

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE VENTE

À JOUR AU 2 FEVRIER 2026

### 1 IDENTIFICATION

Adopteunto.com, marque commercial de la SAS Chazil Développement au capital de 10 000 € - n° d'identification 822 931 283 au RCS de Bordeaux - siège social 11, Allée James Watt - 33700 MERIGNAC - n° TVA intracommunautaire FR 10822931283 - représentée par Arnaud Escabasse en qualité de Président (ci-après le "PRESTATAIRE") est propriétaire de la Plateforme internet accessible à l'URL <https://www.adopteunto.com> (ci-après la « PLATEFORME »)

Le Site est hébergé par Virtuaal (ci-après l'Hébergeur).

Le détail des prestations offertes par l'Hébergeur sur son DataCenter peut être demandées par le Client au Prestataire.

La sauvegarde des données du Client est journalière.

Horaires de l'assistance (support) au profit de l'Administrateur : entre 9h30 heures et 17 heures 30, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés en France.

Avant toute utilisation de le Plateforme, le Client doit s'assurer qu'il dispose des moyens techniques et informatiques lui permettant de les utiliser et que son navigateur permet un accès sécurisé. Le client doit également s'assurer que la configuration informatique de son matériel/équipement est en bon état et ne contient pas de virus.

## 2 DEFINITIONS

En plus des termes définis en tant que de besoin dans le Contrat, les termes dont la première lettre figure en majuscule ont, dans le Contrat, le sens qui leur est attribué ci-dessous.

### **Bug**

Désigne toute anomalie de fonctionnement du Service liée spécifiquement à un problème affectant la Plateforme. Est réputé "**Bloquant**" un Bug qui empêche totalement l'utilisation de la Plateforme par le CLIENT. Est réputé "**Majeur**" un Bug qui dégrade ou restreint substantiellement les performances et/ou une ou plusieurs fonctionnalités de la Plateforme.

### **Contrat**

Désigne l'ensemble des stipulations énoncées dans les présentes CGV, ainsi que tout avenant qui viendrait les compléter, les modifier ou s'y substituer, étant précisé que le préambule et les annexes en font partie intégrante.

### **Plateforme**

Désigne la Plateforme dont les principales fonctionnalités sont décrites à l'article "Error! Reference source not found." (ainsi que les différents modules le composant le cas échéant) et qui permet au Prestataire de rendre le Service au profit du Client qui se connecte à la Plateforme. Est compris dans la Plateforme le back office (module "admin" notamment).

### **Maintenance**

Désigne le service de maintenance corrective de la Plateforme et d'assistance/support à utilisation de la Plateforme. Le montant de cette prestation est compris dans celui de la Redevance. Les engagements du Prestataire au titre de la Maintenance sont limitativement définis à l'article "Maintenance - Assistance/Support - Hébergement".

### **IP**

Désigne le service de maintenance corrective de la Plateforme et d'assistance/support à utilisation de la Plateforme. Le montant de cette prestation est compris dans celui de la Redevance. Les engagements du Prestataire au titre de la Maintenance sont limitativement définis à l'article « Maintenance - Assistance/Support - Hébergement ».

### **Redevance**

Désigne la somme due par le Client au Prestataire en contrepartie du droit de bénéficier du Service, hors prestations additionnelles identifiées comme telles lors de la passation de la commande sur le Site. La redevance peut évoluer en cas d'ajouts d'agence et/ou d'utilisateur. La Redevance est facturable et payable dans les conditions précisées ci-dessous et au moment de la Commande.

### **Service**

Désigne le droit pour le CLIENT, pour la durée du Contrat, (i) d'utiliser la Plateforme, (ii) les prestations de Maintenance décrites à l'article "Maintenance - Assistance/Support - Hébergement", (iii) les prestations d'hébergement de la Plateforme décrites à l'article "Maintenance - Assistance/Support - Hébergement", ainsi que (iv) les prestations de stockage, d'hébergement et de sauvegarde des données du CLIENT. Les prestations comprises dans le Service forment un tout indivisible pour LE PRESTATAIRE. La liste des prestations composant le Service, avec les niveaux de service et la liste des fonctionnalités de la Plateforme, décrivent les qualités essentielles du Service rendu par LE PRESTATAIRE.

### **Utilisateurs**

Désigne toute personne physique, salarié, prestataire de services ou mandataire du CLIENT, autorisée par le CLIENT à bénéficier du Service pour les besoins internes du réseau du CLIENT. Le contrôle d'accès au Service est assuré par le CLIENT, via le module "admin" grâce auquel le CLIENT détermine seul l'ouverture des droits et des habilitations de chaque Utilisateur. Le nombre maximum d'utilisateurs est fixé au moment de la passation de la Commande. Il appartient au CLIENT d'assurer la formation des Utilisateurs préalablement à l'utilisation du Service en production.

### 3 OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « **CGV** » ou « **Contrat** ») ont pour objet de définir les termes et conditions applicables à l'accès à la Plateforme et aux Services souscrits en ligne par le Client.

Le CLIENT souhaite pouvoir utiliser la Plateforme exclusivement pour les besoins internes de son agence de voyage et, de manière générale, bénéficier des services proposés par le Prestataire dans les conditions qui suivent.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV avant la passation de sa Commande.

La validation de la Commande vaut donc acceptation de ces CGV. Celles-ci sont régulièrement mises à jour, les CGV applicables sont celles en vigueur sur le Site à la date de passation de la Commande puis au jour de chaque reconduction. Le Client sera tenu informé des modifications relatives aux CGV par tous moyens.

Le fait que le Prestataire ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque disposition des présentes CGV, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement d'une quelconque disposition desdites CGV.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant des présentes sans l'accord écrit et préalable du Prestataire. Il est précisé que pour la bonne exécution des présentes, le Client s'engage à notifier au Prestataire dans les plus brefs délais le changement de son adresse de correspondance (mail ou boîte postale). Le Prestataire ne sera en aucun cas responsable des conséquences du défaut de notification de cette information par le Client.

### 4 INFORMATIONS

En qualité de prestataire professionnel, Adopteunto.com s'engage à assurer un devoir d'information vis-à-vis du Client tout au long de l'exécution du Contrat.

Le Prestataire attire l'attention du Client sur le fait que le Service proposé est un service standard. Il appartient dès lors au Client, préalablement à l'acceptation des CGV s'il le souhaite, (i) de définir précisément ses besoins, (ii) de vérifier que le Service correspond à la définition de ses besoins et (iii) que le Service est dimensionné dans une mesure qui lui permette de remplir ses objectifs professionnels ou personnels propres, que le Prestataire ne saurait connaître. À défaut pour le Client d'avoir remis au Prestataire une expression écrite et détaillée de ses besoins, le Client reconnaît que la proposition commerciale du Prestataire vaudra expression de ses besoins.

Afin de garantir un bon fonctionnement de la Plateforme, il est précisé que cette dernière est optimisée pour les dernières versions des navigateurs, Google Chrome, Firefox, Safari, Edge ; ayant la fonctionnalité Javascript activée et dans les versions prenant en compte HTML5. Le Client est par ailleurs informé que l'affichage est optimisé pour les CSS3.

Le Client doit se connecter à Internet pour bénéficier des Services. Il doit donc disposer d'un accès à Internet, et du matériel nécessaire, notamment d'un ordinateur, d'un modem ou de tout autre outil de connexion permettant de se connecter à Internet.

