

# Conditions Générales de Vente

## ACD GROUPE

### TITRE 1 – VENTE LOGICIEL

#### Article 1.1 : OBJET

Les dispositions qui suivent s'appliquent à toutes nos ventes. Le client accepte sans réserve nos conditions de vente et renonce à toute application de ses éventuelles conditions générales d'achat. Dans les conditions énoncées ci-après, ACD Groupe accorde au client, une licence d'utilisation non cessible et non exclusive de certains de ses logiciels, pour certaines entités juridiques, sur certains sites, pour un certain nombre de postes utilisateurs qui lui permet d'utiliser le logiciel sur son propre matériel, pour les besoins de son entreprise. Tous ces éléments sont précisés dans le bon de commande ou la proposition commerciale se rapportant à ce bon sachant qu'implicitement il n'y a qu'une seule entité. Les logiciels d'autres sociétés, sont livrés avec leurs propres conditions de vente. Pour le matériel, les conditions de vente et de garantie sont spécifiées dans le bon de commande ou la proposition se rapportant à ce bon ; à défaut le matériel est payable à la commande et la garantie est de trois mois par retour atelier à la charge et sous la responsabilité du client.

#### Article 1.2 : CHOIX DU LOGICIEL

Le client a choisi le logiciel, qui est un progiciel standard, sous sa responsabilité exclusive, il reconnaît l'avoir vu fonctionner, avoir pris connaissance de ses spécifications et le considère comme adapté à ses besoins.

#### Article 1.3 : GARANTIE

ACD Groupe garantit pendant une durée d'un an à compter de la livraison du logiciel, sous réserve d'une exploitation dans des conditions normales d'utilisation, que le logiciel permettra une utilisation conforme, pour l'essentiel, aux spécifications définies dans le support d'exploitation accompagnant le logiciel. Cette garantie couvre la correction des programmes, sans intervention sur site, dans le cas où le client pourrait constater une anomalie de fonctionnement par rapport aux spécifications. Sont exclues de cette garantie les interventions sur site dues à une erreur de manipulation, à un mauvais fonctionnement du matériel ou du logiciel système. Sont exclues les modifications que nécessiteraient depuis la livraison un changement de législation, un changement même partiel de la configuration du système comprenant de façon non exhaustive, unité centrale, périphérique, logiciel système, logiciels d'application d'autres éditeurs. ACD Groupe ne garantit pas que les fonctions du logiciel permettront d'atteindre les objectifs que le Client s'est fixés, ni que l'exécution du logiciel sera ininterrompue ou exempte d'erreur. En aucun cas ACD Groupe ne pourra être tenu responsable de tout dommage de quelque nature que ce soit, notamment perte d'exploitation, perte de données ou toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'emploi des programmes, des données, des supports magnétiques, du matériel, même si ACD Groupe a été prévenu de l'éventualité de tels dommages. En tout état de cause, la responsabilité d'ACD Groupe ne pourra en aucun cas excéder le montant payé par le client pour l'acquisition du logiciel.

#### Article 1.4 : OBLIGATIONS DU GROUPE ACD

ACD Groupe s'engage, conformément aux présentes conditions, à livrer son logiciel sous forme de code objet et à le faire fonctionner sur le matériel choisi par le client. Le logiciel ne pouvant pas être exploité sur tous les systèmes informatiques, la validité de la commande est conditionnée par la description précise de la configuration du système, matériel et logiciels, dans le bon de commande.

- Sous réserve de paiement de l'acompte et de la disponibilité du matériel, sauf cas de force majeure, ACD Groupe s'engage à livrer et à assister éventuellement le client au démarrage dans les dix jours ouvrables de la date de démarrage précisée dans le bon de commande ;
- Sans versement d'acompte, la livraison et l'assistance éventuelle se feront dans le meilleur délai, compte tenu de la charge d'ACD Groupe.

### **Article 1.5 : OBLIGATIONS DU CLIENT**

Il appartient exclusivement au client :

- De prendre toutes les mesures de sécurité et de sauvegarde (copie des fichiers en plusieurs exemplaires à fréquence différente en particulier) en vue de permettre la reconstitution des données par ses propres moyens, à la suite d'une anomalie de quelque nature, pouvant être de façon non exhaustive, une erreur de manipulation, un défaut de fonctionnement du matériel ou du logiciel système ou du logiciel ACD Groupe.
- D'assurer le contrôle de l'utilisation du matériel et des programmes par un personnel qualifié, formé et de confiance ;
- De faire évoluer, le cas échéant, à ses frais, les programmes en raison d'évolution de législation ou de réglementation ;
- Dans le cas d'arrêt de l'utilisation du logiciel, de restituer ou détruire tout le logiciel d'application faisant l'objet du présent contrat (originaux et copies) et attester par la signature d'un certificat de résiliation qu'à sa connaissance tout le logiciel a été remis à ACD Groupe ou détruit.

### **Article 1.6 : PROPRIÉTÉ ET RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

La licence ne confère au client aucun droit de propriété intellectuelle sur le logiciel, qui demeure la propriété entière et exclusive d'ACD Groupe. Cette licence d'utilisation porte sur le langage exécutable des programmes, le client n'ayant pas accès au langage source.

En conséquence le client ne peut céder le logiciel, ni le donner en gage, ni le déplacer, ni l'aliéner et généralement en disposer de façon quelconque. Le cas échéant, le client s'engage à prendre toute mesure de sauvegarde nécessaire. La société ACD Groupe se réserve la propriété des marchandises vendues jusqu'au paiement complet de leur prix en principal et intérêts, étant précisé que la simple remise d'une traite ne vaut pas paiement. A défaut de règlement du prix à l'échéance convenue, ACD Groupe pourra reprendre les marchandises, et la vente sera résolue de plein droit si bon lui semble. Le client est responsable des marchandises vendues dès leur livraison, il s'engage à ce qu'elles soient couvertes, dès cet instant, par une assurance garantissant les risques de perte, vol, destruction.

### **Article 1.7 : INSTALLATION ET ASSISTANCE – FORMATION**

Le prix de la licence d'utilisation couvre la fourniture du logiciel ainsi que la documentation d'exploitation. Le temps d'installation et de formation n'est pas compris dans le prix de la licence, il doit être précisé dans la commande, son absence signifie que malgré notre conseil, le client ne souhaite pas d'assistance. L'installation peut être un montant forfaitaire ou comme l'assistance – formation être exprimée en jour ou demi-journée. La formation est le temps moyen constaté lors de démarrages identiques. Cette assistance – formation représente une mise à disposition de personnel sur le site du client. S'agissant de mise à disposition de moyens et non d'engagement de résultats, ces jours ne sont donc pas contractuels de sorte que le client peut demander plus ou moins d'assistance, la facturation ne portera que sur le temps réellement passé, l'unité de base étant la demi-journée. Il appartient au client de s'assurer que son personnel a acquis la formation nécessaire à la bonne utilisation du logiciel.

### **Article 1.8 : PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT**

Les prix sont toujours en Hors Taxes, la TVA s'appliquant en sus. Les tarifs peuvent être modifiés à tout moment, ils sont fermes et définitifs à l'encaissement de l'acompte. En cas de non-paiement de l'acompte, les prix seront ceux en vigueur au moment de la livraison. Les commandes inférieures à 2300€ HT sont payables dans la totalité TTC, net sans escompte, à la commande. Pour les autres commandes, le client verse un acompte minimum de 30 % du montant TTC de la commande et le solde, net sans escompte, à échéance de facture. Les retards de paiement se verront appliquer des pénalités égales à 3 fois le taux d'intérêt légal. Un simple retard de paiement justifiera à l'avenir un refus de vente et la cessation de relations contractuelles.

Outre les pénalités de retard, si ACD Groupe devait confier ses créances à un tiers, le client serait redevable du remboursement des frais et honoraires engagés sans qu'il soit besoin d'accomplir de formalité ou de mise en demeure.

