

Article 1 – Définitions

Les termes ci-dessous auront la présente définition dans les Documents Contractuels liant DIGITALEO et son CLIENT.

Abonnement

Contrat souscrit par le CLIENT auprès de DIGITALEO en vue de l'utilisation d'un ou plusieurs Services par un ou plusieurs Utilisateurs.

Clé d'Authentification

Clé unique permettant la mise en service d'une Interconnexion API en vue de son utilisation ou en vue de l'accès à certaines Plateformes.

CNIL

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés chargée de l'application de la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 (voir www.cnil.fr).

Conditions Générales de Service

Le présent document, constituant avec les Conditions Particulières, l'ensemble des relations contractuelles entre DIGITALEO et son CLIENT. La version à jour des Conditions Générales de Service est disponible à cette adresse : <https://www.digitaleo.fr/cgs>.

Consommations

Toute communication électronique ou vocale comptabilisée au CLIENT par DIGITALEO en vue de sa facturation : SMS, email, message vocal, etc.

Contrat ou Documents contractuels

Ensemble constitué par les Conditions Générales de Service et les Conditions Particulières et le cas échéant, les contrats-cadres.

Données

Données et informations (notamment données à caractère personnel) relatives à une personne physique ou morale, détenues par le CLIENT et utilisées ou traitées, directement ou indirectement, dans le cadre des Services. Certaines données peuvent également être collectées / enrichies par des Services DIGITALEO. Elles deviennent ainsi la propriété du CLIENT.

Documentation

Documentation relative aux Services, sous forme de FAQ (Foire aux Questions), vidéos tutorielles ou tout autre support, disponibles sur les Plateformes DIGITALEO.

Dysfonctionnement

Tout dysfonctionnement du Logiciel, empêchant l'exécution de tout ou partie des fonctionnalités prévues dans sa Documentation, exclusivement imputable au Logiciel et reproductible.

Fichier Opt-in

Fichier des contacts du CLIENT ayant expressément formulé leur consentement à recevoir des SMS, emails ... (cf. article 34-5 du Code des postes et communications électroniques).

Identifiants

Ensemble formé d'un Login / Mot de passe permettant l'accès à une Plateforme DIGITALEO par un Utilisateur.

Interconnexion / API (Application Programming Interface).

Interfaces de communication entre plateformes techniques permettant d'utiliser certains Services DIGITALEO.

LCEN

Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique n° 2004-575 du 21 juin 2004.

Logiciel

Ensemble de programmes informatiques permettant d'opérer le ou les Service(s).

Maintenance

Ensemble d'actions tendant à prévenir ou à corriger les Dysfonctionnements d'un Logiciel, à l'enrichir ou à le faire évoluer.

Plateforme

Site web ou application opéré(e) par DIGITALEO au profit du CLIENT, hébergé(e) dans le Cloud, et auquel le CLIENT aura accès en vue de l'utilisation du Service par le biais du réseau Internet dans le cadre du modèle SaaS (Software as a Service).

Prestation

Service rendu ponctuellement par DIGITALEO au CLIENT hors Abonnement.

Référent

Interlocuteur (personne physique) désigné contractuellement par le CLIENT pour agir en qualité de mandataire dédié du CLIENT pour le suivi des relations contractuelles avec DIGITALEO, et habilité à l'engager contractuellement vis-à-vis de DIGITALEO.

Service

Tout service fourni par DIGITALEO au CLIENT selon le modèle SaaS, consistant notamment en l'utilisation des Services de DIGITALEO pour l'envoi de communications électroniques.

Utilisateur(s)

Personne(s) physique(s) autorisée(s) à utiliser le Service au titre du Contrat.

Article 2 – Documents Contractuels – Acceptation des modifications – Convention de preuve.

Les Documents Contractuels valent dans l'ordre suivant : Contrat-cadre et Conditions Particulières, puis Conditions Générales de Service. Ces Documents Contractuels expriment l'intégralité des accords intervenus entre les parties. Ils annulent et remplacent tout échange préalable entre les parties. Les conditions générales d'achat du CLIENT ne sont pas applicables dans les relations entre les parties. La modification des relations contractuelles entre les parties ne peut se faire que par la souscription par le CLIENT de nouvelles Conditions Particulières pour un nouvel Abonnement, ou par l'acceptation par le CLIENT de toute modification des Conditions Générales de Service selon les modalités décrites ci-dessous.

Les Conditions Générales de Service pourront être ponctuellement modifiées par DIGITALEO. Le CLIENT en sera averti par tout moyen dématérialisé, notamment par voie électronique. En cas de refus de sa part d'accepter les modifications des Conditions Générales de Service, le CLIENT en informera DIGITALEO et pourra résilier le Contrat dans les conditions de l'article 16 alinéa 1 des présentes Conditions Générales de Service.

Article 3 – Droit d'usage du Service

DIGITALEO concède au CLIENT le droit non exclusif, non cessible et personnel d'utiliser le ou les Service(s) énuméré(s) aux Conditions Particulières, conformément à sa/ leur destination, et ce en mode SaaS par le biais d'une Plateforme accessible grâce à des Identifiants ou une Clé d'Authentification et via une connexion Internet.

