

## QUEOVAL – CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES (CLIENTS PROS) MENTIONS LÉGALES ET CONDITIONS DE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

### ARTICLE 1 - MENTIONS LÉGALES ET DÉFINITIONS

**1.1** Les présentes conditions générales d'utilisation des services (ci-après, les "Conditions Générales") sont proposées par la société QUEOVAL (ci-après encore dénommée, "la Société" ou "le prestataire" ), société dont le siège social est situé 145 rue de la Marbrerie 34740 VENDARGUES, identifiée sous le numéro 488 120 502, RCS Montpellier.

**1.2** Son numéro de téléphone non surtaxé est le +33 4 67 27 12 03, son adresse de courrier électronique est [support@queovalbusiness.com](mailto:support@queovalbusiness.com) et son numéro individuel d'identification TVA intracommunautaire FR 48 48 81 20 502.

**1.3** La Société est propriétaire et éditeur du site internet accessible à l'adresse <https://www.applimetier.com> et de l'application "Queoval-expert" et de ses déclinaisons disponibles sur navigateurs Chrome, Safari et Edge (ci-après, ensemble, le "Site"). Le Site est hébergé sur des datacenters de niveau équivalent Tier 3+, uniquement sur le sol français.

**1.4** Le gérant est monsieur BARBERA Bruno.

**1.5** Le Site propose au client (ci-après, le "Client") la possibilité d'utiliser les services Queoval au titre d'abonnements payants. Ces services consistent à permettre au Client et à ses employés une gestion administrative de leur entreprise et d'un extranet pour leurs clients.

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

**1.7** Le contenu du Site internet (documents techniques, dessins, photographies, etc.) reste la propriété de la Société, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ce contenu. Les Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ce contenu ; toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

#### **1.8 Cookies et outils statistiques**

**1.8.1** Dans le cadre de l'utilisation du Site par les Clients, le Prestataire est susceptible d'utiliser des cookies.

**1.8.2** Conformément à la délibération de la CNIL n° 2013-378 du 5 décembre 2013, le Prestataire informe, par ailleurs, les Clients que des cookies enregistrent certaines informations qui sont stockées dans la mémoire de leur matériel/équipement informatique. Ces informations servent à l'utilisation et le fonctionnement du Site ainsi que les autres services du Prestataire. Ces cookies ne contiennent pas d'informations confidentielles concernant les Clients. Mais sont indispensables au bon fonctionnement du Site.

**1.8.3** Pour garantir le consentement libre, éclairée et non équivoque du Client, à chaque mise à jour nous rappelons la nécessité de l'utilisation des cookies.

### ARTICLE 2 – INTÉGRALITÉ

**2.1** Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente des prestations de Services proposées par le Prestataire au Client, que cette vente intervienne en ligne ou par tout autre moyen direct ou à distance.

**2.2** Les présentes Conditions Générales expriment l'intégralité des obligations des parties. Elles constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties, et, en ce sens, le Client est réputé les accepter sans réserve.

**2.3** Les présentes Conditions Générales prévalent sur tout autre document, et notamment sur toutes conditions générales d'achat. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les services rendus par le Prestataire auprès des Clients de même catégorie.

**2.4** La Société et le Client conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. La Société se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

**2.5** Si une condition de prestation de services venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur.

**2.6** Les présentes Conditions Générales de services sont communiquées à tout Client qui en fait la demande, afin de lui permettre de passer commande.

**2.7** La Société se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de conditions de vente particulières, notamment aux termes d'un devis accepté par le Client.

**2.8** Les présentes Conditions ne concernent que les prestations effectuées en France pour des Clients situés sur le territoire français. Pour toute prestation effectuée hors de France, ou pour un Client situé hors de France, il convient de le signaler pour obtenir un devis et des conditions spécifiques.

## **ARTICLE 3 – SERVICES**

Les présentes Conditions Générales concernent les Services suivants : fourniture d'un service de gestion, extranet et comptabilité accessible sur le Site (applimetier.com).

## **ARTICLE 4 - INFORMATIONS SUR LES PRESTATIONS**

Les prestations régies par les présentes Conditions Générales sont celles qui figurent sur le Site internet du Prestataire et qui sont indiquées comme réalisées par le Prestataire ou sous son contrôle. Elles sont proposées dans la limite des disponibilités du Prestataire.

Les prestations sont décrites et présentées avec la plus grande exactitude possible. Toutefois si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité du Prestataire ne pourrait être engagée.

