



CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION de la Plateforme FREEDZ

VEUILLEZ LIRE ET ACCEPTER LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES AVANT TOUTE UTILISATION DE FREEDZ ET AVANT TOUT ACCES AUX SERVICES PROPOSES PAR CETTE PLATEFORME.

IDENTIFICATION DE LA SOCIETE

NEOVACOM SAS, au capital de 15.000 €, immatriculée au RCS de Marseille sous le numéro B 523 445 211, ayant son siège social 32 boulevard Michelet, 13008 Marseille, ci-après désignée par la « **Société** ».

Contacts :

- **Contact administratif :** administration@neovacom.fr ; Tél. : 04 86 01 20 00
- **Contact technique :** support@neovacom.fr ; Tél. : 04 86 01 19 90
- **Téléphone :** 04 86 01 20 00
- **TVA :** FR 26523445211

PREAMBULE

FREEDZ est une plateforme de collecte et de mise à disposition de factures et situation de travaux dématérialisées entre Fournisseurs et Clients pour une comptabilité plus efficace. FREEDZ permet notamment la télétransmission de factures dématérialisées tout en garantissant l'authenticité d'origine de la facture, l'intégrité de son contenu et sa lisibilité, conformément aux dispositions du 1° du VII de l'article 289 du Code général des impôts.

Les serveurs destinés à l'hébergement de la plateforme FREEDZ sont exclusivement localisés en Belgique, dans les centres de données de Google Cloud. Les services d'hébergement et de gestion de serveur Google Cloud jouissent des meilleures avancées en terme de sécurité informatique et de fiabilité des serveurs.

Le Client renonce à se prévaloir de tout document supplémentaire ou contradictoire, notamment de ses propres conditions générales, qui sera inopposable à la Société, quand bien même ce document aurait été porté à sa connaissance

1. DEFINITIONS

Abonnement : désigne le contrat par lequel le Client souscrit aux Services proposés par la Société via FREEDZ pendant une période déterminée et pour un prix convenu.



Annexe : désigne tout document annexé au Contrat et faisant partie intégrante de celui-ci.

API : désigne une interface mise à disposition par FREEDZ permettant aux Connecteurs d'échanger avec FREEDZ.

Bénéficiaire : désigne toute personne morale expressément désignée par le Client afin d'utiliser les Services, et notamment le maître d'œuvre du Client.

CGU : désigne les présentes conditions générales d'utilisation.

CGV : désigne les conditions générales de vente FREEDZ préalablement acceptées par le Client aux fins de bénéficier d'un Abonnement.

Client : désigne la personne morale ayant souscrit à un Abonnement aux Services de FREEDZ.

Connecteur : désigne tout programme permettant d'accéder à FREEDZ édité et commercialisé par un tiers ou par Neovacom et conforme aux spécifications techniques de FREEDZ.

Contrat : désigne l'ensemble contractuel liant la Société au Client et regroupant les présentes CGU, les CGV, le devis acceptés par le Client ainsi que l'ensemble des Annexes et notamment le SLA.

Convention de Dématérialisation : désigne tout accord entre le Client et le Fournisseur portant sur l'acceptation de l'envoi de factures ou de situations de travaux dématérialisées par l'intermédiaire de FREEDZ. Cette convention est conclue par tout moyen.

Espace Utilisateur : désigne les interfaces mises à disposition des Utilisateurs pour bénéficier des Services proposés par FREEDZ.

Fournisseur : désigne la personne morale ou physique qui émet des factures dématérialisées ou des situations de travaux sur FREEDZ en qualité de fournisseur d'une livraison de biens ou d'une prestation de services.

Interfaces Client : désigne les interfaces mises à disposition des Clients pour accéder aux Services.

Interfaces Fournisseur : désigne les interfaces mises à disposition des Fournisseurs pour accéder aux Services.

FREEDZ : désigne la plateforme numérique proposée par la Société qui permet aux Utilisateurs, qu'ils soient Clients, Bénéficiaires ou Fournisseurs, l'accès aux Services.



Protocoles : désigne les protocoles de communication compatible avec FREEDZ conformément aux prérequis techniques visés à l'Article 4 des CGU.

Services : désigne l'ensemble des fonctionnalités mises à la disposition des Fournisseurs, des Clients et des Bénéficiaires par FREEDZ, notamment la transmission et la gestion dématérialisée de factures et situations de travaux.

Service Annuel de Consultation : désigne le service auquel peut souscrire le Client au terme de son Abonnement afin de pouvoir continuer à consulter ses factures et situations de travaux archivées sur FREEDZ. Les modalités de souscription de ce service, sa durée et son prix sont définis à l'Article 13.4 des CGV. Le Service Annuel de Consultation n'est pas un Service tel que ce terme est défini dans les CGV et les CGU.

SLA : désigne l'accord de niveau de service (*Service Level Agreement*) figurant en Annexe du Contrat. Le SLA décrit les niveaux de disponibilité et de support de la plateforme FREEDZ que la Société fournit au Client pendant la durée du Contrat.

Société : désigne NEOVACOM SAS.

Terminal : désigne l'ordinateur, le smartphone, la tablette ou tout autre matériel informatique à partir duquel l'Utilisateur accède à FREEDZ.

Utilisateur : désigne la personne physique utilisatrice de la plateforme FREEDZ agissant pour le compte d'un Fournisseur, d'un Client ou d'un Bénéficiaire et qui adhère aux présentes CGU.

2. OBJET DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes CGU régissent les conditions de mise à disposition et d'utilisation de FREEDZ par l'Utilisateur, le Client, le Bénéficiaire et le Fournisseur telles qu'elles sont définies ci-après, lesquels s'engagent à les respecter.

Pour le Client, les présentes CGU se cumulent aux CGV de la plateforme FREEDZ et au devis accepté par ce dernier pour définir le champ contractuel le liant à la Société.

3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION



3.1 Les CGU s'appliquent à tous les Utilisateurs qui les ont acceptées en cochant la case « *J'accepte les Conditions Générales d'Utilisation* » avant la validation de son compte Utilisateur sur FREEDZ. Par conséquent, l'Utilisateur ne peut pas utiliser FREEDZ s'il n'accepte pas les CGU.

Les CGU s'appliquent à tout Client qui a accepté le Contrat conformément à la procédure définie à l'Article 4.1 des CGV.

3.2 La Société se réserve le droit de modifier les présentes CGU et toute Annexe, à sa seule discrétion.

Toute modification prend effet immédiatement à compter de sa publication sur FREEDZ. Faute d'acceptation des nouvelles CGU, l'Utilisateur ne pourra plus accéder à FREEDZ.

4. PREREQUIS D'UTILISATION DE LA PLATEFORME FREEDZ

4.1 Prérequis techniques

Le Client est expressément informé que le bon fonctionnement de FREEDZ est soumis au strict respect des prérequis techniques qui lui ont été communiqués et qui sont susceptibles d'évoluer. **Le Client peut consulter à tout moment les prérequis techniques sur le site : help.neovacom.fr.**

Il incombe au Client de veiller au respect de ces prérequis techniques par les Utilisateurs et les Bénéficiaires, et le cas échéant par les Fournisseurs.