Le droit d'usage des Services permis par l'Abonnement est consenti :

- pour un site géographique donné,
- pour une enseigne donnée,
- et pour un Utilisateur donné.

Peuvent être souscrits en option dans le cadre d'un même Abonnement (liste d'options non exhaustive) :

- un ou plusieurs Utilisateur(s) supplémentaire(s)
- un ou plusieurs site(s) géographique(s) supplémentaire(s)
- une ou plusieurs enseigne(s) supplémentaire(s)

Le CLIENT s'interdit tout usage des Services sur tout autre site géographique, par toute autre enseigne, et par toute personne physique, que ceux nommément désignés par le CLIENT lors de la signature des Conditions Particulières. Le CLIENT s'interdit également de céder, échanger, prêter au autrement concéder à un tiers, même à titre gratuit, le droit d'usage des Services, compte tenu du caractère strictement personnel de l'Abonnement.

Le CLIENT s'engage à mentionner expressément, dans les Conditions Particulières, l'adresse du ou des site(s) géographique(s), le nom de la ou des enseignes(s) et l'identité du ou des Utilisateur(s) correspondant(s) à l'abonnement souscrit ainsi que l'identité du Référé désigné. Après signature des Conditions Particulières, une fiche d'installation pourra être adressée par DIGITALEO pour permettre au CLIENT de confirmer le ou les Utilisateur(s), la ou les enseigne(s) et le ou les site(s) géographique(s) d'utilisation des Services.

Dans le cas où, en cours d'exécution du Contrat, le site géographique et/ou l'enseigne mentionnés par le CLIENT (ou l'un d'entre eux, en cas d'option pour plusieurs Utilisateurs, sites et/ou enseignes) viendraient à devoir être modifiés, pour quelque raison que ce soit, le CLIENT s'engage à en informer DIGITALEO et à lui transmettre sans délai les mêmes informations que celles-ci-dessus listées sur le nouvel Utilisateur, le nouveau site géographique, et/ou la nouvelle enseigne envisagés. DIGITALEO sera en droit d'accepter ou de refuser ces changements et, si elle les refuse, de mettre un terme au Contrat dans les conditions de l'article 16 alinéa 1 des présentes Conditions Générales de Service. Le CLIENT s'engage à permettre aux représentants de DIGITALEO de s'assurer de l'utilisation du Service conformément aux clauses et termes du Contrat et en particulier au présent article.

Dans le cas particulier de la location de données, le CLIENT dispose d'un droit d'utilisation non exclusif, non cessible et personnel d'utiliser la ou les bases de données qui lui sont transmises par DIGITALEO pour la durée et pour les finalités visées au Contrat. Le CLIENT s'engage expressément à n'utiliser la ou les bases de données fournies par DIGITALEO que pour les besoins propres à son activité et conformément à leur destination/finalité/usage.

Toute utilisation pour une finalité non-prévue aux Conditions particulières, même partielle et de quelque manière que ce soit, est interdite, sauf autorisation écrite et expresse donnée par DIGITALEO.

Article 4 – Mise en place du Service

Pour la mise à disposition du Service (hors Prestation), DIGITALEO :

- Mettra une Plateforme ou une Interconnexion à disposition du CLIENT, et procédera au pré-paramétrage de la Plateforme pour les besoins du CLIENT,
- Communiquera au CLIENT un Clé d'Authentification ou des Identifiants propres à chaque Utilisateur (que celui-ci devra utiliser lors de chaque accès à la Plateforme), dont le CLIENT sera seul responsable et dont il doit assurer la confidentialité. En toute hypothèse, le CLIENT supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation de sa Clé d'Authentification et/ou ses Identifiants par toute personne non autorisée, et s'engage notamment à régler l'ensemble des Consommations résultant de leur usage.
- S'engage à proposer une formation par Utilisateur dans la limite de deux par an et par site géographique du CLIENT sur site ou à distance et à assurer le support technique.
- Dispose d'un accès à distance sur la Plateforme par le service support. Cet accès à distance est révoquant à tout moment par le CLIENT via les paramètres de l'application. Une explication détaillant la procédure de révocation est consultable ici : <http://support.digitaleo.com>.
- Peut procéder à la souscription d'accès supplémentaire(s), la liste de ce(s) dernier(s) figurera en annexe aux Conditions Particulières.

DIGITALEO se réserve le droit de compléter, d'étendre, de modifier, d'interrompre ou d'améliorer les services proposés, en particulier lorsque de telles mesures sont de nature à améliorer les standards technologiques ou ergonomiques des services ou sont considérés comme nécessaires pour prévenir des abus. De telles modifications peuvent mener à des changements dans l'apparence des Services proposés. DIGITALEO ne procédera à de telles modifications que si elles sont raisonnables et acceptables pour le CLIENT ou si leur exécution est requise par la loi.

Dans le cas où le CLIENT accède à une offre de test d'un service, DIGITALEO se réserve le droit de bloquer tous les identifiants d'accès du CLIENT et de supprimer l'accès du CLIENT au service ainsi que toutes les données qui y sont rattachées (création, email, site Internet ...).