### **Article 1.9 : PÉRIODE D'ESSAI ET VERSION DÉFINITIVE**

Le client est livré avec une version provisoire lui permettant de disposer d'une période d'essai de trente jours. Cette version provisoire est limitée dans le temps. Tous les travaux effectués pendant cette période, en particulier la saisie, sont archivés et traités comme des travaux réels de sorte que la fin de la période d'essai ne détruise pas ces travaux. La version définitive est livrée après le règlement intégral des factures émises par ACD Groupe.

### **Article 1.10 : RÉSILIATION DE LA COMMANDE**

Dans tous les cas le client devra régler aux échéances prévues les factures de matériel, fournitures, assistance – formation et frais de déplacement.

– Jusqu'au terme de la période d'essai, les deux parties peuvent résilier, comme bon leur semble, le contrat sans indemnité de quelque nature, ACD Groupe remboursant intégralement au client les sommes perçues sur les licences de logiciel ;

– Après la période d'essai, il n'est plus possible de résilier et le client doit le paiement intégral des factures à ACD Groupe.

### **Article 1.11 : FORCE MAJEURE**

La responsabilité d'ACD Groupe ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure, ceux habituellement retenus par la jurisprudence et notamment grève générale, blocage des moyens de transports, incendie, tempête, pandémie de quelque nature que ce soit. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du contrat. Si les cas de force majeure ont une durée de vie supérieure à trois mois, le contrat sera résilié automatiquement sauf accord des parties.

## TITRE 2 – FORMATIONS

### Article 2.1 : OBJET

Les dispositions suivantes régissent les rapports entre ACD Groupe, via ses filiales ACD Aix et ACD Tours, désignées ci-après ACD Groupe, et son client, dans le cadre d'une prestation de formation et prévalent sur tout autre document. Toute inscription est soumise aux présentes conditions générales de vente sauf dérogation formelle et expresse d'ACD Groupe. L'entreprise cliente déclare les accepter sans réserve. Les présentes dispositions sont prises en application notamment des articles L.6353-1 et suivants du code du travail sur la formation professionnelle.

### Article 2.2 : DÉFINITIONS

**Client** : personne physique ou morale passant une commande de formation auprès d'ACD Groupe.

**Stagiaire** : personne issue du client et participant à la formation commandée.

**Formations groupées** : formations destinées à un groupe de clients, réalisées dans les locaux d'ACD Groupe, dans des locaux mis à disposition par ACD Groupe, ou en mode « web conférence ».

**Formations personnalisées** : formations sur mesure pour le compte d'un client, réalisées chez le client, dans les locaux d'ACD Groupe, dans des locaux mis à disposition par le client ou ACD Groupe, ou en mode « web conférence ». Ces formations sont limitées à 8 participants maximum par session.

### Article 2.3 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des formations délivrées par ACD Groupe contenues dans la présente convention.

### Article 2.4 : CONTRACTUALISATION

**Pour une formation groupée** : Toute inscription à une formation doit être confirmée par courrier à l'aide du bulletin d'inscription remis par ACD Groupe, dûment complété. Dès réception du bulletin d'inscription et de son règlement, une confirmation est adressée par mail au responsable de l'inscription, précisant les dates, lieu et horaires. Le programme est disponible en ligne avec l'inscription.

**Pour une formation personnalisée** : Toute acceptation de la proposition de formation implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions de vente. Sauf stipulation contraire dans la proposition de formation, la durée de validité des propositions d'ACD Groupe pour les formations sont de 60 jours à compter de la date d'envoi de la proposition.

Pour les formations supérieures ou égales à 3 heures 30, une convention de formation est transmise par e-mail. A

charge pour le responsable de l'inscription de la retourner dûment signée avant le début de la formation.

ACD Groupe se réserve la possibilité de sous-traiter tout ou partie des prestations dans le respect des dispositions des présentes dispositions.

### Article 2.5 : SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Les supports quels qu'ils soient sont strictement personnels à ACD Groupe et sont protégés par les dispositions du code de la propriété intellectuelle. Le client s'interdit de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participant aux formations d'ACD Groupe ou à des tiers lesdits supports sans un accord écrit préalable d'ACD Groupe.

### Article 2.6 : CONFIDENTIALITÉ

ACD Groupe s'engage à respecter le caractère confidentiel des renseignements écrits ou verbaux que le client aura pu lui transmettre dans le cadre de ses prestations de formation.

### Article 2.7 : RESPONSABILITÉ

ACD Groupe s'engage à réaliser les prestations de formation avec tout le soin et la compétence dont il dispose et dans le cadre d'une obligation de moyens. La responsabilité d'ACD Groupe ne pourra être engagée que sur la faute prouvée et exclusive d'ACD Groupe.

ACD Groupe est responsable de la bonne gestion de ses prestations. Pour autant, son obligation n'est qu'une obligation de moyens et non de résultat. ACD Groupe n'est pas responsable des dommages indirects, matériels ou immatériels, y compris les pertes de bénéfices ou d'économies escomptées, même au cas où ACD Groupe aurait eu connaissance de la possibilité de la survenance de tels dommages, et ce même découlant d'une faute d'ACD Groupe ou d'une faute dans la réalisation des prestations au titre du présent contrat.

Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité d'ACD Groupe, dans l'hypothèse où elle serait mise en jeu au titre de ses prestations de formation, est expressément limitée au prix effectivement acquitté par le client au titre de la prestation de formation concernée.

ACD Groupe déclare être titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile professionnelle garantissant toutes les conséquences pouvant résulter directement de ses activités professionnelles.

### Article 2.8 : ANNULATION PAR LE CLIENT

Dans le cas d'une commande pour **une formation groupée**, pour toute annulation par le client reçue moins de 10 jours ouvrés avant le début de la formation ou en cas d'absence du stagiaire inscrit, la totalité des frais d'inscription sera retenue à titre d'indemnité forfaitaire. Toute formation commencée est due en totalité.

Dans le cas d'une commande pour **une formation personnalisée**, pour toute annulation de la commande par le client reçue :

- Avant les 10 jours ouvrés précédents le début de la formation, 30% du coût total restera immédiatement exigible à titre d'indemnité
- Dans les 10 jours ouvrés, 50% du coût total restera immédiatement exigible à titre d'indemnité

– Dans les 5 jours ouvrés, 100% du coût total restera immédiatement exigible à titre d'indemnité  
Par ailleurs, si un coût de préparation était prévu avant l'animation de la formation, ce dernier restera à la charge du client.

Si l'annulation est motivée par un cas de force majeure :

- Seules les prestations effectivement dispensées sont rémunérées à due proportion de leur valeur prévue au contrat. Si l'impossibilité résulte d'un problème de santé, le client devra présenter un justificatif médical.
- Toutefois, le client pourra reporter la formation à une date ultérieure s'agissant d'une formation personnalisée, ou reporter son inscription sur une session ultérieure s'agissant d'une formation groupée.

### **Article 2.9 : ANNULATION PAR ACD GROUPE**

ACD Groupe se réserve le droit d'annuler toute formation en cas de force majeure, ou de manque de stagiaires s'agissant d'une formation groupée, sans dédommagements, ni pénalités versées au client. Le client pourra alors choisir une autre date de formation ou annuler sa commande sans pénalités. Dans ce dernier cas, le client sera remboursé des sommes déjà réglées. ACD Groupe ne pourra être tenu responsable des frais engagés par le client ou préjudices conséquents à l'annulation d'une formation ou à son report à une date ultérieure.

### **Article 2.10 : TARIFS**

Les prix s'entendent hors taxes. L'ensemble des prestations de formation professionnelle d'ACD Groupe sont soumises à la TVA en vigueur.

### **Article 2.11 : CONDITIONS DE PAIEMENT**

Toutes les factures émises par ACD Groupe sont payables comptant et sans escompte, à échéance de facture. Exceptées pour les formations groupées, où le règlement est exigé à l'inscription et où la facture est soit remise lors de la formation, soit adressée à l'issue de celle-ci. Tout retard de paiement à l'échéance entraînera de plein droit le paiement d'intérêts de retard correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Dans la mesure où ACD Groupe édite une convention de formation pour l'action commandée, il appartient au client de vérifier l'imputabilité de celle-ci. Le client s'engage à notifier à ACD Groupe toute éventuelle délégation auprès d'un OPCA au plus tard avant le démarrage de la session de formation. A défaut ACD Groupe se réserve le droit de facturer directement au client la prestation de formation due.