A défaut d'utilisation de l'un des Protocoles visés dans les prérequis techniques, les Utilisateurs ne pourront pas se connecter automatiquement à FREEDZ.

La Société dégage toute responsabilité en cas de dysfonctionnement de FREEDZ dû au non-respect par le Client, les Utilisateurs, les Bénéficiaires et le cas échéant les Fournisseurs des prérequis techniques.

4.2 Création de l'Espace Utilisateur

L'accès à FREEDZ implique que l'Utilisateur crée un compte utilisateur (identifiant et mot de passe) permettant d'accéder à son Espace Utilisateur sur lequel il pourra accéder à l'ensemble des fonctionnalités, des Services et notamment l'ensemble de ses factures ou situations de travaux.



Chaque Client ou Bénéficiaire peut accéder aux factures ou aux situations de travaux de ses Fournisseurs à partir d'un Espace Utilisateur.

Ainsi, les factures ou les situations de travaux d'un Client ou Bénéficiaire ne sont pas accessibles aux autres Utilisateurs que ceux du Client ou du Bénéficiaire concerné.

Pour sa part, le Fournisseur peut accéder aux factures ou aux situations de travaux qu'il a déposées sur FREEDZ pour l'ensemble des Clients et Bénéficiaires ayant souscrit avec lui une Convention de Dématérialisation.

L'Utilisateur s'engage à observer la plus stricte confidentialité quant au couple identifiant/mot de passe qui lui a été attribué et à informer dans les plus brefs délais la Société en cas d'utilisation non autorisée de ses identifiants. Il appartient également à l'Utilisateur de réinitialiser son mot de passe dans le même délai. La responsabilité de la Société ne pourra en aucun cas être recherchée en cas d'utilisation non autorisée des identifiants d'un Utilisateur. Toute information communiquée tardivement à la Société concernant une utilisation non autorisée de ses identifiants constitue une faute de la part de l'Utilisateur de nature à exonérer la responsabilité de la Société en cas de difficulté résultant de cette faute.

Le Client et les Bénéficiaires sont invités à mettre en œuvre au sein de leurs entreprises les règles minimales de sécurité informatique préconisées par l'ANSSI et à se tenir informé de leurs évolutions.

5. DESCRIPTION DES SERVICES

FREEDZ propose différents types de Services :

- la gestion des factures ; et
- la gestion des situations de travaux.

L'accès au Service de gestion des factures et/ou au Service de gestion des situations de travaux dépend de l'Abonnement souscrit par le Client, dont le montant et la durée sont définis dans le devis préalablement accepté par le Client.

5.1 Service de gestion des factures

Le Service de gestion de factures permet :

5.1.1 Au Fournisseur :



- De transmettre sa facture sur FREEDZ à destination des Clients et Bénéficiaires, soit selon un protocole API, soit manuellement en déposant un PDF sur FREEDZ, sous réserve qu'il soit inscrit sur FREEDZ ; et
- D'accéder au cycle de vie des factures manuellement via l'Espace Utilisateur du Fournisseur ou automatiquement à partir du Connecteur.

5.1.2 Au Client et à ses Bénéficiaires, sous réserve que le Client soit à jour de son

Abonnement :

- D'accéder manuellement à FREEDZ via l'Espace Utilisateur afin de télécharger les factures des Fournisseurs inscrits sur FREEDZ et avec lesquels le Client aura souscrit une Convention de Dématérialisation au terme de laquelle il accepte de recevoir des factures dématérialisées via l'Espace Utilisateur ou de récupérer automatiquement les factures de ces mêmes Fournisseurs en utilisant le Connecteur ;
- De mettre à jour le cycle de vie des factures adressées par les Fournisseurs ; et
- De consulter la liste des Fournisseurs inscrits sur FREEDZ afin de conclure une Convention de Dématérialisation.

5.1.3 En sa qualité de prestataire de service de télétransmission de factures dématérialisées, la Société est tenue d'assurer :

- L'authenticité d'origine de la facture, c'est-à-dire garantir l'identité de l'émetteur ou de la personne pour le compte de laquelle la facture a été émise si l'émetteur a recours à un tiers.
- L'intégrité du contenu de la facture, ce qui suppose que les mentions figurant sur la facture, qu'elles soient obligatoires ou non, n'ont fait l'objet d'aucune altération.
- La lisibilité de la facture, c'est à dire le fait que la facture soit aisément lisible.

5.1.4 La Société génère une empreinte numérique à réception de chaque facture afin d'en garantir l'authenticité. Cette empreinte numérique est stockée par la Société, de façon sécurisée et conforme à la réglementation en vigueur. Elle pourra être restituée à la demande d'un Fournisseur, Client ou Bénéficiaire pendant toute la durée de conservation.

5.1.5 Toute facture doit être conservée pendant une période légale édictée par le Code Général des Impôts. Il incombe aux Fournisseurs émetteurs de factures de mettre en place un système d'archivage de leurs factures qui réponde aux exigences légales. La Société, pour sa part, conservera les factures déposées par le Fournisseur pour le compte du Client, ainsi que les empreintes numériques correspondantes pendant une période de dix (10) ans à compter de l'expiration de l'année civile au cours de laquelle la facture a été émise, sous réserve des dispositions prévues aux articles 13 et 14 des CGV applicables au terme de la relation contractuelle liant la Société le Client.

5.1.6 La Société assure la conservation des factures sur FREEDZ pour la durée légale prévue à l'Article 4.1 des CGU. Au terme de l'Abonnement, le Client pourra continuer à consulter les



factures archivées sur FREEDZ sous réserve de souscrire au Service Annuel de Consultation selon les conditions et modalités définies à l'Article 13.4 des CGV ou, à défaut de souscrire à ce service, demander à la Société un accès temporaire à FREEDZ en cas de contrôle de sa situation fiscale par l'administration fiscale selon les conditions et modalités définies à l'Article 13.5 des CGV.

5.2 Service de gestion des situations de travaux

Le Service de gestion des situations de travaux permet :

5.2.1 Au Fournisseur :

- De transmettre sa situation de travaux sur FREEDZ à destination des Clients et Bénéficiaires, sous réserve qu'il soit inscrit sur FREEDZ ; et
- D'accéder au cycle de vie des situations de travaux manuellement via l'Espace Utilisateur du Fournisseur.

5.2.2 Au Client et à ses Bénéficiaires, sous réserve que le Client soit à jour de son Abonnement :

- D'accéder manuellement à FREEDZ via l'Espace Utilisateur afin de télécharger les situations de travaux des Fournisseurs ;
- De modifier ou de valider les situations de travaux ; et
- De consulter la liste des Fournisseurs inscrits sur FREEDZ afin de conclure une Convention de Dématérialisation.

5.2.3 Le Service de gestion des situations de travaux permet également de :

- Ventiler les paiements ;
- Valider l'état d'acompte.

6. DISPONIBILITE DES SERVICES

Les niveaux de disponibilité et de support de la plateforme FREEDZ sont définis dans le SLA annexé au Contrat.

Les Services sont soumis aux limites des réseaux, mais également au bon fonctionnement du Terminal de l'Utilisateur, ainsi que du bon fonctionnement de son Connecteur et de son logiciel de gestion.