Article 5 – Préconisations

Pour délivrer le Service dans les meilleures conditions, DIGITALEO préconise que les campagnes comprenant de forts volumes de Consommations se fassent conformément aux modalités suivantes :

- Envoi des messages en début de journée, si possible avant midi, pour anticiper la durée nécessaire de l'envoi sur le jour choisi et ainsi éviter tout retard dans l'exécution du Service ;
- Répartition des envois dans le temps. Si le CLIENT ne se conforme pas à cette recommandation, DIGITALEO se réserve le droit d'appliquer cette répartition des envois, notamment lors des périodes de fort trafic.

Les seuils de ces volumes de Consommations sont précisés dans les FAQ relatives à l'utilisation du Service concerné, et incluses dans la Documentation présente sur la Plateforme du Service.

Dans un souci de respect de la vie privée et conformément aux recommandations de la CNIL et à la LCEN, DIGITALEO préconise que les messages ne soient reçus que dans les plages horaires indiquées :

- SMS : 8h-20h30, en excluant les dimanches et jours fériés pour les SMS à vocation commerciale ;
- Email : sans limite ;
- Message vocal : 8h-20h, en excluant les samedis, dimanches et jours fériés pour les appels à vocation commerciale.

Dans le cas d'envoi de messages pour lesquels une réponse est attendue, les plages horaires les plus propices à la réception d'une réponse sont, sur les jours de semaine (hors week-ends et jours fériés) :

- 12h-14h ;
- 18h-20h.

Pour un bon fonctionnement du Service en ligne, DIGITALEO préconise de suivre ses recommandations précisées dans les FAQ relatives à l'utilisation du Service concerné, notamment en ce qui concerne les navigateurs recommandés.

Le CLIENT dispose au sein de la plateforme d'un espace de stockage de 100Mo lui permettant de stocker tout fichier nécessaire à la bonne exécution de ses opérations marketing ou de celles de son réseau. Le calcul du volume de stockage pour le CLIENT prend en compte les ressources suivantes : images, fichiers vocaux, coordonnées des réseaux de points de vente, fichiers PDF à stocker (liste non exhaustive susceptible d'évolution).

En cas de dépassement de cet espace de stockage, DIGITALEO en informera le CLIENT. A défaut de réponse et de suppression de certains contenus dans les 7 jours, DIGITALEO se réserve le droit de supprimer certains contenus afin de garantir le bon fonctionnement de ses Services sans qu'aucun préjudice ne puisse être réclamé de la part du CLIENT auprès de DIGITALEO.

Le volume de stockage initial peut être étendu par dérogation dans les Conditions Particulières.

Article 6 – Prestations

En sus de l'offre de Service, DIGITALEO propose différents types de Prestations, notamment des créations graphiques, des programmations de campagnes Emails et SMS, des formations ainsi que des conseils sur les campagnes marketing.

Les différentes prestations sont disponibles auprès du service commercial. La durée de ces prestations est définie dans les Conditions Particulières qui commence à courir à compter de la validation de ces dernières par DIGITALEO.

Tout comportement, agissement de l'Utilisateur entraînant un retard ou inexécution de la prestation, ne pourra être imputable à DIGITALEO et ouvrira à cette dernière une faculté de résiliation aux torts du client telle que prévue à l'article 17.

Selon la prestation commandée, DIGITALEO soumettra à l'Utilisateur des éléments montrant l'aspect visuel de ceux-ci, les plans d'actions prévues... dans les limites prévues lors de la commande. Après acceptation par l'Utilisateur dans le délai imparti, toute demande de modification fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Article 7– Assistance et Maintenance

DIGITALEO procèdera à toutes les opérations de Maintenance en vue de réduire la probabilité de défaillance ou de dégradation du Service et procèdera à toutes opérations de contrôle et de mise à jour qui s'avèreraient nécessaires sur le Logiciel. DIGITALEO pourra interrompre le Service à cette fin pour une durée inférieure à 48 (quarante-huit) heures consécutives.

En outre, ne seront pas considérées comme une interruption ou une indisponibilité du Service :

- Toute opération de Maintenance planifiée par DIGITALEO avec un préavis d'au moins 24 heures, au moyen d'un message visible à l'écran ;
- Toute période d'indisponibilité de moins de 15 minutes ;
- Toute indisponibilité imputable à l'équipement du CLIENT, à l'un de ses logiciels ou autre technologie (pare-feu, service de noms etc.) ;
- Toute indisponibilité due à des circonstances indépendantes de la volonté de DIGITALEO ou de ses sous-traitants, notamment les cas de force majeure, pannes techniques causées par des actions de malveillance informatique, interruptions des services d'électricité ou des télécommunications.

Le CLIENT avisera DIGITALEO de l'existence de tout Dysfonctionnement, par tout moyen approprié, en décrivant précisément le Dysfonctionnement et ses conséquences. DIGITALEO enregistrera chaque Dysfonctionnement qui sera analysé en interrogeant le CLIENT si besoin. DIGITALEO s'engage à prendre en compte tout Dysfonctionnement signalé par le CLIENT dans un délai de 4 heures ouvrées.

En fonction de l'information reçue et des précisions qu'elle contient, DIGITALEO pourra :

- Soit donner au CLIENT une solution susceptible de remédier à l'incident ;
- Soit décider de toute autre solution qu'elle estime adaptée aux circonstances.