### **Article 2.12 : CONDITIONS RESTRICTIVES**

ACD Groupe se réserve le droit :

- De refuser toute inscription de la part d'un client pour motif légitime et non discriminatoire,
- D'exclure à tout moment tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement aux présentes conditions générales de vente, ou au règlement intérieur s'agissant des formations dans les locaux d'ACD Groupe,
- D'exclure tout participant qui aurait procédé à de fausses déclarations lors de l'inscription et ce, sans indemnités.

### **Article 2.13 : CERTIFICATION LRQA DE CONFORMITÉ AU DÉCRET QUALITÉ**

ACD Groupe a obtenu la certification de conformité concernant les Actions de formation aux Décrets Qualité suivants : n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle et n°2019-565 (NRQ QUALIOPI) du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences et réalise ses prestations dans le respect des critères du référentiel. Il est à ce titre éligible aux financements des OPCA.

### **TITRE 3 – ASSISTANCE-MAINTENANCE LOGICIEL**

#### **Article 3.1 : OBJET**

Le présent contrat n'a de valeur que si le client est habilité à utiliser le logiciel ACD faisant l'objet de ce contrat. L'habilitation tient au fait que le client a acheté et payé les licences correspondant aux nombres d'entités, de sites, de postes où ce logiciel est installé et qu'il exploite celui-ci sur son propre matériel pour les besoins de son entreprise. Dans ce cadre, et dans les conditions énumérées ci-après, la société ACD s'engage à assister le client et à maintenir le logiciel d'application.

#### **Article 3.2 : GARANTIE DE BASE**

ACD garantit pendant une durée d'un an à compter de la livraison du logiciel, sous réserve d'une exploitation dans des conditions normales d'utilisation, que le logiciel permettra une utilisation conforme, pour l'essentiel, aux spécifications définies dans le support d'exploitation accompagnant le logiciel. Cette garantie couvre la correction des programmes, sans intervention sur site, dans le cas où le client pourrait constater une anomalie de fonctionnement par rapport aux spécifications. Sont exclues les modifications que nécessiteraient depuis la livraison un changement de législation, un changement même partiel de la configuration du système comprenant de façon non exhaustive, unité centrale, périphérique, logiciel système, logiciels d'autres éditeurs. ACD ne garantit pas que les fonctions du logiciel permettront d'atteindre les objectifs que le Client s'est fixés, ni que l'exécution du logiciel sera ininterrompue ou exempte d'erreur. En aucun cas ACD ne pourra être tenu responsable de tout dommage de quelque nature que ce soit, notamment perte d'exploitation, perte de données ou toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'emploi des programmes, des données, des supports magnétiques, du matériel, même si ACD a été prévenu de l'éventualité de tels dommages. En tout état de cause, la responsabilité de ACD ne pourra en aucun cas excéder le montant effectivement payé par le client pour l'acquisition du logiciel.

#### **Article 3.3 : MAINTENANCE CORRECTIVE**

Au terme de la garantie de base d'un an, ACD ouvre une nouvelle période de garantie qui couvre la correction des programmes, sans intervention sur site, dans le cas où le client pourrait constater une anomalie de fonctionnement par rapport aux spécifications. Les exclusions sont identiques à celles de la garantie de base (cf. article 26). Le logiciel relève d'un domaine particulièrement complexe de la technique informatique et, en l'état actuel des connaissances, ne peut matériellement pas faire l'objet de tests couvrant toutes les possibilités d'utilisation aussi la correction des dysfonctionnements peut entraîner de nouvelles anomalies. ACD ne garantit pas que l'exécution du logiciel sera ininterrompue ou exempte d'erreur. En aucun cas ACD ne pourra être tenu responsable de tout dommage de quelque nature que ce soit, notamment perte d'exploitation, perte de données ou toute autre perte

financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'emploi des programmes, des données, du matériel, même si ACD a été prévenu de l'éventualité de tels dommages. En tout état de cause, la responsabilité de ACD ne pourra en aucun cas excéder le montant d'une année de redevance de maintenance effectivement payé par le client.

### **Article 3.4 : OBLIGATIONS DU CLIENT**

Il appartient exclusivement au client :

- de prendre toutes les mesures de sécurité et de sauvegarde (copie des fichiers en plusieurs exemplaires à fréquence différente en particulier) en vue de permettre la reconstitution des données par ses propres moyens, à la suite d'une anomalie de quelque nature, pouvant être de façon non exhaustive, une erreur de manipulation, un défaut de fonctionnement du matériel ou du logiciel système ou du logiciel ACD.
- d'assurer le contrôle de l'utilisation du matériel et des programmes par un personnel qualifié, formé et de confiance.

### **Article 3.5 : ASSISTANCE**

L'assistance est réservée aux personnes formées ayant la pratique des logiciels ACD et du système sur lequel ils sont exploités. Pour toute difficulté rencontrée dans l'exploitation du logiciel ACD, le client bénéficiera d'une assistance qui pourra être téléphonique, écrite ou utiliser tout moyen électronique. L'assistance téléphonique est assurée du lundi au vendredi de 9Heures à 12Heures et de 14Heures à 17Heures. Ces périodes peuvent être modifiées unilatéralement par ACD le client en étant informé par simple circulaire ou mention sur une facture.

### **Article 3.6 : MAINTENANCE ÉVOLUTIVE**

- Améliorations : le client bénéficiera de toutes les améliorations apportées au logiciel d'application dont il a les licences.
  - Evolutions « légales » : le client bénéficiera des modifications entraînées par un changement de législation à caractère général, obligatoire et sans alternative. Toutefois, la société ACD ne peut garantir que les nouvelles versions du logiciel n'entraîneront pas une augmentation de la puissance de la machine, voire un changement de matériel aussi ACD se réserve le droit de ne pas exécuter cette obligation et ceci sans aucune contrepartie de quelle que nature dans la mesure où les modifications seraient impossibles à réaliser compte-tenu des contraintes du matériel ou du logiciel de base ou entraîneraient un changement de matériel ;
- Sont exclues du présent contrat, toutes les nouvelles applications ou fonctions qui pourraient être développées par la société ACD.

### **Article 3.7 : MODALITÉS D'APPLICATION**

Le présent contrat ne couvre pas les interventions chez le client, en particulier pour la mise en place de nouvelles versions. Si celles-ci sont demandées par le client, le temps de déplacement ainsi que la durée d'intervention sont facturables sur la base du tarif en vigueur au moment de l'intervention (unité de facturation demi-journée).

### **Article 3.8 : DURÉE DU CONTRAT – RÉSILIATION**



- Le contrat est conclu pour un an et renouvelable par tacite reconduction sauf dénonciation par l'une des parties, si bon lui semble, par lettre recommandée avec AR un mois avant le terme. Pour les contrats dont la redevance annuelle est inférieure à 800€HT, Le contrat démarre le jour de la livraison du logiciel. Pour les autres contrats, il démarre trois mois après le jour de la livraison du logiciel.
- En cas de refus de l'augmentation du tarif (cf. article 33), le client peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec AR dans les huit jours de la réception de la facture au nouveau tarif ou d'un courrier annonçant l'augmentation. Le cas échéant, un avoir de la facture au nouveau tarif sera établi.
- En cas de non-paiement dans les 30 jours de l'échéance de la facture, outre l'application des clauses de l'article sur les modalités de paiement, l'assistance et la maintenance sont suspendues de fait, sans aucune formalité, et ACD TOURS peut, quand bon lui semble, résilier le contrat par lettre recommandée avec AR.

### **Article 3.9 : PRIX**

Les prix sont définis jusqu'à la fin de l'année civile en cours et révisibles annuellement au 1er janvier selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi :  $P1=P0 (S1/S0)$  où P1 est le prix révisé, P0 est le prix d'origine, S0 est le dernier indice SYNTEC publié au 1er janvier de l'année précédente, S1 est le dernier indice SYNTEC publié à la date de la révision.