## **ARTICLE 5 - LA COMMANDE**

Les commandes de Services se font en prenant contact avec le service commercial du Prestataire (par téléphone : +33 4 67 27 12 03 ou email : [commercial@queovalbusiness.com](mailto:commercial@queovalbusiness.com)), lequel établira et soumettra un devis au Client dont l'acceptation et la signature avec celle des présentes Conditions Générales vaudront commande définitive. Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des prestations proposées.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte du Client, le Prestataire se réserve le droit de bloquer la commande du Client jusqu'à la résolution du problème.

En cas d'impossibilité de réalisation de la prestation, le Client en sera informé par courrier électronique et, si possible, orienté vers une proposition de services particulière. L'annulation de la commande de cette prestation et son éventuel remboursement seront alors effectués, le reste de la commande demeurant ferme et définitif.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, le Client dispose d'un service client de Queoval, ouvert du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Le Client peut également échanger par email avec le Prestataire à l'adresse : [support@queovalbusiness.com](mailto:support@queovalbusiness.com)

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail au plus tard au moment du début d'exécution des prestations, à l'adresse indiquée par le Client au sein du bon de commande ou du devis accepté.

## ARTICLE 6 – PRIX

**6.1** Le montant total des Services souscrits est indiqué dans le récapitulatif de la commande ou le devis, avant que le Client n'accepte les présentes Conditions Générales, valide sa commande, renseigne et valide ses coordonnées de facturation et procède au paiement. Ce montant total est indiqué en euros, hors taxes et toutes taxes comprises.

**6.2** Le Prestataire se réserve le droit de réviser ses tarifs et de les appliquer à chaque nouvelle commande de Services, notamment à l'issue d'un abonnement.

**6.3** Prix des abonnements. Les devis en réponse à des demandes de Services ou de services complémentaires (intégration, développements, etc.) sont établis en fonction des prestations souscrites et du nombre de licences du Client bénéficiant des services, ainsi que des paramétrages demandés, de l'expérience du personnel requis, du niveau de compétence et de responsabilité nécessaire ; les taux horaires sont révisés périodiquement. Seront également facturés, s'il y a lieu, les frais de déplacement, de subsistance et d'hébergement engagés pour l'exécution des prestations. La TVA au taux en vigueur s'ajoute, le cas échéant, aux honoraires et débours.

Les retards ou autres problèmes imprévus, dont le Prestataire n'a pas la maîtrise et qui échappent à son contrôle, peuvent entraîner des honoraires supplémentaires susceptibles de faire l'objet d'une facturation complémentaire. Le Prestataire s'engage à informer le Client de ces retards et/ou problèmes dès qu'ils surviendront afin de pouvoir en évaluer les conséquences avec lui.

Des factures seront émises correspondant aux prestations fournies et aux débours engagés par provision et au fur et à mesure de leur réalisation. Sauf convention contraire, les factures sont émises chaque mois. Le règlement des factures est exigible dès réception et s'effectue en principe par prélèvement bancaire.

## ARTICLE 7 - MODALITES ET DELAIS DE PAIEMENT

**7.1** La commande de Services standards est payable comptant au jour de la fourniture des services commandés :  
-En totalité pour une période d'un an ou

-Par versements mensuels

**7.2** Les commandes de Services sur devis sont payables avec un acompte requis à la commande.

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

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

**7.5** Pénalités de retard. Conformément à la loi, tout retard de paiement oblige le Prestataire à facturer des intérêts de retard au taux de trois (3) fois celui de l'intérêt légal ; au surplus, le Prestataire sera fondé à suspendre l'exécution des prestations jusqu'à règlement complet de la facture impayée sans que cette inexécution puisse être considérée comme lui étant imputable. Tout retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues au Prestataire par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

**7.6** Escompte. Aucun escompte n'est prévu au profit du Client dans le cadre des paiements.

## ARTICLE 8 - GARANTIES – GENERALITES

Queoval , Société à risque limité, au capital de 104.000 euros, dont le siège social est situé, 145 rue de la marbrerie 34740 Vendargues identifiée sous le numéro 488 120 502, représentée par son Gérant est garant de la conformité des prestations

au contrat, permettant au Client de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes Conditions Générales.

Le Client doit faire connaître au Prestataire, les vices et/ou défauts de conformité dans un délai maximum de huit (8) jours à compter de la fourniture des Services. Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, et si le Prestataire estime la rectification impossible, à remboursement, dans un délai de un mois maximum.