DIGITALEO assure un support client disponible les jours ouvrés, selon les modalités précisées sur la « Page contact » du site www.digitaleo.fr. DIGITALEO recommande que préalablement à l'appel téléphonique au support, le CLIENT consulte les FAQ relatives à l'utilisation du Service en cause.

DIGITALEO ne pourra pas être tenu responsable du non fonctionnement ou du mauvais fonctionnement de la plateforme et des services associés en cas de politique de sécurité informatique trop restrictive mise en place par le CLIENT. Une note technique est disponible auprès de DIGITALEO sur les prérequis techniques indispensables au bon fonctionnement.

Article 8 – Obligations du CLIENT

Le CLIENT s'engage à :

- Respecter toutes les dispositions légales et réglementaires en vigueur, notamment la loi Informatique et Libertés, les recommandations de la CNIL (dont optin B2C, stop SMS, désabonnement emailing ...), la LCEN (horaires d'envoi des SMS ...) et les lois sur la contrefaçon en n'utilisant et ne diffusant que du contenu (marques, textes, images, logos ...) dont il est propriétaire ou pour lequel il dispose d'une autorisation d'usage à titre commercial ;
- Décharger DIGITALEO de toute responsabilité quant aux contenus et Données stockés et/ou expédiés dans le cadre des Services, et garantir DIGITALEO contre tous recours susceptibles d'être intentés à son encontre de ce fait ;

- Collaborer de bonne foi avec DIGITALEO et à lui fournir l'ensemble des informations pertinentes pour délivrer le Service le plus performant possible ;
- Fournir tous les éléments utiles au paramétrage de son compte ou de sa campagne de communication ;
- Ne pas utiliser le nom « DIGITALEO » à titre de marque ou de dénomination commerciale lors de leur opération de marketing pour la promotion de leurs services de vente au détail ou en gros.
- Ne pas utiliser les Services de DIGITALEO pour stocker, traiter ou diffuser des contenus interdits par la loi ou contraires aux bonnes mœurs (en particulier tout contenu pornographique, raciste, xénophobe, extrémiste ou de toute autre nature répréhensible) ou pouvant nuire aux droits des tiers (cf. notamment les droits de la personnalité, les marques déposées, les droits au nom ou les droits d'auteur). Si ces agissements frauduleux devaient porter atteinte à DIGITALEO ou aux droits de tiers, alors le CLIENT devra rembourser à DIGITALEO les frais engendrés par cette conduite. Le CLIENT s'engage également à soutenir DIGITALEO dans l'empêchement de telles conduites.

En particulier, le CLIENT s'engage à remplir toutes ses obligations relatives à la loi Informatique et Libertés vis-à-vis des personnes concernées par les Données présentant un caractère personnel, le CLIENT étant propriétaire de ces Données et responsable de leur traitement, et notamment :

- Les obligations relatives à leur collecte,
- Les obligations relatives à l'information des personnes concernées quant à l'usage fait de ces Données,
- Les obligations de déclaration relatives au traitement de ces Données auprès de la CNIL.
- Les obligations concernant le traitement des données sensibles telles que l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, l'appartenance syndicale, la santé ou la vie sexuelle. Les données sensibles ne peuvent être recueillies et exploitées qu'avec le consentement **explicite** des personnes.

DIGITALEO fournira au CLIENT toutes informations utiles à cette fin si besoin, et remplira, le cas échéant, ses propres obligations, notamment déclaratives, relatives aux Données présentant un caractère personnel.

En utilisant la plateforme DIGITALEO, le CLIENT accepte l'utilisation de cookies pour se voir proposer des services et offres adaptés et une utilisabilité optimale de la plateforme. Pour en savoir plus et paramétrer les cookies, le CLIENT peut consulter le site de la CNIL : <http://www.cnil.fr/vos-droits/vos-traces/les-cookies/>.

Le CLIENT garantit et indemnisera DIGITALEO contre toute action et/ou recours intenté par toute personne qui serait fondée du fait :

- Des contenus de toutes les communications diffusées, et/ou Données stockées et/ou expédiées, dans le cadre des Services et qui contreviendraient aux législations et/ou aux règlements en vigueur (notamment celles et ceux visés au présent article), tant en France qu'à l'étranger ;
- De la violation de tout droit de propriété intellectuelle relatif aux contenus diffusés dans le cadre des Services sans les accords nécessaires de leur propriétaire.

Le CLIENT s'interdit tout type d'usage non expressément autorisé par le Contrat ou par la loi et notamment :

- De faire des recherches à partir du Logiciel aux fins de création d'une œuvre dérivée ou concurrente ;
- De reproduire tout élément du Logiciel et/ou de la Documentation, par quelque moyen, sous quelque forme et sur quelque support que ce soit ;
- De consentir le prêt ou quelque mise à disposition que ce soit du Logiciel et/ou de sa Documentation par quelque moyen que ce soit ;
- De rechercher la robustesse et la disponibilité de la Plateforme à l'aide d'outils de charge type robots ;
- De rechercher ou de faire rechercher par un tiers des failles de sécurité sur les Plateformes ou les API de DIGITALEO et leur exploitation.