Il est en outre précisé que, dans l'hypothèse où l'Utilisateur serait victime d'une attaque virale qui impacte FREEDZ, la Société est en mesure de couper temporairement les Services, le temps que l'Utilisateur éradique le(s) virus. A ce titre, l'Utilisateur doit informer par tout moyen la Société de toute attaque virale susceptible d'impacter FREEDZ, et la Société doit en retour



informer par tout moyen l'Utilisateur de l'interruption des Services. C'est à l'Utilisateur d'informer la Société de l'éradication du ou des virus afin que la Société rétablisse les Services. Le défaut d'information de la part de l'Utilisateur engage la responsabilité du Client, du Bénéficiaire ou du Fournisseur qu'il représente.

7. ENGAGEMENTS DES UTILISATEURS, CLIENTS, BENEFICIAIRE ET FOURNISSEURS

7.1 L'Utilisateur reconnaît avoir connaissance de la législation applicable en matière de facturation, et plus particulièrement en matière de facturation dématérialisée, ainsi qu'en matière de gestion des situations de travaux et agir conformément à la législation en vigueur.

Notamment, il appartient aux Fournisseurs, sous leur propre responsabilité, de mettre en œuvre les procédures légales liées aux factures dématérialisées et situations de travaux. Il appartient aux Fournisseurs de procéder à l'archivage de leurs factures et situations de travaux, conformément à la réglementation en vigueur.

Il appartient également aux Clients, Bénéficiaires et Fournisseur d'émettre et de traiter les factures conformément aux dispositions applicables du Code général des impôts, notamment en ce qui concerne la saisie des mentions obligatoires devant figurer sur la facture.

De même, il appartient également aux Clients, Bénéficiaires et Fournisseur d'émettre et de traiter les situations de travaux conformément à la législation applicable en la matière, notamment en ce qui concerne la saisie des mentions obligatoires devant figurer sur la situation de travaux.

7.2 Par ailleurs, l'Utilisateur s'engage à utiliser la plateforme FREEDZ et tous les éléments la composant conformément aux présentes CGU.

L'Utilisateur s'engage à n'utiliser que les protocoles de transmission et les formats de factures et situations de travaux définis dans l'article PREREQUIS TECHNIQUES.

L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser la plateforme FREEDZ à des fins illégales et à ne pas empêcher l'utilisation normale de la plateforme FREEDZ aux autres Utilisateurs par quelque moyen que ce soit.

L'Utilisateur s'engage à ne pas déposer sur FREEDZ des contenus, de quelque nature ou de quelque forme que ce soit, contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs ; diffamatoires ou injurieux ; incitant à la haine, à la discrimination et à la violence en tout registre ; incitant à adopter des comportements délictueux ; pouvant porter atteinte à la santé mentale des Utilisateurs ; portant atteinte aux droits des tiers, qu'il s'agisse de droits patrimoniaux ou de



droits moraux ; portant atteinte à la réputation et à l'honneur de toute personne, y compris de la Société ; constituant une publicité déloyale, illicite ou trompeuse.

L'Utilisateur s'engage à fournir, que ce soit à l'égard de la Société ou des autres Utilisateurs, uniquement des informations exactes et vérifiables, et uniquement des informations strictement nécessaires au traitement d'une facture ou d'une situation de travaux.

De surcroît, l'Utilisateur s'engage à ne pas mettre en ligne sur FREEDZ des contenus dont le format peut porter atteinte au bon fonctionnement de l'utilisation de FREEDZ ou des contenus qui comportent des virus, chevaux de Troie ou tout autre élément susceptible d'endommager le bon fonctionnement de la plateforme FREEDZ et/ou les Terminaux des autres Utilisateurs.

Le Client s'engage à respecter les engagements mis à sa charge dans le cadre du SLA.

LE DEFAUT DE L'UNE QUELCONQUE DE CES OBLIGATIONS PEUT CONDUIRE LA SOCIETE A SUSPENDRE LA FOURNITURE DE SES SERVICES A L'UTILISATEUR, SANS PREAVIS ET SANS PREJUDICE DES DISPOSITIONS CONTENUES A L'ARTICLE RESILIATION. UNE TELLE SUSPENSION DE SERVICES NE DECHARGE PAS LE CLIENT DE SES OBLIGATIONS DE PAIEMENT. UN EMAIL D'INFORMATION EN CE SENS SERA ENVOYE AU CLIENT, BENEFICIAIRE OU FOURNISSEUR.

7.3 Dans l'hypothèse où un Client ou un Bénéficiaire souhaite qu'un Fournisseur s'enregistre sur la plateforme FREEDZ, le Client s'engage à conclure avec le Fournisseur une Convention de Dématérialisation.

8. DONNEES PERSONNELLES

8.1 Traitements de données à caractère personnel effectués sur FREEDZ

FREEDZ est susceptible, via le stockage et la transmission de factures ou de situations de travaux dématérialisées, la création de comptes utilisateurs et l'enregistrement de Fournisseurs et Bénéficiaires, d'héberger et de traiter des données à caractère personnel au sens de l'article 2 de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016, (ci-après désignées par « **Données Personnelles** »).

La Société s'engage à traiter ces données dans le respect des Loi et Règlement susvisés, et en conformité avec sa Politique de Confidentialité et de Protection des Données à Caractère Personnel.



- a) La création d'un compte utilisateur entraîne la collecte d'un couple identifiant/mot de passe de l'Utilisateur. Ces données sont utilisées à des fins de gestion des accès à FREEDZ. Dans ce cadre, la Société est responsable de traitement.
- b) En outre, la Société est susceptible de collecter les données relatives aux nom, prénom, fonction et coordonnées du contact personne physique d'un Fournisseur communiquées par un Client ou un Bénéficiaire, aux fins que ce Fournisseur s'enregistre sur FREEDZ et qu'il dispose d'un Espace Utilisateur. Dans ce cadre, la Société est responsable de traitement.
- c) Par ailleurs, la Société héberge des factures et situations de travaux sur lesquelles figurent certaines données à caractère personnel du destinataire personne physique des factures chez le Client ou le Bénéficiaire. Ces données sont stockées afin de répondre aux Services proposés via FREEDZ. Dans la mesure où le Client fournit ces données à son Fournisseur et demande à la Société de stocker les factures ou situations de travaux sur lesquelles figurent ces données sur FREEDZ, le Client est responsable de ce traitement et la Société est sous-traitante de ce traitement.

En application du Règlement (UE) 2016/679 relatif à la Protection des Données à Caractère Personnel, la personne concernée par un traitement peut, à tout moment, exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement ou d'opposition au traitement des données personnelles le concernant. De même, l'Utilisateur dispose d'un droit à la portabilité de ses données qui doivent lui être restituées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. La personne concernée dispose également du droit de donner des directives anticipées sur l'utilisation de ses données après sa mort. La personne concernée dispose enfin du droit de saisir la CNIL en cas de non-respect des dispositions législatives et réglementaires relatives à la protection des données à caractère personnel.

Ces informations sont reprises et étayées dans la Politique de Confidentialité et de Protection des Données à Caractère Personnel susmentionnée.

L'accès à FREEDZ par l'Utilisateur est conditionné à l'acceptation par ce dernier de la Politique de Confidentialité et de Protection des Données à Caractère Personnel.