### **Article 3.10 : MODALITÉS DE PAIEMENT**

La facturation est terme à échoir. Pour les contrats dont la redevance annuelle est inférieure à 800€HT, la facturation est annuelle. Pour les autres contrats la facturation est faite par trimestre civil, la première facturation avec un minimum de 3 mensualités porte sur une période permettant de se cadrer sur un trimestre civil. Toutes nos factures, assistance-maintenance, interventions, formation sont payables à échéance de facture, net sans escompte, par prélèvement. Les retards de paiement se verront appliquer des pénalités égales à 3 fois le taux d'intérêt légal ceci sans qu'il soit besoin d'accomplir de formalité ou de mise en demeure. Un simple retard de paiement justifiera à l'avenir un refus de vente et la cessation de relations contractuelles. Outre les pénalités de retard, si ACD devait confier ses créances à un tiers, le client serait redevable du remboursement des frais et honoraires engagés sans qu'il soit besoin d'accomplir de formalité ou de mise en demeure.

### **Article 3.11 : CLAUSES CONTRACTUELLES RELATIVES AU RÉGLEMENT EUROPÉEN SUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD – 25 mai 2018)**

#### **Article 3.11.1 : OBJET**

La présente clause a pour objet de définir les conditions dans lesquelles ACD Groupe (ci-après « le sous-traitant ») s'engage à effectuer pour le compte du Client (ci-après « le responsable de traitement ») les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018 (ci-après, « *le règlement européen sur la protection des données* »).

**Article 3.11.2 : DESCRIPTION DU TRAITEMENT FAISANT L'OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE**

Le sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires dans le cadre de la maintenance et des demandes techniques des clients, de l'amélioration des produits, du soutien et de l'assistance clients, de la correction des anomalies de fonctionnement.

Les données à caractère personnel traitées sont des données d'identité, de vie personnelle, de vie professionnelle, des informations économiques et des données sensibles le cas échéant, en fonction du logiciel utilisé.

Les catégories de personnes concernées sont les clients et usagers finaux, en fonction du logiciel utilisé.

Pour l'exécution du service objet du présent contrat, le responsable de traitement met à la disposition du sous-traitant toutes les informations nécessaires pour garantir le *respect* des principes et obligations énoncés par le règlement européen sur la protection des données.

**Article 3.11.3 : OBLIGATION DU SOUS-TRAITANT VIS-A-VIS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT**

Le sous-traitant s'engage à :

- a. Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance
- b. Traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement figurant en annexe du présent contrat. Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement. En outre, si le sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable de traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public
- c. Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat
- d. Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :
  - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
  - reçoivent la sensibilisation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
- e. Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

**Article 3.11.4 : SOUS-TRAITANCE**

Le sous-traitant peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance.

Le responsable de traitement dispose d'un délai minimum de quarante-huit (48) heures à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient au sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et

organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

#### **Article 3.11.5 : DROIT D'INFORMATION DES PERSONNES CONCERNÉES**

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

#### **Article 3.11.6 : EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES**

Dans la mesure du possible, le sous-traitant doit aider le responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au responsable de traitement.

#### **Article 3.11.7 : NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Après accord du responsable de traitement, le sous-traitant notifie à l'autorité de contrôle compétente (la CNIL), au nom et pour le compte du responsable de traitement, les violations de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

#### **Article 3.11.8 : AIDE DU SOUS-TRAITANT DANS LE CADRE DU RESPECT PAR LE RESPONSABLE DE TRAITEMENT DE SES OBLIGATIONS**

Le sous-traitant aide, dans la mesure de ses compétences et sur demande écrite, le responsable de traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données.

Le sous-traitant aide, dans la mesure de ses compétences et sur demande écrite, le responsable de traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

Cette aide se traduit par une documentation écrite, fournie par le sous-traitant. Toute intervention supplémentaire fera l'objet d'un devis.

#### **Article 3.11.9 : MESURES DE SÉCURITÉ**

Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre pour ses traitements les mesures de sécurité techniques et organisationnelles garantissant un niveau de sécurité adapté au risque, y compris :

- Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constante des systèmes
- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles.

Ces mesures concernent uniquement le fonctionnement interne d'ACD Groupe et n'exonèrent pas le client de ses obligations énoncées à l'article 3.4 du présent contrat.

**Article 3.11.10 : SORT DES DONNÉES**

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le sous-traitant s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel.

Le sous-traitant se réserve le droit d'archiver les données à caractère personnel concernées par une obligation légale de conservation.

**Article 3.11.11 : DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES**

Le sous-traitant informe le responsable de traitement qu'il a désigné la société OPTIMEX DATA, joignable par téléphone au 09 71 16 15 45 et par mail à l'adresse [rgpd@acd-groupe.fr](mailto:rgpd@acd-groupe.fr), comme délégué à la protection des données.

Le responsable de traitement est tenu de communiquer au sous-traitant le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données. A défaut, il communique les coordonnées du référent interne chargé du projet.

**Article 3.11.12 : REGISTRE DES CATÉGORIES D'ACTIVITÉS DE TRAITEMENT**

Le sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable de traitement ;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

**Article 3.11.13 : DOCUMENTATION**

Le sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable de traitement, à ses frais, ou un autre auditeur qu'il a mandaté et dont l'intervention a été réglée par le responsable de traitement, et contribuer à ces audits. Le sous-traitant accepte de se soumettre à un audit de la part du responsable de traitement, dans les strictes limites des traitements effectués pour le compte du responsable de traitement, une fois par an.

**Article 3.11.14 : OBLIGATIONS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT VIS-A-VIS DU SOUS-TRAITANT**

Le responsable de traitement s'engage à :

- a. Fournir au sous-traitant les données visées à l'article 3.11.2 du présent contrat
- b. Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le sous-traitant
- c. Tenir la documentation obligatoire dans le cadre des obligations énoncées par le règlement général sur la protection des données
- d. Fournir aux personnes autorisées à manipuler des données personnelles la formation nécessaire
- e. Garantir la licéité des traitements de données à caractère personnel qu'il transmet au sous-traitant, ainsi que le

respect des principes et obligations énoncés par le règlement général sur la protection des données. Le sous-traitant ne peut être tenu responsable en cas de non-conformité des données visées au règlement général sur la protection des données

f. Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du sous-traitant

g. Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du sous-traitant conformément à l'article 3.11.4.

## **TITRE 4 – SERVICE « ACD ON DEMAND »**

### **Article 4.1 : PRÉAMBULE**

La société ACD Groupe, société par actions simplifiée au capital de 5.997.898 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Tours sous le numéro 528 553 654 et dont le siège est au 18 rue de la Milletière – Bâtiment M (Mermoz) à Tours (37100), édite et exploite le service « ACD On Demand » (ci-après le « Service »). Le service est une plateforme logicielle de gestion des cabinets d'experts-comptables, autour des progiciels Suite Expert et i-Suite Expert (ci-après les « Progiciels ») en mode distant dit « Application Service Provider (ASP) ». Le service permet ainsi aux cabinets d'experts-comptables (ci-après les « Clients ») d'exploiter auprès de leurs propres clients finaux les fonctionnalités des progiciels en stockant les données et traitements (ci-après les « Données ») sur les serveurs sécurisés distants mis à disposition par ACD Groupe dans les conditions des présentes.

Le Client, après avoir examiné les fonctionnalités et caractéristiques du Service, et s'être assuré sous sa propre responsabilité que le Service répond à ses besoins, a souhaité acquérir un droit d'utilisation dans les conditions qui suivent.

### **Article 4.2 : OBJET**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et modalités selon lesquels le Client bénéficie du Service et le propose à ses clients finaux.

### **Article 4.3 : DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Les présentes conditions Générales de Service, leurs annexes, et le bon de commande signé par le Client (le « Bon de Commande ») constituent ensemble le Contrat, excluant tout autre document et notamment les éventuelles conditions d'achat du Client. En cas de contradiction entre le Bon de Commande et les présentes Conditions Générales, celles-ci prévalent en toute hypothèse.