En cas d'usage de l'Abonnement et/ou des Services par le CLIENT non-conforme au Contrat et en particulier au présent article, DIGITALEO sera en droit de résilier le Contrat conformément à l'article 16 alinéas 2 et 3 des présentes Conditions Générales de Service, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être réclamés au CLIENT. De surcroît, DIGITALEO ne sera tenue à aucune responsabilité ni garantie de quelque nature que ce soit envers le CLIENT en cas d'usage non-conforme par ce dernier de l'Abonnement et/ou des Services.

Article 9 – Prix – Facturation – Paiement

DIGITALEO adressera au CLIENT :

- Pour les Abonnements au Service, une facture mensuelle comprenant l'Abonnement à échoir et les Consommations du mois échu, le début de la facturation démarrant à la date de livraison des Identifiants ou Clé d'Authentification au Service. Dans certains cas, DIGITALEO peut accorder au CLIENT un délai supplémentaire pour la livraison du Service et dans ce cas, la date de facturation sera celle prévue dans les conditions spécifiques. Pour tout envoi d'un SMS long, à savoir un SMS contenant plus de 160 caractères, le CLIENT sera facturé d'une unité supplémentaire par tranche de 153 caractères.
- Pour les Prestations ponctuelles, une facture sera émise dès que la Prestation aura été rendue. Toutefois, pour toute commande de Prestation d'un montant supérieur à 500 Euros, DIGITALEO se réserve le droit de demander un acompte à la commande suivant les clauses négociées dans les Conditions Particulières.

Les tarifs de certaines fonctionnalités de l'outil sont détaillés uniquement dans la plateforme DIGITALEO et non dans les Conditions Particulières (location de données par exemple ...). Dans ce cas, les tarifs seront affichés de façon non-ambigüe dans la plateforme et une double validation sera demandée au CLIENT afin de lui indiquer la facturation complémentaire de ce type de service. L'accès à ces fonctionnalités peut être désactivé pour les utilisateurs du CLIENT sur simple demande du CLIENT.

Les factures d'Abonnements au Service sont payables net sous 15 (quinze) jours à compter de la date de facture. Les factures de Prestations sont payables net dès réception.

Les factures sont payables sans escompte, par prélèvement automatique SEPA Core Direct Debit dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la date de facture sur le compte bancaire domicilié en France et désigné par le CLIENT. Lors de la conclusion du Contrat, le CLIENT fournit à DIGITALEO un mandat de prélèvement SEPA dûment signé (auquel DIGITALEO attribuera une Référence Unique de Mandat, ci-après « RUM ») ainsi qu'un relevé d'identité bancaire comportant ses identifiants BIC et IBAN. Le CLIENT s'engage à approvisionner son compte afin de permettre l'exécution du prélèvement à la date fixée. Les parties conviennent expressément que la notification préalable de chaque prélèvement sera réalisée par DIGITALEO par tout moyen à sa convenance dans un délai minimum de 5 (cinq) jours ouvrés avant la date du prélèvement. Le CLIENT s'engage à communiquer à DIGITALEO par écrit, sans délai, et en tout état de cause sous 3 (trois) jours à compter de la réception d'une facture de DIGITALEO, toute modification survenant sur le compte bancaire prélevé (notamment en cas de changement d'intitulé de compte ou d'établissement bancaire). Toute demande de révocation ou de modification du périmètre du mandat de prélèvement SEPA doit être effectuée auprès de DIGITALEO par le CLIENT au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception qui précise notamment la RUM concernée ainsi que la dénomination du/des Contrat(s) impacté(s). Si le CLIENT révoque son mandat de prélèvement sans en fournir un nouveau qui permette à DIGITALEO de procéder aux prélèvements, DIGITALEO se réserve le droit de résilier le Contrat et/ou de demander le paiement comptant par chèque de banque.

Le défaut de paiement à l'échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable la facturation d'un intérêt de retard, égal à trois fois le taux d'intérêt légal. Conformément à l'article L. 441-6 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire de 40 Euros pour frais de recouvrement s'ajoutera systématiquement aux pénalités de retard dues. Tout rejet de règlement d'une facture éditée par DIGITALEO dans le cadre du Contrat entraînera au surplus, de plein droit, une facturation forfaitaire de 25 Euros H.T., ainsi que la suspension temporaire de l'accès au Service souscrit jusqu'à régularisation du(es) paiement(s).

Les prix du Service peuvent être révisés annuellement, selon la formule d'indexation suivante : $P = PO \times S / SO$, où :

- P = nouveau prix après révision
- PO = prix à la date de conclusion du Contrat
- SO = valeur du dernier indice Syntec publié à la date de conclusion du Contrat
- S = valeur du dernier indice Syntec publié à la date de révision.

Le CLIENT sera informé de cette révision de prix par email un mois calendaire au plus tard avant son entrée en vigueur, soit le 1^{er} décembre de l'année qui précède. Il sera alors libre de mettre fin au Contrat dans les conditions prévues à l'article 16 alinéa 1 des présentes Conditions Générales de Service.