8.2 Sous-traitance de traitement de données à caractère personnel

a) Identification des traitements

i) Traitements habituels



Dans le cadre de ses Services, la Société peut être amenée à avoir accès aux données à caractère personnel présentes sur les factures ou situations de travaux adressées au Client ou au Bénéficiaire via FREEDZ, tel que cela est mentionné à l'Article 8.1 c).

Dans le cadre de ce traitement particulier prévu à l'Article 8.1 c), la Société n'effectue aucun traitement de données à caractère personnel pour son compte et ne saurait être qualifiée de responsable de traitement tels que ces termes sont entendus par la réglementation en vigueur applicable. Le Client est responsable de ce traitement est la Société est sous-traites de ce traitement.

En outre, la Société peut être amenée à effectuer des opérations de maintenance sur FREEDZ.

ii) Traitements à titre occasionnel

En outre, la Société peut être amenée à effectuer certaines missions occasionnelles lesquelles peuvent donner lieu à des traitements particuliers. Dans cette hypothèse, les Parties sont tenues de conclure un acte définissant l'objet et la durée du traitement et contenant les instructions documentées du Client. Cet acte se matérialise par le « Formulaire RGPD – Instructions Documentées », lequel est annexé aux présentes.

b) Obligations du Client en tant que responsable de traitement

Le Client s'engage à transmettre à la Société des instructions documentées visées à l'Article 8.2 a) ii) des présentes relatives aux données à caractère personnel auxquelles la Société aura accès, aux catégories de personnes concernées, aux traitements que la Société devra effectuer à partir de ces données, et aux finalités pour lesquelles la Société doit procéder à un tel traitement. Les instructions documentées sont transmises au moyen du « Formulaire RGPD Instructions Documentées ».

Le Client s'engage à veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD. Notamment, le Client s'engage :

- à informer les personnes concernées des opérations de traitement, notamment celles visées à la présente clause, au moment de la collecte des données ;
- à notifier les violations de données à caractère personnel qui lui auront été communiquées par la Société à l'autorité de contrôle compétente ainsi qu'aux personnes concernées, dans le respect des articles 33 et 34 du RGPD ;
- à 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.

c) Obligations de la Société en tant que responsable de traitement

La Société s'engage à traiter les données uniquement pour les finalités qui font l'objet de la sous-traitance telle que visée à l'Article 8.2 a) des présentes. Ainsi, la Société s'engage à ne traiter les données à caractère personnel que pour les besoins de l'exécution de ses Services, uniquement pour les finalités mentionnées dans les Conditions Générales d'Utilisation et pour la durée prévue à l'Article 4.1 des CGU, sous réserve des dispositions prévues aux articles 13 et 14 des CGV applicables au terme de la relation contractuelle liant la Société le Client. A ce titre, il est rappelé que le Client donne l'autorisation à la Société de stocker les factures ou situations de travaux contenant les données à caractère personnel sur FREEDZ.

Dans l'hypothèse d'un traitement effectué en application de l'Article 8.2 a) ii), la Société s'engage à ne traiter les données à caractère personnel que sur instruction documentée par le Client et uniquement pour les finalités mentionnées dans ces instructions. Si la Société considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition légale, elle en informe directement le Client.

En tout état de cause, pour tout traitement effectué, la Société s'engage :

- À ne pas traiter les données pour son propre compte ou pour le compte d'un tiers.
- A ne procéder à aucun transfert de données à caractère personnel vers un pays hors de l'Union Européenne ou non soumis à une décision d'adéquation conformément à l'article 45 du Règlement susvisé, pour quelque traitement que ce soit, sauf accord exprès et écrit du Client. En outre, si la Société est tenue de procéder à un transfert de données personnelles vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du Droit de l'Union ou du droit d'un Etat membre de l'Union auquel elle est soumise, elle doit informer le Client de cette obligation juridique avant de procéder au transfert, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.
- À garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées et à veiller à ce que les personnes agissant pour le compte de la Société et autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent contractuellement à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, et à veiller à ce que ces personnes reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- À prendre toutes les mesures utiles en vue d'assurer la sécurité des données conformément à l'article 32 du Règlement susmentionné, et ainsi prendre en compte, s'agissant des outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut. La Société s'engage ainsi à mettre en œuvre les mesures de sécurité permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, les moyens permettant d'établir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique, une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer

régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;

- À tenir compte de la nature du traitement, à aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes des personnes concernées en vue d'exercer les droits prévus au Chapitre III du Règlement susmentionné. Lorsque les personnes concernées exercent, auprès de la Société, des demandes d'exercice de leurs droits, la Société doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au Client à l'adresse que ce dernier lui aura préalablement fournie ;
- À aider le Client à garantir le respect des obligations relatives à la sécurité des données, notamment par la communication de toute documentation ou information nécessaires pour permettre au Client de respecter ses obligations au regard du Règlement susmentionné, pour autant que ces documentations et informations ne présentent pas un caractère confidentiel pour la Société, et à assister le Client dans les réponses aux questions posées par l'autorité de contrôle et dans la réalisation de toute diligence telle que la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données ;
- À notifier au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures après en avoir pris connaissance par l'envoi d'un email à l'adresse électronique préalablement communiquée par le Client. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente ainsi qu'aux personnes concernées. S'il n'est pas possible pour la Société de fournir simultanément toutes les informations au Client, la Société fournira ces informations progressivement sans délai injustifié ;
- À ne pas dupliquer les données figurant sur les factures ou situations de travaux sur un autre support, et à ne conserver ces données que pour le temps de conservation des factures ou situations de travaux ;
- Au terme du traitement, à renvoyer au Client toutes les données qu'elle aura collectées au cours de son intervention ou à détruire les copies de données existantes, selon le choix du Client, et sous réserve de toute obligation légale incombant à la Société lui imposant une conservation des données ;
- À communiquer au Client le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données dans l'hypothèse où il en a désigné un conformément à l'article 37 du RGPD.
- À tenir un registre de toutes les catégories de traitement effectuées pour le compte du Client comprenant : le nom et les coordonnées du Client pour le compte de laquelle il agit, des éventuels sous-traitants et le cas échéant du délégué à la protection des données, les catégories de traitements effectuées pour le compte du Client, le cas échéant les transferts de données vers un pays tiers ou une organisation internationale et les documents attestant de l'existence de garanties appropriées, et, dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles susmentionnées et une procédure visant à tester, analyser et évaluer l'efficacité desdites mesures pour assurer la sécurité du traitement ;
- Sauf prescription légale, judiciaire ou administrative contraire, à informer le Client dans les plus brefs délais en cas de demande ou de contrôle d'une autorité de contrôle portant sur les traitements mis en œuvre sous la responsabilité du Client et sous-traités



par la Société, et si possible, à informer préalablement le Client et obtenir son autorisation expresse avant toute transmission d'informations à l'autorité de contrôle, pour autant que cette procédure préalable ne place pas la Société en contravention avec les lois, règlements et décisions administratives et judiciaires.

