Ces Données sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones des collaborateurs du Client et sont conservées par le Prestataire pendant toute la durée du Contrat et les trente-six (36) mois suivants la fin de celui-ci.

Les Données de connexion et d'identification des utilisateurs sont conservées par le Prestataire au maximum pendant douze (12) mois. Les autres Données à caractère personnel collectées et traitées par le Prestataire afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable.

Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les Données à caractère personnel susvisées le concernant soient transférées par le Prestataire à ses filiales, toutes situées dans l'Union Européenne pour les besoins de l'exécution du Contrat.