Le Client déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites d'Internet décrites ci-dessous :

- les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, de ce fait nul ne peut garantir le bon fonctionnement d'Internet ;
- le Prestataire a pris, dans le respect de son obligation de moyen, d'importantes mesures de sécurisation de l'accès à la Plateforme, mesures conformes au meilleur état de l'art à la date de conclusion des présentes, mais que les données circulant sur Internet peuvent faire l'objet de détournements, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par le Partenaire à ses risques et périls ;
- il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur ses serveurs de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers.

En conséquence de ce qui précède, et en parfaite connaissance des caractéristiques d'Internet, le Client renonce à engager la responsabilité du Prestataire concernant un ou plusieurs des faits ou événements mentionnés ci-dessus, sauf inexécution par le Prestataire de ses obligations de moyens.

Tous les coûts nécessaires à l'équipement et à la connexion à l'Internet et à l'utilisation des Services sont à l'entière charge du Client.

Le Client reconnaît avoir été suffisamment informé par le Prestataire quant aux conditions informatiques requises pour accéder aux Services.

## 5 DESCRIPTION DES SERVICES

Le Prestataire a conçu et développé une Plateforme (la "**Plateforme**"), accessible en ligne, qui permet à ses clients, agence de voyage ou réseau d'agences de voyage, d'accéder aux offres des Tour-Opérateurs, d'effectuer une comparaison des prix, et de réserver en ligne sur le site des Tours Opérateurs par le biais d'un lien intégré à la Plateforme.

La Plateforme propose ainsi au client (ci-après « le Client ») différents services (ci-après les « Services ») dont :

- Moteur de recherche permettant d'accéder aux offres de séjours (Hôtel+Transfert+Vol), Hôtels, Circuits, Auto-tours et croisières proposées par des Tour-Opérateurs et des DMC (Réceptifs) référencés par la Plateforme ;
- La recherche est enrichie de données spécifiques traitées par le Prestataire et qui viennent compléter les offres proposées par les Tour-Opérateurs et les DMC ;
- Comparateur de prix des différentes propositions ;
- Possibilités d'accès rapide et si possible ciblé, vers le site Internet du Tour-Opérateur et des DMC qui propose l'offre choisie (sous réserve que le site internet du Tour-Opérateur et/ou le DMC propose un accès Single Signe One (SSO) et que le Client saisisse ses codes d'accès pour se connecter directement chez le Tour-Opérateur) ;
- Editions de documents.

### 5.1 Accès à la Plateforme en mode « Sans Abonnement »

Le PRESTATAIRE propose un accès à la Plateforme sous une forme dite « **Freemium** », permettant au CLIENT de bénéficier d'un nombre limité de Services, à titre gratuit.

Ce mode de consultation est financé tout ou partie par de la publicité affichée sur la Plateforme, y compris par des annonceurs tiers, tous secteurs confondus et notamment issus du secteur du tourisme. Le CLIENT reconnaît que la présence de ces publicités est inhérente à l'utilisation de la Plateforme dans ce mode, sans que cela n'engage la responsabilité du PRESTATAIRE quant au contenu ou aux conditions des offres ainsi relayées.

Dans ce cadre, l'accès à la Plateforme est :

- strictement limité à un usage **interne à l'agence de voyage du CLIENT**, exclusivement à destination de ses propres clients ;
- exclu de toute possibilité de reproduction, extraction, stockage ou réutilisation des contenus ou données accessibles via la Plateforme à d'autres fins que celles prévues ci-dessus ;
- limité à certaines fonctionnalités déterminées par le PRESTATAIRE, susceptibles d'être modifiées à tout moment sans préavis.

La version Freemium ne donne lieu à **aucun droit particulier ni garantie** pour le CLIENT, ni sur le contenu, ni sur la disponibilité, ni sur l'éligibilité à une assistance technique.

Le CLIENT conserve à tout moment la possibilité de souscrire à une version Premium du Service, accessible par le paiement d'une redevance annuelle, mensuelle ou en plusieurs fois, selon les modalités de souscription proposées sur la Plateforme. Cette version Premium est reconduite tacitement, sauf dénonciation dans les conditions prévues aux présentes

Toute nouvelle inscription sur la Plateforme donne lieu à une **période d'accès découverte de huit (8) jours calendaires** durant laquelle le CLIENT bénéficie temporairement de la version Premium du Service.

Pendant cette période, certaines restrictions peuvent être appliquées à des fonctionnalités réservées aux clients abonnés, notamment :

- l'accès au téléchargement des fiches produits (programmes de voyages, descriptifs hôteliers, informations techniques, etc.) est **autorisé à titre d'exemple et dans une limite définie par le PRESTATAIRE**.

Au terme de cette période d'accès découverte, si aucune souscription n'a été confirmée et réglée, le CLIENT bascule automatiquement dans le mode « Freemium » tel que décrit à l'article 5.1. Le PRESTATAIRE se réserve le droit de restreindre ou de suspendre tout ou partie des accès en cas de comportement anormal ou non conforme aux présentes CGU.

## 6 LIMITES STRICTES D'UTILISATION DE LA PLATEFORME ET DU SERVICE

6.1 Le Service comprend le droit d'utiliser la Plateforme seulement pendant la durée du Contrat définie ci-dessous, de manière non exclusive et non transférable, et ne peut faire l'objet d'une sous-licence, d'une cession, d'un transfert ou d'une mise à disposition d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux, selon quelque modalité pratique ou juridique que ce soit. Le Service et la Plateforme peuvent être utilisés :

- seulement en accès distant, dans le respect des règles d'identification et d'affectation des droits (les "**Identifiants**") du CLIENT qui seul décide des Utilisateurs qu'il autorise à utiliser le Service via le module "admin" et dans les limites définies au moment de la commande (abonnement de base : 4 utilisateurs par abonnement et par agence, au-delà, un abonnement supplémentaire est nécessaire).
- seulement à des fins professionnelles.

6.2 Toute tentative du CLIENT de modifier les conditions d'utilisation de la Plateforme, ou toute utilisation de la Plateforme dans des conditions non prévues au Contrat, sans l'accord préalable et écrit du PRESTATAIRE, est réputée constituer une inexécution suffisamment grave de la part du CLIENT et entraîne le droit pour LE PRESTATAIRE de suspendre le Service immédiatement et de plein droit sans préavis ni formalité d'aucune sorte et/ou de résilier le Service dans les conditions de l'article "Résiliation".

6.3 Les Identifiants des Utilisateurs sont personnels et confidentiels, sous la responsabilité du CLIENT. Ils ne peuvent être changés que sur demande du CLIENT ou à l'initiative du PRESTATAIRE sous réserve d'en informer préalablement le CLIENT. Le CLIENT s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour conserver secrets les Identifiants de ses Utilisateurs et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Le CLIENT est seul responsable de l'utilisation des Identifiants dont il assure la gestion grâce au module "admin" accessible en ligne. Le PRESTATAIRE s'assurera qu'aucune personne non expressément habilitée par ses soins n'ait accès au Service. De manière générale, le CLIENT assume la responsabilité de la sécurité physique et logique des terminaux individuels d'accès au Service et notamment, par le verrouillage des accès sur l'adresse IP (ou VPN) référencé lors de la première connexion du lieu d'utilisation de l'abonnement. Dans l'hypothèse où le CLIENT aurait connaissance qu'une personne non habilitée aurait accès au Service, le CLIENT s'engage à en informer le PRESTATAIRE sans délai. En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants, le CLIENT utilisera la procédure mise en place par le PRESTATAIRE et accessible via le module "admin" lui permettant de récupérer ses Identifiants ou d'en créer de nouveaux.

6.4 Le présent Contrat ne confère aucun droit de propriété sur les Services. La mise à disposition temporaire des Services ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au CLIENT.