- À mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues à la présente clause, et pour permettre la réalisation d'audits, y compris d'inspections, par le Client ou toute personne mandatée à cet effet, et contribuer à ces audits.

d) Audit

La Société autorise le Client ou tout autre auditeur externe non concurrent du Prestataire et mandaté par le Client à inspecter et auditer les activités de traitements qui lui sont sous-traitées en application des présentes, et s'engage à accéder à toutes demandes raisonnables émises par le Client afin de vérifier que la Société respecte les obligations mises à sa charge dans le cadre de la sous-traitance des données à caractère personnel objet des présentes.

En cas d'audit, le Client devra en informer la Société au moins quinze (15) jours à l'avance en précisant l'identité des personnes qui réaliseront l'audit et en communiquant dans le même temps à la Société la lettre de mission des auditeurs.

La Société dispose d'un délai de deux (2) jours ouvrés après réception de la notification susmentionnée pour récuser les auditeurs missionnés par le Client. La récusation doit s'accompagner d'une justification légitime de la part de la Société.

L'audit sera circonscrit aux traitements sous-traités en application du présent Contrat et s'effectue aux frais du Client.

Les personnes mandatées pour réaliser l'audit se soumettront préalablement à un accord de confidentialité des informations auxquelles ils accéderont au cours de l'audit.

Le Prestataire coopérera avec le Client et ses représentants pour l'accès aux locaux, aux informations nécessaires et à ses employés dans la mesure où l'audit l'exige.

Dans l'hypothèse où le résultat de l'audit ferait apparaître des manquements aux obligations de la Société, cette dernière s'engage, à ses frais et dans un délai raisonnable compte tenu de la gravité du manquement constaté, à mettre en œuvre l'ensemble des mesures correctives nécessaires à la résolution de ce(s) manquement(s).



En revanche, les audits de contrôle faisant suite à des dysfonctionnements non résolus et à des inspections à l'initiative d'une autorité de contrôle ne sont pas soumis aux restrictions détaillées ci-dessus.

e) Sous-traitance en cascade

La Société est autorisée à recourir à un autre sous-traitant (ci-après désigné par « **le Sous-traitant ultérieur** ») afin de réaliser des activités de traitement spécifiques. Dans une telle hypothèse, le Prestataire informe préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement de Sous-traitants ultérieurs. Cette information doit clairement indiquer les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées de ce sous-traitant et les dates du contrat liant la Société à ce Sous-traitant ultérieur.

Le Client dispose d'un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la réception de cette information pour présenter ses objections. A défaut de présenter ses objections dans ce délai, le Client est réputé accepter la sous-traitance ultérieure concernée.

Le Prestataire est tenu 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 sorte que le traitement réponde aux exigences du RGPD.

Les mêmes obligations que celles fixées au présent Article et les instructions documentées fournies par le Client seront imposées au Sous-traitant ultérieur.

Lorsque le Sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le Prestataire demeure pleinement responsable devant le Client.

Le Client dispose de la faculté de demander à tout moment à la Société la liste des Sous-traitants ultérieurs, y inclus leurs coordonnées, en charge de la mise en œuvre de traitements de données mis en œuvre pour le compte du Client.

9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

9.1 L'Utilisateur, le Client, le Bénéficiaire et le Fournisseur reconnaissent que FREEDZ est une œuvre originale au sens du Code de la propriété intellectuelle. Il en va de même de l'ensemble des éléments la composant tels que les textes, images, marques, logos, fichiers audio, fichiers vidéo, logiciels, ou encore bases de données.

9.2 La Société est propriétaire exclusif de FREEDZ et de l'ensemble des éléments la composant.



9.3 Les présentes CGU ne confèrent à l'Utilisateur, au Client, au Bénéficiaire et au Fournisseur qu'un droit d'utilisation de la plateforme FREEDZ, à l'exclusion de tout autre droit.

Par conséquent, l'Utilisateur, le Client, le Bénéficiaire et le Fournisseur ne sont en aucun cas autorisés à céder, transmettre, prêter, louer, distribuer le compte utilisateur et l'Espace Utilisateur à un tiers, ni les mettre à disposition d'un tiers d'une quelconque manière, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

De même, dans les limites permises par la loi et sous réserve de toute autre disposition contenue dans les présentes CGU, l'Utilisateur, le Client, le Bénéficiaire et le Fournisseur ne peuvent, en aucun cas et sous quelque prétexte que ce soit, modifier, adapter, altérer, remanier, transformer, traduire tout ou partie de la plateforme FREEDZ, copier, reproduire, dupliquer la plateforme FREEDZ pour quelque fin que ce soit, créer des œuvres dérivées à partir de la plateforme FREEDZ.

Ainsi, il est expressément interdit à l'Utilisateur, au Client, au Bénéficiaire et au Fournisseur d'utiliser des techniques permettant d'accéder au code source ou de contourner les systèmes de sécurité de la plateforme FREEDZ.

10. CONFIDENTIALITE

10.1 La Société s'engage à respecter la confidentialité de toutes les factures et situations de travaux mises en ligne par les Utilisateurs. Cette confidentialité couvre tant le contenu de la facture ou la situation de travaux que l'identité des personnes émettrice et réceptrice de la facture ou de la situation de travaux, qu'il s'agisse de l'identité d'une personne physique ou d'une personne morale.

10.2 Cette obligation de confidentialité ne s'applique cependant pas dans les cas où ces informations doivent être divulguées en vertu des lois et règlements applicables ou sur requête des juridictions compétentes ou des administrations compétentes, à condition que, préalablement à la divulgation, la Société ait notifié au Client, Bénéficiaire ou Fournisseur, par tout moyen compte tenu de l'urgence, le contenu, la nature et l'objet des informations qu'il entend divulguer.

11. GARANTIES

11.1 La Société garantit que FREEDZ, en tant que plateforme d'échange de factures, respecte l'ensemble des conditions prescrites par les articles 289 V° et VII° 1° du Code général des impôts et 96 F bis, 96 I et 96 I bis de l'annexe III au Code général des impôts.



Nonobstant ce qui précède, il incombe à chaque Client, Bénéficiaire et Fournisseur de respecter les obligations relatives aux factures, et plus particulièrement aux factures dématérialisées, qui lui incombent en application du Code général des impôts, et notamment de constituer une liste des partenaires avec lesquels il échange des factures dématérialisées.

11.2 La Société garantit que FREEDZ, en tant que plateforme d'échange de situations de travaux, respecte l'ensemble des conditions prescrites par la législation applicable.

Nonobstant ce qui précède, il incombe à chaque Client, Bénéficiaire et Fournisseur de respecter les obligations relatives aux situations de travaux.

11.3 La Société garantit que l'utilisation de la plateforme FREEDZ conformément aux PREREQUIS TECHNIQUES n'est affectée d'aucun virus, cheval de Troie ou de tout autre élément susceptible d'endommager le Terminal de l'Utilisateur.

11.4 La Société garantit mettre en œuvre les mesures techniques propres à préserver la sécurité et la confidentialité des factures, situations de travaux et de tout autre document transitant sur FREEDZ. Il ne s'agit toutefois que d'une obligation de moyens à laquelle la Société pourra se soustraire en cas de cyber-attaque.

11.5 La Société décline toute autre garantie non expressément prévue dans les présentes CGU. Aucune garantie tacite ne peut être invoquée par l'Utilisateur.