La garantie du Prestataire est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client et le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

## **ARTICLE 9 - DUREE DU CONTRAT**

Le contrat objet des présentes est conclu pour la durée de l'abonnement souscrit et des éventuelles prestations complémentaires. Cette durée est mentionnée dans la commande et sa confirmation, ainsi que dans les devis.

A défaut de spécifier la durée de l'engagement, les licences sont en mode abonnement sans engagement de durée, mais tacitement reconductibles tous les mois, selon les modalités conformément aux Conditions Générales. La résiliation de l'abonnement Queoval par le Client est possible le 26 de chaque mois par lettre recommandée avec accusé de réception. Tout mois commencé est dû.

## **ARTICLE 10 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE**

Les engagements du Prestataire constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions du contrat. Pour ce faire, le Prestataire affectera à l'exécution des prestations les professionnels dotés des compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité.

## **ARTICLE 11 - PERSONNEL DU PRESTATAIRE**

En vertu de l'autorité hiérarchique et disciplinaire qu'il exerce à titre exclusif sur son personnel, celui-ci restera placé sous le contrôle effectif du Prestataire durant la complète exécution des prestations.

En cas d'intervention dans les locaux du Client, le Prestataire s'engage à respecter les obligations en matière d'hygiène et de sécurité dont le Client lui communiquera la teneur, sous réserve que son personnel se voit accorder une protection identique à celle accordée aux employés du Prestataire.

Le Prestataire garantit la régularité de la situation de son personnel au regard des articles L. 1221-10 et suivants et L. 3243-1 et suivants du code du travail. Le Prestataire certifie, en outre, être en conformité avec les dispositions des articles L. 8221-1 et L. 8221-2 du code du travail, relatifs à la lutte contre le travail dissimulé, ainsi qu'avec les dispositions du Livre III, Titre IV du code du travail.

Pendant la durée des prestations et pendant une période d'un an après son achèvement, le Client s'engage à ne pas solliciter ou tenter de débaucher (ou aider quelconque autre personne à solliciter ou tenter de débaucher) un quelconque collaborateur du Prestataire avec lequel il aura eu des contacts dans le cadre de l'exécution des prestations. En cas de violation, le Client sera redevable envers le Prestataire, à titre de clause pénale d'une indemnité égale à un an du dernier salaire brut de la personne ainsi débauchée.

## ARTICLE 12 - OBLIGATIONS DU CLIENT

**12.1** Général. Afin de faciliter la bonne exécution des prestations, le Client s'engage :

- À fournir au Prestataire des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans qu'il soit tenu d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude ;
- À prendre les décisions dans les délais et d'obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires ;
- À désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision ;
- À faire en sorte que les interlocuteurs clés et le correspondant soient disponibles tout au long de l'exécution des prestations;
- À avertir directement le Prestataire de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des prestations.

**12.2** Prestations sur devis. Les éventuelles prestations à réaliser chez le Client aux termes d'un devis ou de conditions particulières convenus entre les Parties sont réalisées à l'adresse indiquée par le Client sur le document contractuel contresigné par le Client. Le Client devra veiller à son exactitude. Tout déplacement en pure perte du Prestataire à cause d'une adresse erronée ou incomplète sera facturé au Client. Le Client peut mentionner dans sa commande une adresse de facturation différente de l'adresse d'exécution des prestations. Le Client veillera à donner accès au Prestataire notamment s'il n'est pas personnellement présent le jour de la réalisation de la prestation.

## ARTICLE 13 - OBLIGATIONS DU CLIENT EN MATIÈRE DE DONNÉES PERSONNELLES

**13.1** Données personnelles. Si les données transmises aux fins d'utilisation des Services applicatifs comportent des données à caractère personnel, le Client garantit au Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés » et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 qui entrera en vigueur le 25 mai 2018, et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait des dites données personnelles. A ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service applicatif.

**13.2** Exploitation des données. Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation des Services applicatifs. Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les données et contenus. En conséquence le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit le Prestataire à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie. Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les Services applicatifs. Le Client demeure le seul propriétaire des données constituant le contenu des Solutions.

**13.3** Sécurité des données. S'agissant de données à caractère personnel, le Client considéré comme responsable du traitement au regard de la loi informatique et Libertés doit insérer dans le contrat les obligations répertoriées à l'article 341 de cette même loi. Ces obligations s'imposent alors au Prestataire. Dans le cas où les données transmises sont particulièrement sensibles, le recours à la cryptographie devra être envisagé.