Le CLIENT s'engage à n'utiliser la Plateforme que conformément à ses besoins. La présente licence n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au CLIENT l'utilisation des Services à l'exclusion de toute autre finalité conformément à leur destination.

Le CLIENT est autorisé à mettre les Services à disposition des agences de son réseau, les Utilisateurs, dont il se porte-for du respect du présent contrat.

Le CLIENT s'interdit strictement toute autre utilisation en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation sans que cette liste ne soit limitative. De manière générale le CLIENT

s'interdit d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur la Plateforme pour d'autres finalités qu'une utilisation normale des Services. La maintenance est assurée par le PRESTATAIRE uniquement.

Le CLIENT s'interdit par ailleurs de reproduire tout élément de la Plateforme ou toute documentation la concernant, par quelque moyen, sous quelque forme et sur quelque support que ce soit. Les données présentes sur la Plateforme ne peuvent être ni commercialisées, ni stockées ni archivées sur quelque support que ce soit.

Une fois sur le site des Tour-Opérateurs, le Client s'engage à en respecter les conditions générales.

## 7 PERIODE D'ESSAI - TEST - RECETTE ET PARAMETRAGE

7.1 Le CLIENT a bénéficié de huit (8) jours de test avec les pleines fonctionnalités de la Plateforme pendant cette période. Néanmoins, un onglet regroupant les descriptifs de tous les pays un moteur de recherche « Fiches hôtels » sera accessible uniquement en mode abonné Premium.

7.2 Si le CLIENT ne confirme pas son abonnement pendant ou à l'issue de cette période de test en réglant la redevance annuelle le contrat n'est pas conclu et le CLIENT bascule automatiquement dans le mode « Freemium » tel que décrit à l'article 5.1.

7.3 Si le CLIENT confirme son abonnement et règle la redevance annuelle par paiement total ou par mensualisation), la période de test est validée et le Client reconnaît que le Service répond à son besoin et qu'il a été suffisamment informé.

## 8 DUREE DU CONTRAT

8.1 Le Contrat est formé et prend effet une fois les CGV acceptées et la procédure de règlement engagée par le CLIENT. Le Service entre en vigueur à compter du jour où la procédure de règlement est engagée et acceptée, sous réserve de bon encaissement de la 1ère redevance totale ou partielle.

8.2 Le CLIENT s'engage pour une durée de douze (12) mois.

8.3 Sauf résiliation dans les conditions de l'article "Résiliation", le Contrat sera successivement renouvelé, à contenu identique, par période d'une durée ferme et déterminée de douze (12) mois.

8.4 En cas de retard, blocage, refus ou opposition de paiement au moment du renouvellement, après régularisation du paiement, le renouvellement sera pris en compte à la date historique initiale du 1<sup>er</sup> abonnement.

8.5 La demande de non-reconduction tacite du contrat du CLIENT doit être transmise au PRESTATAIRE par tous moyens au plus tard trois (3) mois avant la date anniversaire du démarrage du contrat.

## 9 TAUX DE DISPONIBILITE DU SERVICE

9.1 À compter de la fin de la phase de test et pendant la durée du Contrat, le Prestataire garantit, dans le cadre d'une obligation de résultat, un taux de disponibilité du Service de quatre-vingt-dix-neuf virgule sept (99,7) % par an.

9.2 De convention expresse, le taux de disponibilité ne tient pas compte (i) des éventuelles interruptions de fonctionnement de l'Internet dont LE PRESTATAIRE ne peut en aucune manière être responsable, ni (ii) des éventuelles opérations de maintenance programmée de la Plateforme dans la limite d'une durée maximum totale de vingt-quatre (24) heures par an dont le Client est informé par le PRESTATAIRE avec au moins dix (10) jours de préavis.

9.3 La durée de l'indisponibilité du Service du fait de la correction des Bugs Bloquants ou Majeurs de la Plateforme, hors opérations de maintenance programmée, n'est pas prise en compte dans le calcul du taux de disponibilité du Service.

9.4 Le PRESTATAIRE rappelle au CLIENT que la fourniture d'une liaison entre la Plateforme et le système d'information du CLIENT ne figure pas dans le Service et qu'il appartient au CLIENT de disposer d'une connexion à un réseau de communication qui lui permette effectivement de recevoir des données de la Plateforme et de lui en transmettre.

9.5 LE PRESTATAIRE RAPPELLE AU CLIENT QUE L'INTERNET, QUI PERMET AU PRESTATAIRE DE RENDRE LE SERVICE, EST UN RESEAU OUVERT ET INFORMEL, CONSTITUE PAR L'INTERCONNEXION A L'ECHELLE INTERNATIONALE DE RESEAUX INFORMATIQUES UTILISANT LA NORME TCP/IP, SANS QU'IL N'Y AIT OBLIGATION DE FOURNITURE OU DE QUALITE DE FOURNITURE ENTRE OPERATEURS DE CES RESEAUX. EN CONSEQUENCE, LE

PRESTATAIRE NE PEUT GARANTIR UNE DISPONIBILITE DU SERVICE QUI TIENNE COMPTE DU FONCTIONNEMENT DE L'INTERNET, NI QUE L'UTILISATION DU SERVICE SERA ININTERROMPUE.

9.6 Le CLIENT reconnaît que (i) la description du Service, (ii) la liste des fonctionnalités de la Plateforme et (iii) le taux de disponibilité du Service décrit au présent article rendent ensemble le Service du Prestataire d'une qualité conforme aux attentes légitimes du CLIENT et du Prestataire, en considération de la nature des prestations, des usages et du montant de la contrepartie que le Client s'engage à payer pour bénéficier des prestations formant ensemble et de manière indivisible le Service.

## 10 CONDITIONS FINANCIERES

10.1 Passation de la commande : Le CLIENT peut accéder à tout moment au récapitulatif de sa commande. Le récapitulatif de la Commande présente la liste des options que le CLIENT a sélectionné. Le CLIENT a la possibilité de modifier sa Commande et de corriger d'éventuelles erreurs avant de procéder à l'acceptation de sa Commande.

Après avoir accédé au récapitulatif de sa Commande, le CLIENT confirme l'acceptation de sa Commande en cochant la case de validation des CGU-CGV. Le bouton intitulé "Je souhaite abonner mon agence et accéder au paiement " situé en dessous s'active alors, afin de s'assurer que le Client reconnaît explicitement son obligation de paiement de la Commande ainsi que la validation des Conditions Générales d'Utilisations et de Ventes.

Après la validation des CGU-CGV, le CLIENT choisi le mode de règlement (CB et/ou SEPA) pour procéder au paiement de sa commande selon les modalités choisies (paiement total ou par mensualisation).

10.2 Prix et conditions de paiement de la commande : Le prix est mentionné sur le Site dans les descriptifs des Services, en euros et hors taxe et toutes taxes comprises.

Le montant total est indiqué dans le récapitulatif de la Commande, avant que le CLIENT n'accepte les présentes CGU-CGV, valide sa Commande, choisisse son mode de règlement (CB ou SEPA) pour procéder au paiement. Ce montant total est indiqué taxes et frais compris.

La Commande des Services sur le Site est payable en euros :

- (i) Par carte bancaire
- (ii) Par prélèvement bancaire, avec, lors de la phase de paiement, la création préalable d'un mandat de prélèvement (création d'une Référence Unique de Mandat), sur le compte bancaire désigné par le CLIENT par un IBAN et signé numériquement.