12. RESPONSABILITE

12.1 TOUT CLIENT, BENEFICIAIRE ET FOURNISSEUR CONSERVE L'ENTIERE RESPONSABILITE DE SES OBLIGATIONS EN MATIERE DE FACTURATION. L'UTILISATION DE FREEDZ NE L'EXONERE EN AUCUN CAS DE SES OBLIGATIONS FISCALES.

AINSI, UN CLIENT, UN BENEFICIAIRE OU UN FOURNISSEUR NE PEUT, SOUS AUCUN PRETEXTE, RECHERCHER LA RESPONSABILITE DE LA SOCIETE POUR UNE OBLIGATION QUI LUI INCOMBE EN APPLICATION DE LA LEGISLATION FISCALE EN VIGUEUR.

LA SOCIETE N'ASSUME DONC AUCUNE RESPONSABILITE QUANT AUX MENTIONS LEGALES DES FACTURES OU SITUATIONS DE TRAVAUX ET AUTRES OBLIGATIONS LEGALES INCOMBANT AUX CLIENTS ET FOURNISSEURS.

PAR CONSEQUENT, TOUT CLIENT, BENEFICIAIRE OU FOURNISSEUR FERA SEUL FACE AUX CONSEQUENCES D'UN EVENTUEL CONTROLE FISCAL A SON EGARD ENTRAINANT, NOTAMMENT, UNE CONDAMNATION A PAYER UNE AMENDE OU L'IMPOSSIBILITE DE DEDUIRE LA TAXE SUR LA VALEUR AJOUTEE. NEANMOINS, LA SOCIETE FOURNIRA, DANS LA MESURE DU POSSIBLE ET SANS QUE CELA N'EXIGE D'EFFORTS EXCESSIFS DE SA PART, SON



ASSISTANCE DANS LE CADRE D'UN CONTROLE DU CLIENT, BENEFICIAIRE OU FOURNISSEUR PAR L'ADMINISTRATION FISCALE.

12.2 LE CLIENT, EN TANT QUE SEUL PARTENAIRE CONTRACTUEL DE LA SOCIETE AYANT ADHERE A SES CGV, REpond DE TOUT ACTE ENGAGEANT LA RESPONSABILITE DE L'UN DE SES UTILISATEURS, BENEFICIAIRES OU UTILISATEURS DE CE DERNIER.

LE FOURNISSEUR EST EN REVANCHE DIRECTEMENT RESPONSABLE AUPRES DE LA SOCIETE DE TOUT MANQUEMENT AUX PRESENTES CGU COMMIS PAR LUI OU PAR SES UTILISATEURS.

12.3 L'UTILISATEUR AGIT EN TANT QUE REPRESENTANT D'UN CLIENT, BENEFICIAIRE OU FOURNISSEUR SUR FREEDZ. PAR CONSEQUENT, TOUT MANQUEMENT AUX CGU COMMIS PAR L'UTILISATEUR DANS L'UTILISATION DE FREEDZ OU DES SERVICES ENGAGE LA RESPONSABILITE DU CLIENT OU DU FOURNISSEUR POUR LE COMPTE DUQUEL IL AGIT.

DE MEME, LE CLIENT, BENEFICIAIRE OU FOURNISSEUR NE POURRA PAS OPPOSER A LA SOCIETE LE FAIT QUE L'UTILISATEUR A COMMIS UNE FAUTE SEPARABLE DE SES FONCTIONS. LE CAS ECHEANT, APRES QUE SA RESPONSABILITE AIT ETE ENGAGEE PAR LA SOCIETE IL POURRA ALORS SE RETOURNER ULTERIEUREMENT CONTRE SON UTILISATEUR.

12.4 LA RESPONSABILITE DE LA SOCIETE NE PEUT ETRE ENGAGEE QU'EN CAS DE FAUTE DE SA PART ENTRAINANT UN DOMMAGE DIRECT ET PROUVE AU CLIENT, BENEFICIAIRE OU FOURNISSEUR, SOUS RESERVE QUE CE DERNIER DEMONTRE UN LIEN DE CAUSALITE. PAR CONSEQUENT, LA SOCIETE EXCLUT EXPRESSEMENT SA RESPONSABILITE EN RAISON D'UN QUELCONQUE DOMMAGE INDIRECT SUBI PAR LE CLIENT, BENEFICIAIRE OU FOURNISSEUR TEL QUE, ET NON EXHAUSTIVEMENT, LA PERTE DE DONNEES, LA PERTE DE PROFITS OU TOUT AUTRE TROUBLE.

LA RESPONSABILITE DE LA SOCIETE NE SAURAIT ETRE ENGAGEE PAR LE CLIENT, LE BENEFICIAIRE, LE FOURNISSEUR OU L'UTILISATEUR SI CE DERNIER TROUVE AU MOINS EN PARTIE L'ORIGINE DE SON DOMMAGE DANS L'INEXECUTION, TOTALE OU PARTIELLE, DE SES OBLIGATIONS RESULTANT DES PRESENTES CGU.

12.5 LA SOCIETE EST SOUMISE AUX LIMITES ET AUX CARACTERISTIQUES DES RESEAUX ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS, ET NE SAURAIT DONC ETRE TENUE POUR RESPONSABLE DES DYSFONCTIONNEMENTS LIES A LA COUVERTURE DU RESEAU INTERNET OU DES RESEAUX DE TELEPHONIE MOBILE, DES DYSFONCTIONNEMENTS DU TERMINAL DE L'UTILISATEUR OU DES INTERRUPTIONS DES SERVICES QUELLE QU'EN SOIT LA DUREE OU POUR QUELQUE CAUSE QUE CE SOIT.

LA RESPONSABILITE DE LA SOCIETE NE POURRA PAS ETRE ENGAGEE AU TITRE DU NIVEAU DE DISPONIBILITE ET DE SUPPORT DE FREEDZ POUR LES CAS DANS LESQUELLES SA RESPONSABILITE EST EXCLUE DANS LE SLA.

LA RESPONSABILITE DE LA SOCIETE NE POURRA D'AVANTAGE ETRE ENGAGEE EN CAS D'UN CHANGEMENT DE LEGISLATION RENDANT LES SERVICES PROPOSES VIA FREEDZ INACCESSIBLES EN TOUT OU PARTIE.

12.6 LA RESPONSABILITE DE LA SOCIETE NE SAURAIT ETRE ENGAGEE EN RAISON DE LA PRESENCE DE VIRUS OU D'AUTRES ELEMENTS DANS LES CONTENUS MIS EN LIGNE PAR DES UTILISATEUR SUR FREEDZ SUSCEPTIBLES D'AFPECTER LES TERMINAUX, DONNEES OU DOCUMENTS DES AUTRES UTILISATEURS.



D'UNE MANIERE GENERALE, LA SOCIETE NE PEUT ETRE TENUE POUR RESPONSABLE DES DOMMAGES CAUSES PAR UN UTILISATEUR A UN AUTRE UTILISATEUR NE RESPECTANT PAS LES OBLIGATIONS PREVUES A L'ARTICLE 8 DES CGU. LE CAS ECHEANT, L'UTILISATEUR, LE CLIENT, LE BENEFICIAIRE OU LE FOURNISSEUR LESE DEVRA DIRECTEMENT SE RETOURNER CONTRE L'UTILISATEUR, OU LA PERSONNE QU'IL REPRESENTE, NE RESPECTANT PAS LES CGU.