### **Article 4.4 : DURÉE**

Le Contrat entre en vigueur à compter de la réception par ACD Groupe du Bon de Commande signé par le Client, pour une durée initiale ferme de trente-six (36) mois irrévocable.

Au terme de la période initiale, le Contrat se renouvelle par tacite reconduction par périodes de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des Parties par lettre RAR et moyennant le respect d'un préavis d'au moins six (6) mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

### **Article 4.5 : ÉLIGIBILITÉ**

Il appartient au Client de disposer d'un accès web et d'une connexion conforme aux prérequis techniques et de type adsl ou mpls, dont l'éligibilité est soumise à l'analyse préalable d'ACD Groupe. Il est expressément convenu entre les Parties qu'en cas d'inéligibilité de la ligne du Client, le Service ne peut être fourni et qu'aucune obligation ne pèse sur ACD Groupe. La Commande du Service ne peut être honorée qu'à partir du moment où le Client dispose d'une infrastructure conforme et éligible TSE / Citrix.

#### **Article 4.6 : OUVERTURE DU COMPTE**

Toute connexion ou utilisation du Service par le Client ou son client final implique l'acceptation des présentes Conditions Générales. L'utilisation du Service est effectuée à distance en se connectant au domaine URL qui est indiqué par ACD Groupe ou sa filiale.

L'ouverture du compte du Client (ci-après le « Compte ») est mise en œuvre par ACD Groupe ou son sous-traitant et/ou par toute filiale d'ACD Groupe stipulée en tête des présentes, qui envoie au Client les codes d'accès définis pour les utilisateurs habilités (ci-après les « Utilisateurs ») désignés par le Client.

Les clients finaux du Client accèdent aux fonctionnalités des Progiciels via le Service, que le Client met à leur disposition dans le respect strict du Contrat et des prérequis techniques d'utilisation. Seul le Client est responsable des accès et codes délivrés à ses propres clients finaux. Au sein des présentes, « Utilisateur » désigne toute personne utilisant le Service, qu'elle soit préposée du Client ou de son client final.

A chaque connexion au Service, l'Utilisateur indique ses codes, qui sont strictement personnels. L'Utilisateur est seul responsable de la confidentialité de ses codes et ne les communique à aucun tiers. Toute connexion au Service utilisant les codes attribués à l'Utilisateur d'un Client est réputée avoir été effectuée par le Client, les registres d'ACD Groupe faisant foi. ACD Groupe dégage toute responsabilité en cas d'utilisation illicite ou non-conforme du Service par un tiers au moyen des codes attribués à un Utilisateur du Client. Toute perte ou vol de ces codes doit être signalé sans délai par le Client afin qu'ACD Groupe les invalide et lui en attribue de nouveaux.

#### **Article 4.7 : DROIT D'UTILISATION**

L'ouverture d'un Compte entraîne la concession au Client d'un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible d'utiliser le Service, dans le strict respect du Contrat, pour la durée de celui-ci et ses éventuels renouvellements, et pour le monde entier, en contrepartie du paiement de la redevance stipulée au Bon de Commande.

L'utilisation du Service s'entend de son exploitation par le Client, son utilisation, et sa mise à disposition de ses clients finaux, à titre gratuit ou onéreux et sous la seule responsabilité du Client, aux fins d'activation des fonctionnalités dans le cadre des activités comptables et économiques du Client et de ses clients finaux.

La concession d'un droit d'utilisation par le Client au bénéfice de son client final est effectuée sous la responsabilité du Client, et dans le strict respect des présentes qu'il incombe au Client de répercuter sur ses clients finaux. Le Client est responsable de toute action, donnée ou traitement effectué ou envoyé par ses clients finaux, ce que le Client reconnaît.

En conséquence, toute autre utilisation du Service, non autorisée expressément par ACD Groupe, est interdite. A ce titre, le Client s'interdit et interdit aux clients finaux de procéder à toute reproduction provisoire ou permanente de tout ou partie du Service, par quelque moyen que ce soit. En outre, sont interdites toute diffusion, distribution, mise à disposition gratuite ou payante du Service au bénéfice du public ou de tiers (hormis les clients finaux du Client),

ainsi que toute traduction, adaptation, arrangement ou modification du Service, notamment en vue de la création d'un service similaire. De même, sont interdites l'extraction ou la réutilisation d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle des bases de données inhérentes au Service, ainsi que toute tentative d'introduction frauduleuse ou non autorisée sur les serveurs d'ACD Groupe, ses filiales ou sous-traitants.

Le Service est utilisé conformément à sa destination ainsi qu'aux stipulations du Contrat. Le droit d'utilisation est accordé pour la version du Service disponible au moment de l'ouverture du Compte.

#### **Article 4.8 : DESCRIPTION DU SERVICE**

##### ***Installation des Progiciels Suite Expert & i-Suite Expert***

Les Progiciels sont hébergés par ACD Groupe ou le sous-traitant qu'elle désigne à cette fin. Le Client accède au Progiciel via connexion TSE / Citrix, les postes du Client constituant seulement des terminaux sur lesquels sont affichées les Données et les fonctionnalités du Progiciel. Les droits d'utilisation du Progiciel sont compris dans les droits d'utilisation du Service.

Le Service en mode ASP ne nécessite que l'installation du module client sur le terminal de chaque Utilisateur ainsi que la mise en place de l'antivirus inclus dans le Service, dans le cadre de la prestation forfaitaire d'installation effectuée par ACD Groupe ou sa filiale.

##### ***Hébergement des Données***

ACD Groupe met à la disposition du Client une infrastructure technique située dans le centre informatique sécurisé permettant l'hébergement, le traitement distant et la sauvegarde des Données, pour la volumétrie et le nombre d'Utilisateurs stipulés au Bon de Commande.

Aux fins d'exécution du Contrat, le Client concède expressément à ACD Groupe et ses sous-traitants un droit de reproduction et de représentation des Données, aux seules fins d'exécution du Service, à l'exclusion de toute autre utilisation ou transfert, pour la durée du Contrat et pour le monde entier. Le Client garantit ACD Groupe qu'il a obtenu de ses clients finaux la même autorisation, lui permettant d'en concéder les droits à ACD Groupe.

##### ***Sauvegarde des Données***

Le Service comprend une fonction de sauvegarde des Données, réalisée quotidiennement afin de permettre la reconstitution des Données à J-1 en cas de sinistre. Hors cas de reprise d'activité, le Client peut demander communication d'une copie de sauvegarde à toute époque, par écrit, moyennant l'acquittement du tarif ACD Groupe en vigueur à la date de la demande.

En cas d'incident grave provoquant la détérioration ou la perte de Données, ACD Groupe met en œuvre une prestation de reprise d'activité impliquant la restauration des Données et des paramètres systèmes, à l'exclusion de toute intervention sur les logiciels ou matériels du Client ou des clients finaux.

##### ***Fonctionnalités du Service***

Les fonctionnalités objet du Contrat sont listées en Annexe 3. Elles peuvent permettre des traitements de nature comptable, fiscale, sociale, financière ou commerciale, correspondant aux besoins usuels des cabinets d'experts-comptables. Les fonctionnalités permettent également, si le Client en fait la commande, l'hébergement du site web professionnel du Client, qui est alors considéré comme un ensemble de Données soumis au Contrat. Seul le Client est responsable du contenu et du fonctionnement du site web.

**Partition des serveurs**

Nonobstant la mutualisation de ses ressources d'hébergement, dont le Client est informé, ACD Groupe veille à la sécurité et la confidentialité des Données du Client en mettant en place une partition logique entre ses Données et les données des autres Clients. En raison de cette mutualisation, ACD Groupe se réserve le droit, en cas de stockage ou de traitement d'une Donnée corrompue ou susceptible de porter atteinte à l'intégrité technique de l'infrastructure d'ACD Groupe ou des données des autres Clients, de suspendre le Service et de supprimer la Donnée litigieuse, sans indemnité et sous réserve des dommages et intérêts qu'ACD Groupe pourra réclamer au Client de ce fait.