Pour l'évolution et la maintenance de la Plateforme et/ou des Services (évolution important des fonctionnalités proposées, changement du modèle économique, émergence d'un nouveau produit, changement de fournisseurs / sous-traitants, changement de cadre légal, démarche d'amélioration continue de la qualité, etc ...), DIGITALEO se réserve le droit de modifier les tarifs publics ou négociés au travers des Conditions Particulières. Le CLIENT sera dans ce cas informé par email, lettre simple ou par tout moyen dématérialisé, de la nature de l'évolution majeure et du changement subséquent de tarif. Il pourra alors soit résilier le Contrat dans les conditions de l'article 16 alinéa 1 des présentes Conditions Générales de Service, soit accepter le nouveau tarif en procédant au paiement de la première facture émise suivant ce nouveau tarif.

Dans le cas de conditions tarifaires spécifiques consenties au CLIENT en raison de son appartenance à un groupe, expressément visée dans les Conditions Particulières, la perte de la qualité de membre de ce groupe entraîne de plein droit la modification desdites conditions tarifaires. Les nouvelles conditions tarifaires feront l'objet d'une renégociation entre les parties.

Article 10 – Responsabilité – Garantie

DIGITALEO s'engage à exécuter les obligations à sa charge avec tout le soin en usage dans sa profession et à se conformer aux règles de l'art en vigueur. DIGITALEO pourra avoir recours à des sous-traitants de son choix pour la réalisation des Services et demeurera seule responsable vis-à-vis du CLIENT de l'exécution de ses obligations. DIGITALEO sera en toute hypothèse tenue par une obligation de moyens et non de résultat.

Le CLIENT reconnaît que DIGITALEO ne peut notamment garantir une continuité des Services exécutés via le réseau Internet, ni une fiabilité intégrale de l'acheminement et du stockage des messages (qui peuvent être sujets à des défaillances ou dysfonctionnements des réseaux de transmission, interruptions d'accès et/ou de service des opérateurs de l'Internet, de la téléphonie mobile ou de ses autres fournisseurs), et DIGITALEO ne sera pas tenue pour responsable d'éventuels dysfonctionnements, indisponibilités, mauvaise transmission ou réception des messages, ou ralentissements des Services en résultant.

Aucune responsabilité de DIGITALEO ne pourra par ailleurs être recherchée en cas d'interruptions ou difficultés de fonctionnement indépendantes de la volonté de DIGITALEO ou de ses sous-traitants, notamment en cas d'interruption des services d'électricité ou des télécommunications, de pannes techniques causées par des actions de malveillance informatique, ou de tout autre évènement ayant le caractère de force majeure.

Le Service étant de conception standard et réalisé pour satisfaire le plus grand nombre d'utilisateurs, DIGITALEO ne peut garantir son adéquation aux besoins spécifiques du CLIENT et des Utilisateurs.

En tout état de cause, le CLIENT et les Utilisateurs utiliseront le Service sous leur seule direction, contrôle et responsabilité. Il appartient au CLIENT de réaliser sous sa responsabilité et sous sa direction des sauvegardes régulières de l'ensemble des Données. DIGITALEO ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute contamination par tout virus des fichiers du CLIENT ni des conséquences éventuellement dommageables de cette contamination, ni de toute perte et/ou altération des Données (quelle qu'en soit la cause), qui aurait pu être évitée si le CLIENT avait mis en place un système de sauvegardes régulières.

Dans le cadre de la location de données, DIGITALEO rappelle que les données constituent uniquement un outil de recherche d'informations et que l'utilisation des bases et de ses fichiers extraits relève de la seule responsabilité de l'Utilisateur. Ainsi l'Utilisateur prendra grand soin d'identifier sa cible afin de procéder à un choix éclairé dans le cadre de la sélection des données qu'il souhaite charger sur son compte.

DIGITALEO s'assure auprès de ses fournisseurs de location de données que ceux-ci apportent le plus grand soin dans la collecte et la mise à jour de leur base de données. Néanmoins, ni DIGITALEO, ni les fournisseurs de bases de données ne peuvent être tenus responsables d'omissions, d'inexactitudes ou d'erreurs non significatives, marginales affectant les données de leur base, ni des conséquences qui en résulteraient pour l'Utilisateur.

DIGITALEO ne pourra notamment pas être tenue pour responsable des dommages consécutifs à :

- Toute indisponibilité ou interruption du Service liée à une opération de Maintenance de DIGITALEO dans les conditions de l'article 6 des présentes Conditions Générales de Service ;
- Une inexécution ou une mauvaise exécution par le CLIENT et/ou les Utilisateurs des obligations à leur charge au titre du Contrat ;
- Une mauvaise utilisation du Service et/ou des Identifiants par le CLIENT et/ou les Utilisateurs, en particulier tout usage de l'Abonnement et/ou du Service non-conforme à l'article 7 des présentes Conditions Générales de Service ;
- Une erreur du CLIENT et/ou des Utilisateurs dans l'accès à la Plateforme et/ou l'utilisation du Service ;
- Un dysfonctionnement du Service qui :
 - Serait causé par des modifications apportées au Service et/ou au Logiciel et/ou matériels fonctionnant avec le Service, par le CLIENT et/ou un Utilisateur et/ou tout tiers non habilité par DIGITALEO ;
 - Ferait suite à un refus du CLIENT et/ou d'un Utilisateur de mettre en œuvre des corrections, révisions et/ou mises à jour et/ou solutions de contournement relativement au Service pour mettre fin aux Dysfonctionnements ou éviter leur génération ;
 - Ne serait pas imputable au Service.