Le Site utilise le système de paiement en ligne de Payzen. Le CLIENT en accepte les conditions d'utilisation. Ce système garantit au CLIENT la totale confidentialité de ses informations bancaires. L'enregistrement des coordonnées bancaires (numéro de carte bancaire ou IBAN du compte bancaire dans le cadre d'un prélèvement SEPA), réalisé entre le CLIENT et le système sécurisé PayZen est donc entièrement cryptée et protégée. Les coordonnées bancaires du CLIENT ne sont pas stockées informatiquement par le PRESTATAIRE. Payzen est seul responsable en cas de dommage causé au CLIENT lors de son paiement en ligne.

Le CLIENT garantit au Prestataire qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement, lors de la passation de la Commande.

Le PRESTATAIRE se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une Commande, quels que soient sa nature et son niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel de toute somme qui serait due par le CLIENT au PRESTATAIRE, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du site et au paiement d'une Commande.

Les factures sont en euros, et indiquent le montant HT et TTC. Le montant de la redevance prend en compte l'ancienneté (CLIENT abonné avant le 31/12/2018), le procédé (CB ou prélèvement S.E.P.A.) et modalité de paiement (paiement en 1 fois, 3 fois ou mensuel) choisie par le CLIENT.

Pour tout développement supplémentaire demandé par le CLIENT, un nouveau devis, tenant compte du taux horaire du PRESTATAIRE, sera établi. Cette prestation donnera lieu à une facturation à part. De la même façon, toute demande d'accès supplémentaire ultérieur, supérieur à 4 utilisateurs nécessitera un abonnement supplémentaire.

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le CLIENT de l'une des échéances de la redevance entraîne de plein droit :

- l'application d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal, sans mise en demeure préalable et à compter du premier jour de retard auquel s'ajoutent les frais bancaires et de gestion supplémentaires ; et
- L'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au PRESTATAIRE dans le cas où les sommes dues sont réglées après cette date s'élève à 40 euros ; et
- la suspension immédiate des Services et de l'accès à la Plateforme, après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception préalable restée infructueuse à l'expiration d'une période de trente (30) jours ouvrés.

À défaut de précision en sens contraire, les factures du PRESTATAIRE sont payables au choix :

Pour les paiements en ligne :

- (i) À la commande par carte de crédit ou prélèvement automatique S.E.P.A.
- (ii) En 3 fois (3 mois consécutifs) par carte de crédit ou prélèvement automatique S.E.P.A.
- (iii) Par mensualités par carte de crédit ou prélèvement automatique S.E.P.A.

Pour les autres paiements (contrat cadre, abonnement multiple, etc.) :

- (i) À réception de facture par virement aux coordonnées bancaires indiquées sur la facture
- (ii) Par prélèvement S.E.P.A nécessitant la mise en place d'un mandat de prélèvement bancaire.

Il n'y aura qu'une seule facture pour l'ensemble du réseau et des utilisateurs.

Les prix sont susceptibles d'évolution d'une année sur l'autre. Les nouveaux prix seront transmis au CLIENT le 1<sup>er</sup> décembre de chaque année au plus tard pour une entrée en vigueur dès le 1<sup>er</sup> janvier qui suit. Si le CLIENT n'accepte pas les nouveaux prix à la date de renouvellement antérieur au 1<sup>er</sup> janvier, il lui appartient de résilier le Contrat dans les conditions de l'article "Résiliation".

Conformément à l'article 1195 [nouveau] Code civil, le PRESTATAIRE déclare ne pas accepter le risque de fluctuation à la hausse du coût de l'hébergement et du stockage de la Plateforme et des données du CLIENT qui lui sont facturés par l'Hébergeur qui opère ces prestations spécifiques en sous-traitance du PRESTATAIRE. En conséquence, toute évolution à la hausse de plus de QUINZE (15) % du prix de l'hébergement et/ou du stockage dont LE PRESTATAIRE justifierait par écrit au CLIENT et notifiée par LE PRESTATAIRE au CLIENT en la forme de l'article "Notification et computation des délais" est réputée constituer une circonstance imprévisible rendant excessivement onéreuse la prestation du Service pour LE PRESTATAIRE. En cette circonstance, les parties s'engagent à renégocier de bonne foi le Contrat. A défaut de parvenir à un accord écrit dans les trente (30) jours de la notification visée ci-dessus, chacune des parties pourra prononcer la résiliation du Contrat par notification en la forme de l'article "Notification et computation des délais", sans indemnité d'aucune sorte pour aucune des parties. Avant l'accord sur le nouveau prix, ou la résiliation du Contrat dans les conditions qui précèdent, LE PRESTATAIRE sera tenu d'exécuter le Contrat, aux conditions financières et selon les modalités convenues avec le CLIENT.

### 10.3 – Incidents de paiement – Rejets de prélèvement

En cas de rejet d'un prélèvement SEPA ou de tout autre incident de paiement imputable au CLIENT, des frais de traitement forfaitaires d'un montant de quatorze (14) euros hors taxes (HT) seront automatiquement facturés au moment de l'évènement.

Ces frais sont dus indépendamment du paiement de l'abonnement ou de toute autre prestation. Ils font l'objet d'une facturation spécifique, émise au moment du rejet, et sont exigibles immédiatement à réception.

Le PRESTATAIRE se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès aux Services jusqu'à régularisation complète des sommes dues, y compris les frais de rejet.

## 11 OBLIGATION DE COLLABORATION

11.1 De manière générale, chaque partie s'engage à exécuter le Contrat de bonne foi, notamment en coopérant avec l'autre partie dans le cadre de l'exécution des prestations à sa charge, par exemple en communiquant à l'autre

partie tous les documents, renseignements et informations nécessaires ou demandés pour permettre au PRESTATAIRE d'assurer le Service dans les conditions prévues au Contrat.

11.2 Chaque partie s'engage à désigner un interlocuteur principal chargé d'assurer un suivi opérationnel de l'exécution du Contrat avec l'autre partie. Cet interlocuteur doit être doté de l'expérience, de la compétence, de l'autorité et des moyens nécessaires à l'exercice de sa mission.

11.3 Préalablement à la passation de la commande, le Client reconnaît avoir disposé de la part du Prestataire de l'ensemble des informations déterminantes pour son consentement, présentant un lien direct avec le contenu du Contrat ou la qualité du PRESTATAIRE, sauf pour le CLIENT à prouver (i) qu'il ignorait de manière légitime l'une de ces informations ou qu'il avait fait confiance au PRESTATAIRE et (ii) que la connaissance de cette information déterminante l'aurait conduit à contracter à des conditions substantiellement différentes. LE PRESTATAIRE rappelle également au CLIENT que son devoir d'information ne porte pas sur l'estimation de la valeur de la prestation que LE PRESTATAIRE se propose d'accomplir au profit du CLIENT. Enfin, LE PRESTATAIRE rappelle au CLIENT que toute appréciation économique inexacte du Service par le CLIENT précédant la signature du Contrat n'est pas une cause de nullité du Contrat conclu.

## 12 DEVOIR D'INFORMATION DU PRESTATAIRE

12.1 En qualité de prestataire professionnel, LE PRESTATAIRE s'engage à assurer un devoir d'information vis-à-vis du CLIENT tout au long de l'exécution du Contrat.

12.2 LE PRESTATAIRE attire l'attention du CLIENT sur le fait que le Service proposé par LE PRESTATAIRE est un service standard conçu pour des entreprises de taille variable. Il appartient dès lors au CLIENT, préalablement à la signature du Contrat, (i) de définir précisément ses besoins, (ii) de vérifier que le Service correspond à la définition de ses besoins et (iii) que le Service est dimensionné dans une mesure qui lui permette de remplir ses objectifs professionnels propres, que LE PRESTATAIRE ne saurait connaître. A défaut pour le CLIENT d'avoir remis au PRESTATAIRE une expression écrite et détaillée de ses besoins, le CLIENT reconnaît que la proposition commerciale du PRESTATAIRE vaudra expression de ses besoins.