Chacune des Parties s'engagent à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des données.

Sous réserve de l'Article « Responsabilité », le Prestataire s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des données contenues dans les Solutions. Le Prestataire mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations frauduleuses des données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des données.

## **ARTICLE 14 - INFORMATIONS CONFIDENTIELLES ET PUBLICITÉ**

**14.1** Informations confidentielles. Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre partie. Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets et le personnel de chacune des parties.

Sous réserve des exceptions visées ci-après, la présente obligation de confidentialité produira ses effets pendant une durée de dix (10) ans suivant le terme des prestations. Ont également un caractère confidentiel, le contenu des prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par le Prestataire au cours de l'exécution des prestations. Ces documents sont communiqués au Client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu'il serait amené à produire. Si le Client souhaite que tout ou partie de ces documents soient divulgués à/ou utilisés par un tiers, il doit en demander l'autorisation préalable par écrit au Prestataire. Des modalités applicables à cette divulgation seront alors fixées.

**14.2** Informations exclues. Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas :

- Aux informations confidentielles qui appartiennent au domaine public, ou ont été acquises librement avant le début de la prestation;
- Sont ou deviennent connues autrement qu'à la suite d'une violation du présent article ;
- Sont ou deviennent connues grâce à d'autres sources non tenues à une restriction de divulgation ;
- Ou doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou professionnelle ou à la demande de toute autorité judiciaire ou réglementaire habilitée à exiger la divulgation des informations confidentielles.

Sous réserve de ses obligations en matière de confidentialité, le Prestataire se réserve le droit d'exécuter des prestations pour des entreprises concurrentes de celle du Client.

**14.3** Autres obligations. Le Client reconnaît et accepte :

- Que les parties pourront sauf demande expresse contraire de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique circulant sur le réseau internet ;
- Qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité de ces courriers électroniques ;
- Que le Prestataire ne saurait être tenu pour responsables de toute perte, dommage, frais ou préjudice occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique causés par un fait quelconque. De façon générale, les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

## **ARTICLE 15 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Au cas où l'une des recommandations du Prestataire ou l'utilisation d'éléments livrés à la suite de l'une de ses préconisations impliquerait l'utilisation de biens, modèles, dessins, photographies, etc. faisant l'objet de droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers, le Prestataire informera le Client de l'existence de ces droits et des conséquences de leur utilisation. Il appartiendra alors au Client et sous sa seule responsabilité de prendre toute mesure permettant l'utilisation de tels droits, notamment en négociant pour son propre compte les droits d'utilisation dans des conditions telles que le Prestataire soit en mesure de s'en prévaloir pour les besoins des prestations.

Pour les besoins propres des prestations, le Prestataire pourra utiliser ou développer des logiciels, y compris des feuilles de calculs, des documents, des bases de données et d'autres outils informatiques.

Dans certains cas, ces aides peuvent être mises à la disposition du Client et sur sa demande. Dans la mesure où ces outils ont été développés spécifiquement pour les besoins du Prestataire et sans considération des besoins propres du Client, ceux-ci sont mis à disposition du Client pendant la durée du contrat en l'état et sans aucune garantie attachée, à simple destination d'usage ; ils ne devront être distribués, partagés ou communiqués à des tiers que ce soit en tout ou partie. Cette mise à disposition temporaire n'emportera aucune cession de droits ni garantie, quel qu'en soit le titre, au bénéfice du Client ou celui du tiers.

Le Prestataire se réserve tout droit, titre et intérêt sur :

- Les éléments originaux figurant dans les travaux, documents, mémos, consultations, avis, conclusions ou autres actes de procédure, etc. réalisés dans le cadre des prestations, y compris de façon non limitative, tout droit d'auteur, marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle s'y rapportant et ;
- Toutes les méthodes, processus, techniques, développements, et savoir-faire incorporés ou non des prestations ou que le Prestataire serait amené à développer ou à fournir dans le cadre des prestations.

Le Client pourra, sans limitation géographique, à titre gratuit et irrévocable, utiliser de manière interne et pour la durée de protection par le droit d'auteur, les éléments conçus par le Prestataire et intégrés dans ses travaux. Le Client s'interdit de distribuer, commercialiser, et plus généralement de mettre à disposition ou de concéder l'utilisation de ces mêmes réalisations et plus généralement de concéder l'utilisation de ces mêmes éléments à des tiers sans l'accord du Prestataire.