DIGITALEO ne pourra par ailleurs pas être tenue pour responsable :

- De l'éventuel ralentissement des cadences d'envoi des messages pouvant résulter de l'utilisation de certaines fonctionnalités avancées du Service (notamment personnalisation de l'émetteur des SMS, demande de récupération des réponses SMS ...)
- De la performance économique des actions réalisées à l'aide du Service et des résultats de son utilisation ;
- Des dommages causés à des biens distincts du Service ;

- Des évènements qui pourraient survenir lors de l'utilisation par le CLIENT de matériels et/ou de logiciels non conçus par DIGITALEO et/ou non autorisés par DIGITALEO dans les FAQ relatives à l'utilisation du Service concerné ;
- Du mauvais fonctionnement de toute connexion au réseau Internet utilisée par le CLIENT ;
- Des pertes ou des dommages survenus aux Données et informations, fichiers ou bases de données ou à tout autre élément dont le CLIENT et les Utilisateurs s'engagent par les présentes à assurer la sauvegarde.

DIGITALEO ne répondra pas des dommages imprévisibles, ni des dommages indirects et/ou immatériels tels que notamment les manques à gagner, les préjudices financiers et/ou commerciaux, les pertes de clientèle, de commande, de temps, de mauvaise utilisation, ou le mauvais fonctionnement du Service, quelle qu'en soit la cause.

En tout état de cause, la responsabilité de DIGITALEO à quelque titre que ce soit est limitée au montant facturé au CLIENT au titre du Service en cause sur le 3 (trois) derniers mois.

Article 11 – Assurances

Chacune des parties déclare être assurée, notamment en responsabilité civile professionnelle, auprès d'une compagnie notoirement solvable et maintenir à jour toutes les polices d'assurances, pour couvrir tous les dommages causés à l'autre partie ou à tout tiers et consécutifs à l'exécution ou l'inexécution du Contrat, sans préjudice de l'application de l'article 9 des présentes Conditions Générales de Service.

Chaque partie s'engage à en justifier sur première demande de l'autre partie.

Article 12 – Propriété

Le Contrat et tous droits d'utilisation concédés au CLIENT ne lui confèrent aucun titre ou droit de propriété (notamment de propriété intellectuelle) sur le Service, le Logiciel qui opère le Service, et sa Documentation, ceux-ci demeurant la propriété exclusive de DIGITALEO.

Le CLIENT s'oblige à prendre toutes les mesures nécessaires, notamment de sécurité, à l'égard de son personnel comme de tout tiers sur ses sites pour assurer le respect du droit de propriété de DIGITALEO sur le Service.

Le CLIENT s'engage notamment à prendre toutes les dispositions pour que son personnel ou le tiers susvisé ne conserve ni Documentation, ni accès aux Plateformes.

En conséquence, le CLIENT s'interdit tout acte susceptible de porter atteinte à ce droit de propriété.

Article 13 – Confidentialité

Les Données que le CLIENT transmet à DIGITALEO pour effectuer ses traitements sont réservées au seul usage du CLIENT (à l'exception des Prestations) et relèvent de la responsabilité du CLIENT dans tous les cas. Elles ne peuvent être utilisées par DIGITALEO que dans les conditions du Contrat et non pour son propre compte ou pour celui d'un tiers. DIGITALEO s'interdit en particulier de céder, vendre ou louer à un tiers, tout ou partie des Données qui lui sont transmises, notamment les fichiers de contacts du CLIENT, et d'en prendre ou conserver une copie, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution du Contrat et des Services.

Plus largement, dans le cadre de l'exécution du Contrat, chacune des parties conservera confidentielles toutes les informations et données de quelque nature que ce soit, écrites ou orales, qui lui auront été transmises par l'autre partie ou qu'elle aura pu apprendre au cours de la relation contractuelle, et ne les utilisera qu'afin d'exercer ses droits et obligations aux termes du Contrat.

Cependant, aucune des parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations et Données qui :

- seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute de la partie les recevant,
- seraient développées à titre indépendant par la partie les recevant, connues de celle-ci avant que l'autre partie ne les lui divulgue, ou légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité,
- ou devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas la partie tenue de les divulguer devra informer l'autre partie).

Les obligations de confidentialité des parties à l'égard des informations et Données demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et pendant une période de 2 ans après sa terminaison qu'elle qu'en soit la cause.

Les parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

Article 14 – Sécurité des données – Réversibilité

Chacune des parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données. DIGITALEO s'engage notamment à prendre toutes précautions utiles afin de sécuriser l'accès aux Services et de préserver la sécurité et l'intégrité des Données stockées et/ou diffusées dans le cadre des Services, en particulier afin d'empêcher tout accès frauduleux aux, ou utilisation frauduleuse des, Données, ainsi que toute destruction, altération ou perte des Données.

DIGITALEO ne conservera les Données que pour la durée du Contrat.

En cas de cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, DIGITALEO s'engage à restituer, ou éventuellement détruire, au choix du CLIENT, à titre gratuit et dans un délai de 60 (soixante) jours à compter de la date de réception par DIGITALEO de la notification par le CLIENT de sa demande de réversibilité formulée par lettre recommandée avec accusé de réception, l'ensemble des Données lui appartenant, dans un format standard lisible.