12.3 Le CLIENT reconnaît avoir été informé par le Prestataire que la mise en œuvre et le bon usage du Service est susceptible de dépendre de la capacité du CLIENT à former au préalable ses Utilisateurs à l'usage du Service et à adapter certains de ses processus internes d'organisation et/ou de fonctionnement.

## 13 GARANTIES RELATIVES AU SERVICE ET AU LOGICIEL

13.1 LE PRESTATAIRE garantit (i) que la Plateforme est originale, (ii) être titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme, sous réserve des éventuels modules de la Plateforme qui bénéficieraient d'une licence de type "Open Source" ou disposer du droit de concéder une licence d'utilisation au CLIENT sur les éventuels modules additionnels de la Plateforme choisis par le Client et intégrés dans le Service, dont les droits de propriété intellectuelle sont détenus par un tiers qui en aurait concédé l'usage au PRESTATAIRE de manière à ce que ce dernier puisse valablement à son tour en concéder l'usage au CLIENT dans les conditions figurant au Contrat.

13.2 Pendant la Durée du Contrat, le PRESTATAIRE garantit le CLIENT contre toute action ou procédure au motif d'une éventuelle atteinte par la Plateforme aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers, sur le territoire de l'Union Européenne. Le Prestataire se charge, à ses frais et à son choix, de la défense à conduire du fait de l'action menée à l'encontre du Client par un tiers alléguant d'une atteinte à ses droits, le titulaire des droits de propriété intellectuels sur chaque module additionnel ayant pris un engagement similaire à l'égard du PRESTATAIRE. LE PRESTATAIRE paiera la totalité des dommages-intérêts auxquels le CLIENT serait condamné par une décision de justice ayant autorité de la chose jugée au principal et passée en force de chose jugée, le CLIENT devant assurer sa propre défense en cas d'action pénale. LE PRESTATAIRE garantit au CLIENT la paisible jouissance de l'usage de la Plateforme et des éventuels modules additionnels, pour autant que le CLIENT lui notifie sans délai toute menace d'action ou de procédure en ce sens, lui permette d'assurer sa défense et collabore avec LE PRESTATAIRE à cette défense aux frais de cette dernière (sauf en matière pénale ainsi qu'il est dit ci-dessus). LE PRESTATAIRE aura la maîtrise totale de la défense civile, y compris l'appel, la négociation et le droit de parvenir à une transaction au sens des articles 2044 et suivants du Code Civil.

13.3 En cas de condamnation civile du PRESTATAIRE par décision de justice ayant autorité de la chose jugée au principal et passé en force de chose jugée ou en cas de transaction conclue par le PRESTATAIRE, le PRESTATAIRE pourra, à son choix et à ses frais, soit (i) obtenir pour le CLIENT le droit de continuer à utiliser la Plateforme et/ou les éventuels modules additionnels - sans augmentation du montant de la contrepartie pécuniaire à la charge du CLIENT et sans interruption d'usage du Service pour le CLIENT - éventuellement en modifiant tout ou partie de la

Plateforme (et/ou d'un module additionnel) pour qu'il ne constitue plus une contrefaçon des droits d'un tiers, soit (ii) si le droit de continuer à utiliser la Plateforme (et/ou un éventuel module additionnel) ne peut être obtenu ou si la Plateforme et/ou un module additionnel ne peut être remplacé ou modifié pour un coût raisonnable afin qu'il ne constitue plus la contrefaçon des droits d'un tiers, prononcer la résiliation du Contrat et rembourser au Client le montant total des Redevances payées par le CLIENT au Prestataire pour la période postérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie .

13.4 Le PRESTATAIRE n'est en rien responsable des contenus rendus accessibles par des liens hypertextes menant vers des sites tiers. Si les liens mènent vers des sites illégaux ou ayant du contenu non adapté, le CLIENT doit en avertir le Prestataire sans délais. Le Prestataire n'est pas non plus responsable des informations transmises par le Tour-Opérateur, ni concernant les billets d'avion ou la météo.

## 14 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

### Le CLIENT est seul responsable du traitement des données

14.1 Le CLIENT est seul propriétaire des données, notamment personnelles, qui sont traitées grâce au Service. En cas de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, les données, notamment personnelles, du CLIENT lui seront intégralement restituées ainsi qu'il est dit à l'article 16.1 "Non reconduction : Le Contrat est conclu pour une durée annuelle, reconductible tacitement à chaque date anniversaire de la date de démarrage. Le Contrat n'est pas reconduit en cas de demande de résiliation effectuée au plus tard trois (3) mois avant la date de reconduction par courrier A/R.

14.2 Résiliation sans faute : La résiliation peut avoir lieu sans faute en cas de liquidation de l'une des Parties. Aucun remboursement ne sera effectué.

14.3 Résiliation pour faute : En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie trente (30) jours ouvrés après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées. Cette résiliation ne donnera lieu à aucun remboursement si elle est déclenchée par le PRESTATAIRE en raison d'une faute du CLIENT. La Partie ayant déclenché la résiliation garde la possibilité de faire un recours en justice.

14.4 Fin du contrat / Réversibilité et restitution des données du ". L'ensemble des droits des personnes concernées (droit d'accès, de rectification, etc.) doivent être exercés par ces personnes directement auprès du CLIENT, LE PRESTATAIRE s'engageant à se conformer à toute instruction écrite de la part du CLIENT à cet égard.

14.5 Conformément à la législation européenne et française sur la protection des données personnelles, avant toute utilisation de la Plateforme ou du Service par le CLIENT et pendant toute la durée du Contrat, le Client garantit au Prestataire:

- (i) qu'il a collecté et qu'il traite les données personnelles de manière licite, loyale et transparente, pour des finalités déterminées, explicites et légitimes que le PRESTATAIRE ne saurait connaître et dont le CLIENT déclare avoir dûment informé les personnes concernées. En conséquence, les obligations de déclaration préalable liées au traitement de ses données personnelles auprès d'une autorité de contrôle sont à sa charge exclusive et le CLIENT garantit au PRESTATAIRE y avoir procédé;
- (ii) qu'il est seul responsable du traitement des données personnelles qu'il collecte, saisit ou traite à l'occasion de son utilisation du Service;
- (iii) qu'il détermine seul les finalités et les moyens du traitement de ses données personnelles opéré notamment par l'usage du Service. En conséquence, il appartient au CLIENT, préalablement à l'usage du Service, de vérifier que le traitement de données personnelles demandé au PRESTATAIRE est conforme à la finalité et aux moyens du traitement de données personnelles mis en œuvre par le CLIENT, de sorte que le Prestataire ne puisse voir sa responsabilité incriminée à ce titre, sur quelque fondement que ce soit. Dans le cas contraire, le CLIENT s'engage à relever et garantir le PRESTATAIRE, sans restriction ni réserve, de toute conséquence notamment pécuniaire mise à la charge du Prestataire.

### Le Prestataire est sous-traitant du traitement des données personnelles du Client

14.6 Le PRESTATAIRE agit en qualité de sous-traitant du traitement des données personnelles du CLIENT au sens de l'article 28 du Règlement UE 2016/679 et de l'article 35 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978. En conséquence, le PRESTATAIRE s'engage (i) à ne pas traiter les données du CLIENT autrement que dans les conditions du Contrat

et (ii) à ne procéder à aucun autre traitement des données personnelles du CLIENT qui ne serait pas prévu dans le Contrat, sauf sur instruction écrite du CLIENT.