12.7 LA RESPONSABILITE DE LA SOCIETE NE SAURAIT ETRE ENGAGEE EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT DU CONNECTEUR PERMETTANT L'ACCES A FREEDZ.

12.8 EN TOUT ETAT DE CAUSE, LA RESPONSABILITE DE LA SOCIETE EST LIMITEE A UN MONTANT EQUIVALENT AU MONTANT TOTAL DE L'ENGAGEMENT SUR LA DUREE DE L'ABONNEMENT EN COURS DU CLIENT.

13. FORCE MAJEURE

13.1 Toute inexécution, exécution partielle ou défectueuse par l'Utilisateur ou la Société de ses obligations au titre des CGU résultant d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil, ne constitue pas une violation des obligations des CGU de la part du Client, d'un Bénéficiaire, d'un Utilisateur ou de la Société et ne peut engager sa responsabilité.

13.2 La survenance d'un tel cas de force majeure suspend l'exécution des obligations de la personne qui le subit.

14. DISPOSITIONS DIVERSES

14.1 Si une ou plusieurs stipulations des CGU étaient tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'un traité, d'une loi ou d'un règlement, ou encore à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

14.2 Aucun acte, délai à agir ou toute autre attitude, passive ou active, de la part d'un Utilisateur, d'un Client, d'un Bénéficiaire, d'un Fournisseur ou de la Société ne sera réputé constituer pour celui-ci une renonciation à l'un quelconque des droits et actions dont il est créancier en vertu des CGU, à moins que cette renonciation ne soit constatée par un écrit signé par un représentant dûment habilité.

14.3 Les CGU ne sauraient, en aucune manière, créer de lien juridique en-dehors de l'objet pour lequel elles sont acceptées.

14.4 Le Client reconnaît et accepte que la Société peut, sauf avis contraire du Client, utiliser la dénomination et les éléments visuels du Client en référence dans une liste clients qui pourra



être diffusée à des fins de prospection et de promotion tant de façon interne que de façon externe, y compris via le réseau Internet.

15. LANGUE – LOI APPLICABLE - LITIGES

15.1 Seule la version française des documents contractuels sera opposable et fera foi en cas de litige. Les versions traduites sont fournies seulement à titre d'information.

15.2 Les présentes CGU sont régies et interprétées selon les lois et règlements français.

15.3 En cas de litige lié à la formation, la validité, l'exécution ou l'interprétation des CGU, il sera procédé à la résolution à l'amiable du différend. Pour ce faire, la partie qui se prévaut d'un différend s'engage à mettre en demeure l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en détaillant le(s) manquement(s) reproché(s). Les parties s'engagent alors à trouver alors à trouver une solution amiable à leur différend dans un délai d'un (1) mois à compter de sa réception.

A défaut de résolution amiable du litige dans un délai d'un (1) mois, compétence est donnée au Tribunal de commerce de Marseille ou au Tribunal Judiciaire de Marseille dans l'hypothèse où ce dernier ferait l'objet d'une attribution de compétence par voie légale ou réglementaire.



ANNEXE 1 : ACCORD de NIVEAU de SERVICE (SLA) Plateforme FREEDZ

1. OBJET

Le présent Accord de niveau de service (« ANS »), ou Service Level Agreement ("SLA") est annexé au Contrat souscrit par le Client en vue de bénéficier des Services de la Plateforme FREEDZ, conformément aux dispositions de l'Article 4 des CGV. Le SLA décrit les niveaux de disponibilité et de support de la plateforme FREEDZ que Neovacom fournit au client pendant la durée du Contrat.

Le SLA ne concerne que la plateforme FREEDZ en tant que telle. Le SLA ne porte en aucun cas sur tout autre aspect et notamment sur l'intégration des factures dans les outils comptables du Client via un Connecteur, peu important qu'un Connecteur soit édité et commercialisé par un tiers ou par Neovacom et peu important que ce Connecteur soit conforme aux spécifications techniques de FREEDZ.

2. SERVICE DE MAINTENANCE

2.1 DEFINITIONS

L'ensemble des termes définis dans le Contrat, et notamment dans les CGV et les CGU, s'appliquent pleinement au SLA. Les termes définis au présent article s'ajoute à la liste des termes définis dans le Contrat.

Pour les besoins du présent article les mots et expressions utilisés avec une majuscule auront la signification suivante :

Administrateur : tout Utilisateur désigné par le Client et porté à la connaissance de Neovacom ayant seul l'habilitation de faire part à Neovacom d'une Anomalie.

Anomalie : une difficulté répétitive et reproductible de fonctionnement de la plateforme FREEDZ ou d'une fonctionnalité de FREEDZ, qui peut être de trois natures, telles que définies par Neovacom :

- **Anomalie Bloquante** : toute Anomalie rendant impossible l'accès à FREEDZ dans son ensemble;
- **Anomalie Majeure** : toute Anomalie rendant impossible l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles de FREEDZ sans solution de contournement ainsi que toute Anomalie Bloquante pour laquelle une solution de contournement aurait été mise en place ;
- **Anomalie Mineure** : toute Anomalie qui n'est ni Bloquante ni Majeure.



Heures ouvrées : ensemble des heures ouvrées incluses dans la Période ouvrée, soit du lundi au vendredi de 9h à 18h (heure de Paris GMT+01), hors jours fériés en France, qui seront prises en compte pour le calcul des engagements de Neovacom tels que figurant dans le présent SLA.

Jours ouvrés : ensemble des jours de la semaine pendant lesquels Neovacom est réellement ouverte et qui seront pris en compte pour le calcul des engagements de Neovacom tels que figurant dans le présent SLA. Les jours ouvrés vont du lundi 9h au vendredi 18h (heure de Paris GMT+01), hors jours fériés en France.

Période ouvrée : jours et heures pendant lesquels Neovacom est réellement ouverte, soit du lundi au vendredi de 9h à 18h (heure de Paris GMT+01), hors jours fériés en France.

Redevance Mensuelle : prix rapporté sur un (1) mois de la contribution périodique prévue à l'Article 6.2 des CGV dont le montant et la périodicité de paiement sont prévus dans le devis, à l'exclusion de toute autre paiement dû par le Client à Neovacom, que ce soit au titre du Contrat ou de tout autre contrat le liant à Neovacom. Par exemple, si le Client est tenu au paiement de cette contribution périodique annuellement, la Redevance Mensuelle est égale au douzième du montant la contribution périodique.

Temps de réponse : Heures ouvrées écoulées entre (i) le moment où un Administrateur fait part d'une Anomalie à Neovacom par écrit et (ii) le moment où Neovacom accuse réception de cette information. Pour les besoins du calcul du "Temps de réponse" le laps de temps écoulé entre deux Périodes ouvrées ne sera pas comptabilisé. Une information relative à une Anomalie communiquée moins de 30 minutes avant la fin d'une Période ouvrée sera considérée comme avoir été communiquée au début de la Période ouvrée suivante.