**Sécurité des Données**

ACD Groupe met en place les mesures de sécurité conformes aux meilleurs standards en vigueur, contre les atteintes à l'intégrité des Données ou les tentatives d'introduction frauduleuse. Compte tenu des actions du Client notamment, ACD Groupe assure la sécurité des Données dans le cadre d'une obligation de moyens.

**Prestations complémentaires**

ACD Groupe conseille au Client de commander une prestation complémentaire de formation des Utilisateurs à l'exploitation du Service, exécutée conformément au Bon de Commande, au tarif ACD Groupe en vigueur à la date de celle-ci. En outre, ACD Groupe peut effectuer des audits d'éligibilité TSE / Citrix de l'infrastructure du Client, ainsi que des prestations d'assistance à l'utilisation, sur devis accepté.

**Article 4.9 : LIMITATIONS D'UTILISATION**

En proposant le Service en mode distant, ACD Groupe prend en charge l'hébergement des Données envoyées par le Client. En conséquence, le Client s'engage à stocker et traiter des Données et contenus strictement licites. En particulier, le Client s'interdit et interdit aux Utilisateurs et clients finaux de traiter ou de stocker via le Service toute Donnée contraire aux lois, aux règlements ou à l'ordre public, et notamment tout contenu à caractère raciste, xénophobe, sectaire, prosélyte, diffamatoire, injurieux, obscène, pornographique, violent, ainsi que toute atteinte à la protection de la vie privée, de l'image des personnes ou des droits des tiers (notamment par stockage de fichiers obtenus en violation des droits de leurs auteurs). A ce titre, le Client garantit ACD Groupe contre tout recours réclamation, éviction, action ou condamnation qui serait prononcée contre ACD Groupe du fait des Données, en ce compris tous dommages et intérêts, indemnités, frais de procédure et de conseil inclus

En cas de stockage de Données contraires aux présentes ou d'utilisation du Service à d'autres fins que l'utilisation des fonctionnalités par le Client dans le cadre de son activité professionnelle, ACD Groupe se réserve le droit (i) de supprimer la Donnée litigieuse en cas d'urgence ou de menace sur ses serveurs, (ii) d'interrompre l'accès au Service sans délai ni préavis et (iii) de résilier le Contrat du contrevenant. Cette résiliation ne donnera lieu à aucune indemnité quelle qu'elle soit, sans préjudice des dommages et intérêts qu'ACD Groupe pourra réclamer au Client pour ses agissements.

Le Client est seul responsable des Données et fichiers traités par le Service, des traitements, instructions et procédures qu'il active, ainsi que des résultats obtenus par l'utilisation du Progiciel. Il s'engage enfin à ne pas faire du Service un usage contraire à la réglementation applicable aux activités d'experts-comptables ou aux communications électroniques, ni apporter son concours à un tel usage.



Il n'existe aucun contact, aucun engagement ni aucune responsabilité d'ACD Groupe vis-à-vis des clients finaux du Client. Il appartient au Client de conclure avec ses clients finaux les modalités de mise à disposition du Service, dans le strict respect des présentes.

#### **Article 4.10 : DISPONIBILITÉ DU SERVICE**

ACD Groupe met à la disposition du Client l'espace-mémoire et la capacité de traitement nécessaire pour assurer une bonne utilisation du Service, des niveaux de performances satisfaisants, sous réserve des aléas techniques et des plages de maintenance du Service.

ACD Groupe s'efforce d'assurer une accessibilité au Service 24h/24. Toutefois, le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, ACD Groupe ne peut garantir une accessibilité permanente au Service, et ne peut être tenue responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements. Le Service est fourni dans le cadre d'une obligation de moyens.

#### **Article 4.11 : RÉTABLISSEMENT DU SERVICE**

##### **Article 4.11.1 : INTERVENTIONS DE MAINTENANCE**

En cas d'indisponibilité ou de dysfonctionnement du Service, le Client dispose d'un service de hotline, accessible aux jours et heures ouvrés, du lundi au vendredi hors jours fériés de 9h à 12h et de 14h à 17h.

En cas d'indisponibilité, ACD Groupe fera ses meilleurs efforts pour rétablir l'accès au Service sous quatre (4) heures, dans le cadre de son obligation de moyens. En cas de dysfonctionnement logiciel, ACD Groupe procède à la correction du Service dans les meilleurs délais, et pourra proposer toute solution de contournement utile.

Si la cause du dysfonctionnement n'est pas imputable à ACD Groupe, le Client pourra lui demander d'intervenir. Le cas échéant, ACD Groupe proposera un devis pour intervenir sur l'origine du dysfonctionnement du Service.

Par ailleurs, le Client reconnaît la nécessité d'interruption du Service aux fins de mise à jour des Progiciels et de maintenance technique des serveurs. En aucun cas ACD Groupe ne pourra être tenu responsable de l'indisponibilité du Service en résultant. ACD Groupe privilégiera les plages de basse utilisation, mais n'apporte par conséquent aucune garantie d'accessibilité permanente du Service.

##### **Article 4.11.2 : EXCLUSIONS**

ACD Groupe ne peut être tenue responsable, au titre du Service ou de sa maintenance, de tout dysfonctionnement lié à : (i) une panne matérielle ou logicielle d'un ou plusieurs éléments du système informatique ou réseau du Client ; (ii) un paramétrage de l'environnement informatique ou des postes du Client ; (iii) un refus du Client de collaborer avec ACD Groupe dans la résolution des dysfonctionnements ; (iv) une utilisation du Service non conforme à sa destination ou à sa documentation ; (v) une incompatibilité entre le Service et de nouveaux matériels informatiques mis en œuvre par le Client sans validation préalable par ACD Groupe ; (vi) une défaillance des réseaux de communications électroniques, ralentissement ou engorgement du réseau ; (vii) une contamination du système informatique du Client par un virus informatique ; (viii) une intrusion frauduleuse dans le système informatique du Client, et plus généralement tout acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage, ou encore détérioration due à un cas de force majeure.

En cas de dysfonctionnement du à l'un des cas précédents, le Client pourra demander à ACD Groupe une intervention de remise en état sur devis accepté.

## Article 4.12 : CONDITIONS FINANCIÈRES

### Article 4.12.1 : REDEVANCE DU SERVICE

La redevance du Service est stipulée au Bon de Commande. Elle est mensuelle, et comprend les prestations d'hébergement, de sauvegarde, de rétablissement, de maintenance ainsi que les droits d'utilisation du Service, en regard du nombre d'Utilisateurs et des prestations et options commandées.

Le nombre d'Utilisateurs est défini pour la durée du Contrat. Pendant la période initiale ou l'un de ses renouvellements conformément à l'article « Durée », le Client pourra toutefois augmenter le nombre de ses Utilisateurs, en avertissant par écrit ACD Groupe au moins un mois à l'avance. ACD Groupe adapte le Service et le montant de la redevance à partir du mois suivant.

Le Client ne peut diminuer le nombre de ses Utilisateurs qu'à l'occasion d'un renouvellement du Contrat, ACD Groupe adaptant le Service et le montant de la redevance pour la nouvelle période contractuelle.

### Article 4.12.2 : PAIEMENT DU SERVICE

La commande du Service implique son paiement par prélèvement automatique. Le Client autorise le prélèvement automatique conformément au modèle figurant en annexe à la commande et s'engage à maintenir ladite autorisation pendant toute la durée du Contrat et jusqu'au complet paiement du Service. Toute résiliation anticipée de l'autorisation constitue un manquement contractuel de la part du Client, qui s'engage à rembourser à ACD Groupe tout frais de traitement ou recouvrement induit par la résiliation de l'autorisation de prélèvement.

Les factures d'ACD Groupe s'entendent en euros, nettes et sans escompte. Au cas où une facture et/ou un prélèvement mensuel demeure impayé pendant plus de trente (30) jours à compter de sa date d'exigibilité, ACD Groupe pourra appliquer une pénalité de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, et suspendre le Service jusqu'à complet paiement ou résiliation.

La redevance est révisable chaque année au 31 décembre, par application de la formule «  $R2 = R1 (S1 / S2)$  ». Pour les besoins de la formule, « R2 » désigne le montant de la redevance après révision, « R1 » désigne le montant de la redevance initiale, « S2 » désigne le dernier indice SYNTEC connu à la date de révision et « S1 » l'indice SYNTEC connu à la date de signature du Contrat.