Le CLIENT collaborera activement avec DIGITALEO afin de faciliter la récupération des Données.

DIGITALEO fera ses meilleurs efforts pour que le CLIENT puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire.

Article 15 – Loi informatique et libertés

En utilisant les Services DIGITALEO, le CLIENT certifie que toutes les informations fournies sont vraies et complètes. Le CLIENT accepte ce faisant l'enregistrement et le stockage électronique de ses informations par DIGITALEO.

L'ensemble des informations personnelles relatives aux Utilisateurs fait l'objet d'un traitement informatique automatisé ayant été déclaré par DIGITALEO, conformément à la loi Informatique et Libertés.

Conformément à cette loi, il est rappelé que chaque Utilisateur dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de modification et de retrait sur toute donnée personnelle le concernant. Les Utilisateurs peuvent à tout moment exercer ce droit en contactant DIGITALEO par courrier électronique à l'adresse : contact@digitaleo.com.

Article 16 – Référence

Le CLIENT reconnaît à DIGITALEO le droit d'utiliser à des fins de communication ou de promotion commerciale, son nom ou sa raison sociale, son logo et des exemples de réalisation au titre de « Référence Client ».

Article 17 – Durée – Fin du contrat

Le contrat est conclu, sauf exception mentionnée aux Conditions Particulières ou pour les Prestations, pour une durée indéterminée. Il pourra être résilié à tout moment et sans indemnité par l'une ou l'autre des parties, en avisant l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et en respectant un préavis de 3 (trois) mois.

Par exception, le contrat pourra être conclu avec un engagement minimal ou à durée déterminée. Durant cette période, le contrat ne peut être ni résilié, ni remboursé. Chaque Partie s'engage donc à maintenir l'Abonnement pendant cette période, sauf en cas d'inexécution par l'autre partie d'une obligation mise à sa charge par le Contrat. Dans un tel cas, l'autre partie pourra lui adresser une mise en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, précisant le ou les manquements reprochés et lui demandant d'y remédier. Si la mise en demeure reste sans effet à l'expiration d'un délai de 10 (dix) jours, la partie non fautive pourra résilier le Contrat, de plein droit, sans formalité judiciaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice de tous dommages et intérêts qu'elle pourrait réclamer à l'autre partie.

A l'issue de celle-ci, pour un contrat conclu avec un engagement minimal, il pourra être résilié à tout moment et sans indemnité par l'une ou l'autre des parties, dans les conditions de fin de contrat susvisées. Dans le cadre d'un contrat à durée déterminée, celui-ci sera éteint de plein droit. Il reviendra aux parties de se rapprocher pour décider du renouvellement ou non du contrat.

D'une manière générale, en cas d'inexécution par une partie d'une obligation mise à charge par le Contrat, l'autre partie pourra lui adresser une mise en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, précisant le ou les manquements reprochés et lui demandant d'y remédier. Dans une telle hypothèse, si la mise en demeure reste sans effet à l'expiration d'un délai de 10 (dix) jours, la partie non-fautive pourra résilier le contrat, de plein droit, sans formalité judiciaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice de tous dommages et intérêts qu'elle pourrait réclamer à l'autre partie.

En cas de cessation d'activité de l'une ou l'autre des parties, chacun d'elle sera libre de résilier le Contrat. Les situations de redressement judiciaire, liquidation judiciaire et cessation volontaire d'activité permettent également la dénonciation du Contrat.

Les droits d'utilisation du CLIENT sur les Services prendront fin de plein droit et immédiatement à la date de cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit, le CLIENT s'interdisant dès lors tout usage des Identifiants. Dans ce cas, le CLIENT n'est pas tenu de respecter un préavis de 3 (trois) mois.

DIGITALEO s'engage à ne pas conserver les Données après cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit.

Article 18 – Absence de cession ou transfert du Contrat

Le Contrat n'est pas cessible ni transférable à un tiers sans accord préalable et écrit de DIGITALEO.

Sont assimilés à une cession ou à un transfert les scissions, fusions, absorptions, apports ... et d'une manière générale, toutes opérations tendant à une mutation du droit d'usage dans un autre patrimoine.

Article 19 – Notifications

Toute notification faite en vertu du Contrat doit être adressée aux sièges sociaux respectifs des parties, à moins qu'il ne soit expressément prévu qu'elle peut être effectuée en ligne ou par voie électronique.

Article 20 – Loi applicable, tribunal compétent

Le contrat est soumis à la loi française. En cas de différend ayant trait au Contrat, portant notamment sur sa validité, son interprétation, son exécution, sa cessation ou sa transmission, DIGITALEO et le CLIENT feront leurs meilleurs efforts pour régler le différend à l'amiable dans un délai maximum de soixante (60) jours à compter de la réception d'une notification écrite de la part de l'un d'eux.

Tous les litiges auxquels le Contrat pourrait donner lieu, notamment au sujet de sa validité, de son interprétation, de son exécution, de sa cessation ou de sa transmission, et qui ne pourraient être réglés à l'amiable, seront la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Rennes (France).