14.7 Le PRESTATAIRE rappelle au CLIENT que, en application de l'article 28.3 h) al.2 du Règlement UE 2016/679, toute nouvelle demande de traitement des données personnelles du CLIENT par le Prestataire, même sur instruction expresse du CLIENT, qui serait susceptible d'entraîner un non-respect de la GDPR, entraîne l'obligation pour le PRESTATAIRE d'en informer immédiatement le CLIENT. Le PRESTATAIRE se réserve le droit de refuser les instructions du CLIENT qui lui sembleraient illicites au sens des articles 82.2 et 82.3 du Règlement UE 2016/679. Un refus écrit et documenté du PRESTATAIRE dans ces circonstances ne saurait permettre au CLIENT de résilier le Contrat, sauf pour ce dernier à engager sa responsabilité à l'égard du PRESTATAIRE.

14.8 Les obligations du PRESTATAIRE, spécialement les prestations de la Plateforme, peuvent être exécutées par une autre société en sous-traitance. Le PRESTATAIRE demeure seul responsable à l'égard du CLIENT de la réalisation des prestations confiées à un sous-traitant et se porte-fort, du strict respect des dispositions du Contrat par le sous-traitant.

### Sécurité et confidentialité des données personnelles

14.9 Le PRESTATAIRE ne traite techniquement les données du CLIENT que pour rendre le Service, à l'exclusion de tout autre usage, au profit du PRESTATAIRE ou de tiers. Conformément à la RGPD, les données personnelles sont stockées et traitées par le PRESTATAIRE (et son sous-traitant) sur des serveurs situés exclusivement sur le territoire de l'Union Européenne et ne font l'objet d'aucun transfert hors de l'Union Européenne.

14.10 Le PRESTATAIRE s'engage à assurer la sécurité et la protection de la confidentialité des données personnelles du CLIENT afin notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés. Le détail des mesures techniques propres à assurer la sécurité et la confidentialité des données du CLIENT figure à l'article 17 "Maintenance - Assistance/Support - Hébergement". Le PRESTATAIRE s'engage à assurer, et à faire respecter par tout prestataire technique chargé de la mise en œuvre du Service, la plus stricte confidentialité et la plus stricte sécurité dans le processus de traitement, de stockage et de sauvegarde des données personnelles du CLIENT, conformément aux règles de l'art et selon une obligation de moyens.

14.11 Conformément à l'art.33.2 du Règlement UE 2016/679, le PRESTATAIRE s'engage à informer le CLIENT sans délai de toute "violation" de données personnelles (accès non autorisé, copie non autorisée, corruption des fichiers de données personnelles, etc.) dont il aurait connaissance, à charge pour le CLIENT d'en informer (i) l'autorité de contrôle dont il dépend, et (ii) quand cette violation "est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés", les personnes concernées.

## 15 RESPONSABILITE ET ASSURANCE

15.1 Le PRESTATAIRE est responsable de la disponibilité de la Plateforme et de son fonctionnement.

15.2 Le PRESTATAIRE ne garantit pas le maintien de l'accès aux données de l'ensemble des Tour-Opérateurs accessibles lors de la signature du Contrat. La baisse du nombre de Tout Opérateurs dont les données sont accessibles via la Plateforme n'est pas un cas de résiliation du contrat ni d'engagement de la responsabilité du PRESTATAIRE. Par ailleurs, le PRESTATAIRE n'est en aucun cas responsable des informations transmises par les Tour-Opérateurs. Le CLIENT est informé que les informations sur les séjours et les vols sont transmises par divers opérateurs du tourisme tels que : Tour-Opérateurs, Hôteliers, Offices de tourisme, Centres Météo... Ces opérateurs sont seuls responsables des informations concernant les séjours et les vols. De la même façon, les réservations sont effectuées directement sur le site du Tour-Opérateurs, par un lien inséré sur la Plateforme. Le PRESTATAIRE n'est en aucun cas responsable de la réservation, du paiement de celle-ci, ni de la réalisation du séjour. **Il revient au CLIENT de vérifier auprès du Tour Opérateur l'exactitude des informations transmises.** Le PRESTATAIRE n'est en aucune manière non plus responsable des dommages indirects et/ou imprévisibles (perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle,...) causés par une mauvaise exécution partielle ou totale du Service.

15.3 En tout état de cause, le montant total de la responsabilité pécuniaire du PRESTATAIRE est limité à hauteur du montant des Redevances payées par le CLIENT au titre des douze (12) derniers mois d'utilisation effective du Service payés par le CLIENT, sauf en cas (i) de dommage corporel, (ii) de faute lourde ou intentionnelle du PRESTATAIRE, auxquels cas le montant de la responsabilité pécuniaire du PRESTATAIRE sera illimité. Le CLIENT

ne pourra mettre en cause la responsabilité du PRESTATAIRE que pendant un (1) an à compter de la survenance du manquement en cause.

15.4 Le PRESTATAIRE déclare être titulaire, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, d'une assurance couvrant les conséquences de sa responsabilité civile exploitation et professionnelle pouvant lui incomber à raison de l'exécution du Contrat.

## 16 RESILIATION

16.1 Non reconduction : Le Contrat est conclu pour une durée annuelle, reconductible tacitement à chaque date anniversaire de la date de démarrage. Le Contrat n'est pas reconduit en cas de demande de résiliation effectuée au plus tard trois (3) mois avant la date de reconduction par courrier A/R.

16.2 Résiliation sans faute : La résiliation peut avoir lieu sans faute en cas de liquidation de l'une des Parties. Aucun remboursement ne sera effectué.

16.3 Résiliation pour faute : En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie trente (30) jours ouvrés après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées. Cette résiliation ne donnera lieu à aucun remboursement si elle est déclenchée par le PRESTATAIRE en raison d'une faute du CLIENT. La Partie ayant déclenché la résiliation garde la possibilité de faire un recours en justice.

16.4 Fin du contrat / Réversibilité et restitution des données du CLIENT : Au plus tard dans les trente (30) jours de la date de prise d'effet de la résiliation du Contrat, le PRESTATAIRE s'engage à restituer les données du CLIENT gratuitement sur demande par lettre recommandée avec accusé réception sans en garder copie d'aucune sorte. Les données sont restituées au CLIENT dans un format standard du marché (.xls, .csv, etc.) qui ne nécessite pas l'usage de la Plateforme pour pouvoir être réutilisées. Aucune autre prestation ne sera assurée par le PRESTATAIRE au titre de la réversibilité, le PRESTATAIRE n'étant pas tenu d'assurer une quelconque continuité du service rendu grâce au Service.

## 17 MAINTENANCE - ASSISTANCE/SUPPORT - HEBERGEMENT

17.1 Assistance / support à l'utilisation du Service : Le PRESTATAIRE assure une assistance (support) relative à l'utilisation du Service en langue française, par messagerie électronique au profit de l'Administrateur seulement, aux horaires définis ci-dessus. Le montant de cette prestation est compris dans celui de la Redevance. L'Administrateur désigné par le CLIENT est par défaut le point de contact principal du CLIENT qui a la responsabilité du Service et qui centralise la communication entre le CLIENT et le PRESTATAIRE pour les aspects opérationnels du Service. Seul l'Administrateur a accès à la Maintenance.