## Article 4.13 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

ACD Groupe est titulaire de l'ensemble des droits relatifs au Service, en ce compris sa marque et son logo. Le Client demeure propriétaire des Données, de ses propres marques et logos, et titulaire des droits de reproduction et d'utilisation des Données de ses clients finaux.

Le droit d'utilisation du Service concédé au Client ne peut avoir pour effet de transférer quelque propriété intellectuelle que ce soit sur tout ou partie du Service, autres que ceux strictement nécessaires à l'utilisation distante du Progiciel et au stockage des Données sur les serveurs pendant la durée du Contrat.

ACD Groupe garantit la conformité du Service à sa documentation et au Contrat. En outre ACD Groupe garantit qu'il dispose des droits de propriété intellectuelle lui permettant de fournir le Service aux Clients. En conséquence, ACD Groupe accepte de défendre et d'indemniser le Client pour les dommages liés à des réclamations, poursuites ou condamnations, intentés par un tiers alléguant que tout ou partie du Service contrefait un droit de propriété intellectuelle, sous réserve que le Client lui notifie immédiatement par écrit l'existence de la poursuite, fasse une demande pour sa défense, lui apporte sa totale coopération dans ladite défense et ne transige pas sans avoir au

préalable recueilli l'accord écrit d'ACD Groupe. La présente garantie d'ACD Groupe ne s'applique pas aux cas d'exclusion de maintenance listés à l'article 10.2. En outre, cette garantie ne s'applique pas aux composants open source qui seraient intégrés au utilisés au sein du Service.

Dans la mesure où ACD Groupe reconnaît que le composant est contrefaisant, elle pourra à son choix et à ses frais : (i) modifier le composant en cause de sorte que le Service ne soit plus contrefaisant, (ii) remplacer le composant par un composant non contrefaisant, aux fonctionnalités globalement équivalentes ou supérieures en performances, (iii) obtenir les droits d'utilisation pour que le Client puisse continuer à exploiter le Service conformément aux termes de son contrat.

De son côté, le Client apporte à ACD Groupe la même garantie sur les Données stockées et traitées via le Service, et tient ACD Groupe indemne de toute réclamation ou condamnation poursuivie par un tiers et fondé sur ses droits de propriété intellectuelle notamment. Cette garantie vaut en particulier pour les Données et traitements des clients finaux, qui sont utilisés dans le cadre du Service sous la seule responsabilité du Client.

#### **Article 4.14 : RESPONSABILITÉ**

Le Client est seul responsable de l'adéquation du Service à ses besoins et au format de ses Données et de celles de ses clients finaux. En outre, il incombe au seul Client de s'assurer au préalable qu'il dispose de l'ensemble des prérequis techniques à l'utilisation du Service (postes terminaux, OS, réseau de communications électroniques) tels que décrits par ACD Groupe. Le Client est responsable des matériels, logiciels, protections techniques et connexions réseau nécessaires à son utilisation du Service. En aucun cas la responsabilité d'ACD Groupe ne peut être engagée sur ces points.

ACD Groupe est responsable de la disponibilité du Service et de la sécurité des Données, dans les conditions du Contrat et sous réserve des interventions et faits des tiers. Compte tenu des aléas inhérents aux communications électroniques, ACD Groupe ne fournit aucune garantie que le Service fonctionnera sans interruption, ni que ses fonctionnalités permettront au Client d'atteindre ses objectifs ou correspondront à ses besoins, ni que les traitements seront continus ou exempts d'erreurs.

ACD Groupe veille à la conformité du Progiciel à la réglementation applicable. Cependant, ACD Groupe n'apporte aucune garantie de conformité permanente, et il appartient au Client de vérifier que ses traitements correspondent à l'état de la réglementation en vigueur au moment précis où il les utilise.

En toute hypothèse, en aucun cas ACD Groupe ne peut être tenu responsable des dommages de toutes natures subis par le Client, les clients finaux ou les tiers, et notamment dommages indirects, perte de données, perte d'exploitation, de clientèle, perte commerciale ou financière, consécutifs à l'utilisation du Service ou à son éventuelle indisponibilité, même si ACD Groupe a été prévenu ou pouvait raisonnablement prévoir lesdits dommages. Dans tous les cas, la responsabilité encourue par ACD Groupe est expressément limitée, tous dommages confondus, à un montant équivalent à douze (12) mois de redevance du Service au tarif en vigueur à la date de la demande du Client.

#### **Article 4.15 : RÉSILIATION**

La durée du Contrat est ferme. Toutefois, en cas de manquement par l'une des Parties à l'une des quelconques obligations du Contrat, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra

faire valoir la résiliation du Contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. En cas de résiliation du Contrat pour manquement du Client, l'ensemble des sommes payées restent acquises à ACD Groupe, qui facture l'ensemble des redevances restant dues jusqu'à la fin du Contrat, immédiatement exigibles à la date de résiliation effective.

En cas de résiliation du Contrat pour manquement exclusif d'ACD Groupe, ACD Groupe émettra un avoir pour toute facture correspondant à la période contractuelle restant à courir à la date de la résiliation effective.

#### **Article 4.16 : RÉVERSIBILITÉ**

A l'échéance du Contrat, ou en cas de résiliation pour quelque motif que ce soit, ACD Groupe s'engage à adresser au Client une copie de l'ensemble des Données en format standard, dans leur dernier état à la date de la demande, et détruit toute copie sur ses serveurs.

Le Client pourra commander en outre une prestation d'assistance à la réversibilité sur devis accepté, pour un coût et une durée précisés au devis.

#### **Article 4.17 : DIVERS**

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et annule et remplace tous documents antérieurs conclus entre elles au sujet du Service.

Chaque Partie s'interdit de céder le Contrat à un tiers (par apport d'actif, cession de fonds de commerce, fusion, absorption, changement de contrôle, etc.) sans l'accord exprès de l'autre Partie.

ACD Groupe se réserve le droit de confier à tout sous-traitant de son choix les prestations stipulées aux présentes, notamment hébergement et hotline. ACD Groupe demeure responsable des prestations sous-traitées, dans les conditions des présentes. Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations des présentes seraient considérées nulles, inapplicables ou inopposables par toute juridiction compétente, les autres stipulations des présentes resteront valables, applicables et opposables sauf disposition contraire de ladite juridiction. Les Parties conviennent néanmoins que dans une telle hypothèse, elles négocieront de bonne foi des stipulations de remplacement qui seront (i) valables, applicables et opposables et (ii) conformes à l'intention initiale des Parties.

En cas de force majeure, les obligations des Parties seront suspendues pendant la durée de cette cause. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du Contrat. Si le cas de force majeure se prolonge pendant plus de trois (3) mois, le présent Contrat sera résilié sur notification écrite RAR adressée par l'une des Parties, sauf accord contraire entre les Parties.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un engagement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées par les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

ACD Groupe se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis la teneur des présentes Conditions Générales, qui entreront en vigueur à compter de leur envoi au Client. En cas de modification substantielle du Service, le Client aura la possibilité d'en demander la résiliation sous préavis d'un mois, sans qu'aucune indemnité ne soit due par ACD Groupe.

Le Contrat est soumis au droit français. Tout litige en relation avec le Service, non résolu de manière amiable entre ACD Groupe et le Client, sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal compétent de Tours.

**Article 4.18 : PREUVE**

En cas de litige, ACD Groupe pourra valablement administrer la preuve des actions du Client et/ou des clients finaux et Utilisateurs, à l'aide des logs de connexion et de transmission relevés par ACD Groupe qui seuls feront foi, notamment en ce qui concerne la date, la nature et le contenu des Données et traitements, ce que le Client reconnaît.

**Article 4.19 : CLAUSES CONTRACTUELLES RELATIVES AU REGLEMENT EUROPEEN SUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (RGPD – 25 MAI 2018)****Article 4.19.1 : OBJET**

La présente clause a pour objet de définir les conditions dans lesquelles ACD Groupe (ci-après « le sous-traitant ») s'engage à effectuer pour le compte du Client (ci-après « le responsable de traitement ») les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après. Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »).