Temps de résolution : Heures ouvrées écoulées entre (i) le moment où un Administrateur fait part d'une Anomalie à Neovacom par écrit et (ii) le moment où l'Anomalie est résolue et/ou une solution de contournement est mise en place par Neovacom. Pour les besoins du calcul du "Temps de résolution" le laps de temps écoulé entre deux Périodes ouvrées ne sera pas comptabilisé. Une information relative à une Anomalie communiquée moins de 30 minutes avant la fin d'une Période ouvrée sera considérée comme avoir été communiquée au début de la Période ouvrée suivante.

2.2 Engagements de Neovacom au titre de la maintenance corrective

La maintenance corrective consiste en la correction ou la mise en place de solution de contournement par Neovacom pour les Anomalies signalées par le Client sur FREEDZ qui ne permettraient pas l'exécution complète des stricts Services souscrits par le Client dans le cadre de son Abonnement.

La maintenance corrective ne couvre que la plateforme FREEDZ et ne couvre en aucun cas un dysfonctionnement qui n'entre pas dans le strict objet du SLA tel que mentionné à l'Article I du SLA, notamment un dysfonctionnement lié à un Connecteur ou à un problème constaté chez le Client, un Bénéficiaire ou un Fournisseur.



Maintenance corrective programmée

L'accès à FREEDZ peut être occasionnellement suspendu en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de FREEDZ (ci-après « **Plages de Maintenance programmées** »). Les Plages de Maintenance programmées peuvent avoir lieu chaque Jour ouvré, entre 9h et 18h pour toutes indisponibilités de moins de 15 minutes.

Neovacom s'engage à ne mettre en œuvre qu'une seule Plage de Maintenance programmée par jour et à ce que celle-ci n'excède pas 15 minutes, sous réserve de ce qui suit.

Dans le cas exceptionnel de maintenance corrective entraînant une indisponibilité de plus de 15 minutes, Neovacom informera le Client 12 Heures ouvrées en avance desdites Plages de Maintenance programmées entraînant une interruption de l'accès à FREEDZ afin que ce dernier prenne ses dispositions pour éviter toute perturbation de son activité.

Neovacom ne pourra être tenue responsable de l'impact éventuel d'une indisponibilité pendant les Plages de Maintenance Programmées sur les activités du Client. Les Plages de Maintenance Programmées ne sont pas prises en compte pour le calcul du taux de disponibilité de FREEDZ.

Traitement des Anomalies

Toute Anomalie doit être signalée à Neovacom par l'Administrateur par écrit conformément aux dispositions de l'Article II.4 du SLA. A défaut, aucun Temps de réponse ni aucun Temps de résolution ne sera décompté.

Neovacom s'engage à intervenir dans les délais définis ci-dessous en fonction de la gravité de l'Anomalie :

Niveau d'Anomalie	Temps de Réponse Temps de Résolution		Pénalité en cas de non-respects des engagements
Anomalie Bloquante	Temps de réponse	2 Heures ouvrées	Dans le cas où le Temps de résolution serait supérieur à 8 Heures ouvrées, le Client sera en droit d'appliquer une pénalité de 5% de la Redevance Mensuelle du mois concerné par tranche de 8 Heures ouvrées de retard
	Temps de résolution	8 Heures ouvrées	
Anomalie Majeure	Temps de réponse	12 Heures ouvrées	Dans le cas où le Temps de Résolution serait supérieur à 4 jours ouvrés, le Client sera en droit d'appliquer une pénalité de 5% de la Redevance Mensuelle du mois concerné par tranches de 4 jours ouvrés.
	Temps de résolution	4 Jours ouvrées	

Lors du signalement d'une Anomalie, le Client peut, sans y être obligé, qualifier l'Anomalie qu'il signale. Cette qualification est alors donnée à titre purement indicatif afin de permettre à Neovacom de prioriser les Anomalies qui lui sont signalées, Neovacom n'étant en aucun cas



tenue par la qualification donnée par le Client. Dans le cas où le Client serait en désaccord sur la classification de l'Anomalie donnée par Neovacom, les Parties en discuteront de bonne foi. En cas de désaccord persistant, la qualification donnée par Neovacom sera retenue à moins que le Client ne puisse apporter la démonstration du fait que Neovacom abuse manifestement de ce droit.

Si des pénalités sont applicables, celles-ci seront dans tous les cas et toutes pénalités confondues, plafonnées à un montant maximum équivalent à 25% des Redevances Mensuelles dues par le Client au titre de l'année d'Abonnement écoulée (la date de référence étant la date d'anniversaire de l'Abonnement conformément aux CGV).

Les pénalités seront facturées par le Client à Neovacom à la fin de l'année d'Abonnement en cause (ou, dans le cas où le Contrat prendrait fin avant cette date, au jour de la date effective de fin de Contrat) et (i) viendront en compensation avec les sommes dues par le Client au titre de l'année d'Abonnement suivante ou (ii), dans le cas où le Contrat aurait pris fin avant l'année d'Abonnement suivante, seront payées par Neovacom au Client par virement, à 30 jours date de réception de la facture correspondante.

Ces pénalités sont indemnitaires et constituent une clause pénale.

Aucune pénalité ne sera applicable si le retard ou le manquement n'est pas exclusivement imputable à Neovacom, résulte en tout ou partie d'un fait du Client et notamment d'un manquement à ses obligations au titre du Contrat, en cas de force majeure ou si la demande du Client n'entre pas dans le strict objet du SLA tel que mentionné à l'Article I du SLA. Notamment, aucune pénalité n'est applicable au titre du SLA en cas de dysfonctionnement d'un Connecteur ou d'un problème constaté chez le Client, un Bénéficiaire ou un Fournisseur.

2.3 Niveaux de service

Dans le cadre des Services, Neovacom prend les engagements suivants, dans le cadre d'une obligation de moyens :

- Une disponibilité à 99.5% de FREEDZ, 24h/24 et 7j/7, hors Plages de maintenance Programmées;
- Un temps de génération de la page d'accueil de FREEDZ inférieur à trois secondes.

Neovacom s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables dont elle dispose pour assurer une bonne qualité d'accès à FREEDZ dans les conditions ci-avant énoncées. Le Client reconnaît et accepte les caractéristiques et les limites de la transmission d'informations par le réseau Internet, ainsi que les coûts propres à la connexion à ce réseau. Il lui appartient notamment de s'assurer que les caractéristiques techniques du matériel et des logiciels qu'il utilise lui permettent un accès à FREEDZ dans de bonnes conditions, et de prendre toutes mesures appropriées pour être protégé d'une contamination par d'éventuels virus.

Le statut de l'infrastructure FREEDZ est disponible sur <https://freedz-status.neovacom.fr/>



2.4 Communication

Afin de signaler une Anomalie par écrit, les Administrateurs pourront communiquer avec l'assistance Neovacom par le formulaire de contact : <https://neovacom.freshdesk.com/support/login>

Seul un Administrateur est habilité à signaler une Anomalie, à l'exclusion de tout autre Utilisateur.

Ne peut être Administrateur qu'une personne ayant les compétences requises. Le Client est tenu de communiquer par écrit à Neovacom l'identité de toute personne au sein de son entreprise ayant la qualité d'Administrateur préalablement à tout signalement d'une Anomalie par ce dernier. Sous les réserves prémentionnées, le Client peut librement faire évoluer la liste de ses Administrateurs.