### 17.2 Maintenance : correction des Bugs de la Plateforme

17.2.1 Le PRESTATAIRE fournit au CLIENT, par télémaintenance, message électronique, etc. les informations nécessaires pour lui permettre de tenter de résoudre à distance un Bug dès son Signalement. Une fois le Bug identifié et reproduit par le PRESTATAIRE, le PRESTATAIRE s'engage à installer au plus vite sur la Plateforme une correction des instructions de la Plateforme à l'origine du Bug. Pour ce faire, le PRESTATAIRE peut recourir à l'installation d'une solution temporaire de contournement, d'une mise à jour ou d'une nouvelle version de la Plateforme.

17.2.2 Le PRESTATAIRE s'engage à prendre en compte les demandes d'intervention du CLIENT au titre de la Maintenance dans les délais les plus courts. Dès l'enregistrement par le PRESTATAIRE d'une demande écrite d'intervention de l'Administrateur du CLIENT (le "**Signalement**" d'un Bug), le PRESTATAIRE s'engage à accuser réception de la demande dans les quatre (4) heures et à agir au plus vite afin de reproduire le Bug signalé. A compter de l'heure de reproduction du Bug par le PRESTATAIRE, le Service est réputé indisponible et la durée de cette indisponibilité n'est pas prise en compte dans le calcul de la disponibilité annuel du Service indiqué à l'article "Le Contrat est formé et prend effet une fois les CGV acceptées et la procédure de règlement engagée par le CLIENT. Le

Service entre en vigueur à compter du jour où la procédure de règlement est engagée et acceptée, sous réserve de bon encaissement de la 1ère redevance totale ou partielle.

17.3 Le CLIENT s'engage pour une durée de douze (12) mois.

17.4 Sauf résiliation dans les conditions de l'article "Résiliation", le Contrat sera successivement renouvelé, à contenu identique, par période d'une durée ferme et déterminée de douze (12) mois.

17.5 En cas de retard, blocage, refus ou opposition de paiement au moment du renouvellement, après régularisation du paiement, le renouvellement sera pris en compte à la date historique initiale du 1<sup>er</sup> abonnement.

17.6 La demande de non-reconduction tacite du contrat du CLIENT doit être transmise au PRESTATAIRE par tous moyens au plus tard trois (3) mois avant la date anniversaire du démarrage du contrat.

17.6.1 Taux de disponibilité du Service".

17.6.2 De convention expresse entre les parties, le droit d'usage sur la Plateforme concédé par le Prestataire au CLIENT au titre du Service (et seulement pendant la durée du Contrat) constitue une mise à disposition de la Plateforme. A ce titre, le PRESTATAIRE ne peut garantir que la Plateforme fonctionnera sans aucune erreur. Les parties reconnaissent que l'état de la technique logicielle ne permet pas au PRESTATAIRE de garantir qu'il pourra corriger la totalité des éventuelles anomalies ou vices cachés susceptibles d'affecter la Plateforme. En signant le Contrat, le CLIENT reconnaît expressément accepter cet aléa, inhérent aux techniques de développement et de fonctionnement des logiciels, et de ce fait, renonce à ce titre à toute erreur relative à la qualité de la Plateforme ou du Service.

17.7 Mises à jour et nouvelles versions : Les mises à jour et/ou nouvelles versions de la Plateforme sont fournies au CLIENT, installées et mises en production sur la Plateforme par le Prestataire, sans intervention du Client, selon une périodicité dont le PRESTATAIRE reste seul juge. Les conditions du Contrat, notamment le droit d'utilisation de la Plateforme concédé au CLIENT, s'appliquent à toute mise à jour ou nouvelle version installée par le PRESTATAIRE sur la Plateforme. Dans le cadre de l'évolution de son Logiciel, le PRESTATAIRE se réserve librement le droit de faire évoluer les fonctionnalités, sans régression du taux de disponibilité défini à l'article "Le Contrat est formé et prend effet une fois les CGV acceptées et la procédure de règlement engagée par le CLIENT. Le Service entre en vigueur à compter du jour où la procédure de règlement est engagée et acceptée, sous réserve de bon encaissement de la 1ère redevance totale ou partielle.

17.8 Le CLIENT s'engage pour une durée de douze (12) mois.

17.9 Sauf résiliation dans les conditions de l'article "Résiliation", le Contrat sera successivement renouvelé, à contenu identique, par période d'une durée ferme et déterminée de douze (12) mois.

17.10 En cas de retard, blocage, refus ou opposition de paiement au moment du renouvellement, après régularisation du paiement, le renouvellement sera pris en compte à la date historique initiale du 1<sup>er</sup> abonnement.

17.11 La demande de non-reconduction tacite du contrat du CLIENT doit être transmise au PRESTATAIRE par tous moyens au plus tard trois (3) mois avant la date anniversaire du démarrage du contrat.

17.12 Taux de disponibilité du Service" et sans retrait des fonctionnalités de la Plateforme décrites à l'article "Error! Reference source not found."

17.13 Limites de la Maintenance de la Plateforme : Pour bénéficier de la Maintenance, l'Administrateur du Client est tenu de :

- (i) effectuer au plus vite au PRESTATAIRE le Signalement de tout éventuel Bug et transmettre sans délai au PRESTATAIRE toute information nécessaire ou utile pour identifier ledit Bug ;
- (ii) rendre l'Administrateur pleinement disponible à l'égard du PRESTATAIRE, et permettre au PRESTATAIRE de se mettre en relation avec tout utilisateur susceptible de lui fournir toute information utile sur le Bug signalé.

17.14 Sécurité physique et logique de la Plateforme : Les accès réseau à la Plateforme sont hautement contrôlés (audit et détection d'intrusion, audit de vulnérabilité, etc.). L'infrastructure physique de la Plateforme est sécurisée à différents niveaux :

- (i) site géographique d'accès à la Plateforme gardé et surveillé 24h/24 ;
- (ii) accès au site sécurisé ;
- (iii) sécurisation électrique de la Plateforme ;
- (iv) protection anti-incendie des locaux abritant la Plateforme ;

- (v) pas d'accès physique à la Plateforme, sauf au profit de l'administrateur système et du PRESTATAIRE.

17.15 Sécurité logique des données du CLIENT : Les données du CLIENT sont protégées :

- (i) chaque domaine de la Plateforme est cloisonné, l'Administrateur n'accède qu'à ses données.
- (ii) accès personnel des Utilisateurs authentifié par login + password.
- (iii) chiffrement des données stockées sur la Plateforme.

## 18 DISPOSITIONS GENERALES

### 18.1 Confidentialité

18.1.1 Sont considérées comme confidentielles les informations relatives au Contrat et aux stipulations qui y sont contenues, et les données du CLIENT traitées par le Service, et de manière générale, et sans que cette liste soit limitative, au projet d'entreprise des parties et de leurs activités présentes et futures, leur personnel, leur savoir-faire, que ces informations soient obtenues directement ou indirectement auprès de l'autre partie, de ses employés, de ses sous-traitants, mandataires ou prestataires de service. Les informations confidentielles sont fournies " en l'état ", sans aucune garantie, expresse ou tacite, concernant leur exactitude ou leur intégrité. Ne constituent pas des informations confidentielles :

- (i) les informations accessibles au public sans manquement aux termes du Contrat de la part de la partie qui les divulguent où les utilisent ;
- (ii) les informations valablement détenues par une partie avant leur divulgation par l'autre ;
- (iii) les informations valablement obtenues auprès d'un tiers autorisé à transférer ou à divulguer lesdites informations, sans manquement à une obligation de confidentialité.