**Article 4.19.2 : DESCRIPTION DU TRAITEMENT FAISANT L'OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE**

Le sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires dans le cadre de l'hébergement des solutions, la correction des anomalies, de la livraison de mises à jour logicielles. Les données à caractère personnel traitées sont des données d'identité, de vie personnelle, de vie professionnelle, des informations économiques et des données sensibles le cas échéant, en fonction du logiciel utilisé. Les catégories de personnes concernées sont les clients et usagers finaux, en fonction du logiciel utilisé. Pour l'exécution du service objet du présent contrat, le responsable de traitement met à la disposition du sous-traitant toutes les informations nécessaires pour garantir le respect des principes et obligations énoncés par le règlement européen sur la protection des données.

**Article 4.19.3 : OBLIGATIONS DU SOUS-TRAITANT VIS-A-VIS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT**

Le sous-traitant s'engage à :

- a. Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance
- b. Traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement figurant en annexe du présent contrat. Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement. En outre, si le sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable de traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public
- c. Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat
- d. Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :
  - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité

– reçoivent la sensibilisation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel

e. Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut

#### **Article 4.19.4 : SOUS-TRAITANCE**

Le sous-traitant peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le responsable de traitement dispose d'un délai minimum de quarante-huit (48) heures à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu. Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient au sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

#### **Article 4.19.5 : DROIT D'INFORMATION DES PERSONNES CONCERNEES**

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

#### **Article 4.19.6 : EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES**

Dans la mesure du possible, le sous-traitant doit aider le responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage). Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au responsable de traitement.

#### **Article 4.19.7 : NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL**

Après accord du responsable de traitement, le sous-traitant notifie à l'autorité de contrôle compétente (la CNIL), au nom et pour le compte du responsable de traitement, les violations de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

#### **Article 4.19.8 : AIDE DU SOUS-TRAITANT DANS LE CADRE DU RESPECT PAR LE RESPONSABLE DE TRAITEMENT DE SES OBLIGATIONS**

Le sous-traitant aide, dans la mesure de ses compétences et sur demande écrite, le responsable de traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données. Le sous-traitant aide, dans la mesure de ses

compétences et sur demande écrite, le responsable de traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle. Cette aide se traduit par une documentation écrite, fournie par le sous-traitant. Toute intervention supplémentaire fera l'objet d'un devis.

#### **Article 4.19.9 : MESURES DE SECURITÉ**

Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre pour ses traitements les mesures de sécurité techniques et organisationnelles garantissant un niveau de sécurité adapté au risque, y compris : – Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constante des systèmes – Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles. Ces mesures concernent uniquement le fonctionnement interne d'ACD Groupe et n'exonèrent pas le client de ses obligations énoncées à l'article 4.19.3 du présent contrat. Pour garantir la sécurité et la confidentialité, le sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement une note d'information concernant les [« Mesures Techniques et Organisationnelles »](#) mises en place au sein d'ACD GROUPE. Ce document a pour objet de décrire les principales mesures de sécurité mises en place pour la protection des données. Ce document a vocation à s'appliquer à toutes personnes ayant souscrit à l'offre ACD On Demand.

#### **Article 4.19.10 : SORT DES DONNÉES**

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le sous-traitant s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel. Le sous-traitant se réserve le droit d'archiver les données à caractère personnel concernées par une obligation légale de conservation.

#### **Article 4.19.11 : DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES**

Le sous-traitant informe le responsable de traitement qu'il a désigné la société OPTIMEX DATA, joignable par téléphone au 09 71 16 15 45 et par mail à l'adresse [rgpd@acd-groupe.fr](mailto:rgpd@acd-groupe.fr), comme délégué à la protection des données. Le responsable de traitement est tenu de communiquer au sous-traitant le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données. A défaut, il communique les coordonnées du référent interne chargé du projet.

#### **Article 4.19.12 : REGISTRE DES CATÉGORIES D'ACTIVITÉS DE TRAITEMENT**

Le sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable de traitement ;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles

#### **Article 4.19.13 : DOCUMENTATION**

Le sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le

responsable de traitement, à ses frais, ou un autre auditeur qu'il a mandaté et dont l'intervention a été réglée par le responsable de traitement, et contribuer à ces audits. Le sous-traitant accepte de se soumettre à un audit de la part du responsable de traitement, dans les strictes limites des traitements effectués pour le compte du responsable de traitement, une fois par an.

#### **Article 4.19.14 : OBLIGATIONS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT VIS-A-VIS DU SOUS-TRAITANT**

Le responsable de traitement s'engage à :

- a. Fournir au sous-traitant les données visées à l'article 4.19.2 du présent contrat
- b. Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le sous-traitant
- c. Tenir la documentation obligatoire dans le cadre des obligations énoncées par le règlement général sur la protection des données
- d. Fournir aux personnes autorisées à manipuler des données personnelles la formation nécessaire
- e. Garantir la licéité des traitements de données à caractère personnel qu'il transmet au sous-traitant, ainsi que le respect des principes et obligations énoncés par le règlement général sur la protection des données. Le sous-traitant ne peut être tenu responsable en cas de non-conformité des données visées au règlement général sur la protection des données
- f. Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du sous-traitant
- g. Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du sous-traitant conformément à l'article 4.19.13.

### **TITRE 5 – DISPOSITIONS COMMUNES**

#### **Article 5.1 : RESOLUTION DES LITIGES**

Toutes difficultés relatives à l'application des présentes conditions générales seront soumises à défaut d'accord amiable, au tribunal de commerce de Tours auquel les parties attribuent compétence territoriale quel que soit le lieu d'utilisation du logiciel ou le domicile du défendeur. Cette clause d'élection de compétence, par accord expresse des parties, s'applique même en cas de référé.

#### **Article 5.2 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre de l'exécution de nos obligations contractuelles et pour mener à bien l'ensemble de nos prestations et le suivi de notre relation commerciale, ACD GROUPE, agissant en qualité de Responsable de Traitement, peut être amené à collecter auprès de vous un certain nombre de données personnelles. Ces données sont nécessaires pour la bonne exécution du contrat que vous avez conclu avec nous.

ACD GROUPE ne collecte aucune donnée sensible comme la religion, l'appartenance syndicale, les origines raciales et ethniques, les condamnations pénales ou les données relatives à la santé.

Pour ACD GROUPE, la protection des données personnelles est fondamentale car elle reflète les relations que nous entretenons avec vous. Il nous tient à cœur de protéger votre vie privée, au regard des informations que vous nous confiez. Conformément au Règlement européen n°2016/679 dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la Loi Informatique et Libertés modifiée, ACD GROUPE a désigné un DPO et met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la protection de vos données.



Lorsque ACD GROUPE agit en qualité de sous-traitant, ce dernier s'engage à traiter les données à caractère personnel du client autant que cela s'avère nécessaire pour l'exécution du contrat conclu. ACD Groupe s'engage à suivre les instructions écrites du client.

En tant que sous-traitant, ACD GROUPE a mis à jour ses Conditions Générales de Vente en intégrant la clause de sous-traitance recommandée par la CNIL dans l'ensemble de ses contrats dont ACD GROUPE est qualifié de sous-traitant notamment dans les contrats Assistance-Maintenance et dans les contrats ACD ON DEMAND (AOD). Ainsi, vous retrouverez à l'article 3.11 la clause relative au contrat Assistance-Maintenance et à l'article 4.19 la clause de sous-traitance relative au contrat ACD ON DEMAND (AOD).

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation au traitement et d'effacement. Pour en savoir plus sur l'utilisation de vos données et pour toute demande d'exercice de vos droits, veuillez consulter notre [Politique de protection des données](#) ou contacter notre Délégué à la Protection des Données (DPO) à l'adresse suivante : [rgpd@acd-groupe.fr](mailto:rgpd@acd-groupe.fr) ou à ACD GROUPE – 18, Rue de la Milletière – Bâtiment Mermoz – 37100 TOURS.

*Dernière mise à jour : 16/11/2021*