18.1.2 Chaque partie s'engage (i) à ne pas utiliser les informations confidentielles, pour quelque cause que ce soit, sauf en exécution des droits et obligations découlant du Contrat, (ii) à ne divulguer les informations confidentielles à quiconque, par quelque moyen que ce soit, sauf à ceux de leurs employés, prestataires de service ou sous-traitants auxquels ces informations sont nécessaires pour l'exécution du Contrat, pendant toute la durée du Contrat et pendant cinq (5) ans après sa résiliation, quelle qu'en soit la cause.

18.1.3 Pour la protection des informations confidentielles de l'autre partie, chaque partie s'engage à prendre les mesures de protection minimum qu'elle prendrait pour protéger ses propres informations confidentielles, et s'engage à s'assurer que ses employés, prestataires de services et sous-traitants éventuels ayant accès aux informations confidentielles aient signé, préalablement à toute divulgation à leur profit, un accord de confidentialité dont les obligations équivalent à celles figurant au présent article.

18.1.4 Chaque partie reconnaît que celle d'entre elles qui utilise ou divulgue sans autorisation une information confidentielle obtenue de l'autre partie à l'occasion des négociations engage sa responsabilité dans les conditions du droit commun.

### 18.2 Force majeure

18.2.1 Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de l'une de ses obligations contractuelles du fait de la survenance d'un cas de force majeure entendu comme un événement (i) échappant au contrôle de la partie qui le subit (ii) qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et (iii) dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

18.2.2 Pendant la durée de la force majeure, si l'empêchement est temporaire, l'événement de force majeure suspend pour la partie s'en prévalant, l'exécution de ses obligations, à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat (sauf pour l'obligation de payer les sommes contractuelles exigibles à la date de survenance de l'événement de force majeure). Si l'empêchement est définitif, le Contrat est résolu et les parties libérées de leurs obligations, sous réserve de la notification de cette résolution par la plus diligente des deux parties. Dans tous les cas, la partie affectée par la force majeure devra faire tout ce qui est en son pouvoir afin d'éviter, éliminer ou réduire les causes du retard et reprendre l'exécution de ses obligations dès que l'événement invoqué aura disparu.

18.3 Utilisation du nom du CLIENT à titre de référence : Le CLIENT autorise expressément le PRESTATAIRE à utiliser les noms / logo / marques du CLIENT, dans le strict respect de la charte graphique du CLIENT, seulement à titre de référence commerciale (liste des références client du PRESTATAIRE et annonces publiques sur les réseaux sociaux professionnels du PRESTATAIRE), à l'exclusion de tout autre usage qui devra faire l'objet d'une autorisation préalable par le CLIENT.

18.4 Non sollicitation de personnel : Sauf accord exprès des parties en sens contraire, chaque partie renonce à engager l'un quelconque des salariés de l'autre partie ayant participé à l'exécution du Contrat et ce, même si la

sollicitation initiale est formulée par le salarié en cause. La présente obligation est valable pendant toute la durée du Contrat et les douze (12) mois qui suivront l'arrivée de son terme ou sa résiliation, quelle qu'en soit la cause et/ou le fondement. Dans le cas où l'une des parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre partie (notamment des dépenses de sélection et de recrutement, des frais de formation, des dommages résultant de sa réputation personnelle ou des engagements déjà pris en compte) en lui versant immédiatement une indemnité forfaitaire égale à douze (12) fois le dernier salaire brut mensuel que le salarié en cause aura perçu de la partie en manquement.

18.5 Obligations sociales et travail dissimulé : Le PRESTATAIRE s'engage à respecter les articles L.8222-1 et D.8222-5 du Code du travail (déclarations obligatoires aux organismes de protection sociale ou à l'administration fiscale) et atteste sur l'honneur de la réalisation de ses prestations par des salariés employés régulièrement au regard des articles L.1221-10, L.3243-2 et R.3243-1 du Code du travail.

18.6 Autonomie des stipulations : Le Contrat annule et remplace tous les accords ou contrats préalables, verbaux ou écrits, intervenus entre les parties, concernant les mêmes prestations. Pour le cas où une disposition quelconque du Contrat viendrait à être jugée nulle ou non écrite par une décision de justice ayant autorité de la chose jugée au principal et passée en force de chose jugée, les parties conviennent de tenter de limiter, autant que faire se peut, la portée de cette nullité de sorte que les autres dispositions contractuelles restent en vigueur et que l'équilibre économique du Contrat soit respecté. Dans cette hypothèse, les parties s'engagent à renégocier de bonne foi, la rédaction d'une nouvelle clause se substituant à la clause ainsi déclarée nulle.

18.7 Cession du Contrat : Le Contrat ne peut faire l'objet d'une cession, totale ou partielle, à titre gratuit ou onéreux, par le CLIENT sauf (i) accord écrit et préalable du PRESTATAIRE, ou (ii) cession du Contrat par le CLIENT au profit d'une société qu'il Contrôle ou sous son Contrôle au sens de l'article L.233-3 Code de commerce, sous réserve d'une information écrite en ce sens notifiée au PRESTATAIRE qui vaudra engagement sans restriction ni réserve du successeur de reprendre à son compte l'ensemble des droits et obligation du CLIENT à l'égard du Prestataire. Le CLIENT restera solidairement responsable, avec le successeur, du parfait respect des droits et obligation du successeur à l'égard du Prestataire.

18.8 Notification et computation des délais : Toute notification (mise en demeure, compte rendu, approbation ou consentement) requise ou nécessaire en application du Contrat devra être faite par écrit et sera réputé valablement donnée si (i) remise en main propre au destinataire contre signature de deux (2) exemplaires originaux (dont un (1) pour le destinataire) ou (ii) adressée par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception à l'autre partie ou (iii) par un service de courrier exprès contre signature d'un récépissé de remise. Sauf disposition particulière dans un article du Contrat, les délais sont comptés par jour calendaire, une semaine comptant six (6) jours ouvrables et cinq (5) jours ouvrés. Tout délai compté à partir d'une notification courte à compter de la première tentative de remise au destinataire, le cachet de la Poste faisant foi, ainsi que le récépissé du service de courrier exprès et la date manuscrite sur la lettre remise en main propre. Si une mesure doit être prise ou une notification doit être faite à une date ou date limite particulière et que cette date ne soit pas un jour ouvrée, la mesure ou notification en question pourra être reportée au jour ouvré suivant.

## 19 MEDIATION ET REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

En cas de litige entre le PRESTATAIRE et le CLIENT, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, et si le CLIENT a la qualité de consommateur, il a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

Le PRESTATAIRE adhère au service du Médiateur du Tourisme et Voyage :

MTV Médiation Tourisme Voyage  
BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17  
Site internet : [www.mtv.travel](https://www.mtv.travel)  
Email : info@mtv.travel

Le recours au médiateur ne peut être envisagé qu'après une tentative préalable de résolution directe du litige auprès du PRESTATAIRE.

## 20 LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le Contrat est soumis au droit français, tant pour les règles de forme que pour les règles de fond. Dans l'hypothèse où le Contrat serait traduit dans une langue étrangère, seule la version du Contrat en langue française fera foi entre

les parties. A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE ENTRE LES PARTIES POUR TOUT DIFFEREND RELATIF A L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA TERMINAISON DU PRESENT CONTRAT, conformément à l'article 48 du Code de procédure civile et seulement pour le cas où le CLIENT serait une société commerciale, IL EST FAIT EXPRESSEMENT ATTRIBUTION DE COMPETENCE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE BORDEAUX, MEME POUR LES PROCEDURES DE REFERE, sauf compétence matérielle ou territoriale d'attribution à laquelle il ne serait pas possible de déroger contractuellement.

LES PARTIES S'ENGAGENT A PROCEDER A UNE TENTATIVE DE CONCILIATION AVANT TOUT RECOURS AU JUGE.