Aucune partie ne pourra faire mention ou usage du nom, de la dénomination, des marques et logos ou autres appellations, commerciales ou non, de l'autre partie sans accord préalable et écrit de cette dernière.

Par dérogation à ce qui précède, le Prestataire pourra faire usage du nom, de la dénomination, des marques et logos du Client en cours de contrat dans la mesure de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution des prestations, y compris dans des propositions de prestations ultérieures.

Par ailleurs, le Client autorise le Prestataire, à l'issue de la réalisation des prestations, à citer son nom/dénomination à titre de référence dans les différents éléments de communication interne et/ou externe, et accompagner cette citation, le cas échéant, d'une description générique des prestations effectuées et du logo du Client.

## **ARTICLE 16 – DOCUMENTS**

Le Prestataire conservera les documents originaux qui lui auront été remis, et les restituera au Client, sur sa demande. Tous les documents, données ou informations, que le Client aura fournies, resteront sa propriété.

Le Prestataire conservera une copie des seuls documents nécessaires à la constitution de ses dossiers de travail.

Les documents de travail préparés par le Prestataire dans le cadre des prestations sont sa propriété et sont couverts par le secret professionnel.

## **ARTICLE 17 – RÉVERSIBILITÉ**

La réversibilité intervient lorsque la relation contractuelle cesse qu'elle que soit la cause de ce terme. La réversibilité a pour objectif de permettre au Client de récupérer l'ensemble des données et informations contenues dans les solutions et ce dans les meilleures conditions.

Lorsque les services du Prestataire ont été souscrits dans leur version de base, c'est-à-dire dans le cadre des forfaits standards, la réversibilité est extrêmement simple, ainsi qu'indiqué à la section (1) du présent article (ci-dessous).

Les formats des données utilisés par le Prestataire pour l'exécution des Services et des prestations de réversibilité sont les formats Zip ou aux formats d'origines des documents lors de leurs insertions ou construction, la base de données étant au format .BAK. Sur demande, le Prestataire peut transmettre au Client un lien pour télécharger la base de données au format .BAK.

Lorsque, en réponse aux besoins du Client, la technologie mise en place est plus complexe (cf. section 2 ci-dessous), impliquant en conséquence, par exemple, de convertir le format des données, de vérifier l'intégrité des données et de déterminer un mode d'exécution en parallèle jusqu'à la fin de la conversion, le Client accepte expressément, et par avance, que la réversibilité de ses données fasse l'objet de la conclusion d'un contrat complémentaire dans les conditions précisées ci-après (section 2).

**17.1** Lorsque le contrat prend fin, quelles qu'en soient les raisons, le Client dispose d'un délai de un (1) mois pour récupérer ses données en les téléchargeant de la plateforme du Prestataire directement via l'option prévue à cet effet par le Site.

**17.2** Les Clients nécessitant une assistance de la part du Prestataire dans le cadre de la récupération de leurs données pourront obtenir la réversibilité de leurs données dans les conditions suivantes :

**17.2.1** Les Clients disposent d'un délai de un (1) mois pour prendre attache avec le Prestataire aux fins de convenir des termes et conditions des prestations de réversibilité et notamment de la rémunération du Prestataire au titre de cette mission en fonction du tarif du Prestataire en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

**17.2.2** En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer ou détruire, au choix du Client, gratuitement ou au tarif en vigueur au moment de la notification de réversibilité, à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de cette demande, l'ensemble des données lui appartenant sous les formats d'enregistrement des documents.

**17.2.3** Le Client collaborera activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération des données.

**17.2.4** A la demande du Client, le Prestataire pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité. Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif du Prestataire en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

**17.3** En cas de contrôle fiscale, ou pour tout autre raison, la récupération des données par le Client peut également intervenir à tout moment au cours de l'exécution du Contrat, dans des conditions similaires.

**17.4** Le Client accepte que le Prestataire détruise ses données un (1) mois après la date effective de la fin du contrat.

## **ARTICLE 18 – INDEPENDANCE**

Dans l'hypothèse où un conflit d'intérêt ou une problématique d'indépendance surviendrait au cours de l'exécution des prestations, le Prestataire en fera part immédiatement au Client et recherchera avec lui la solution la plus adaptée à la situation dans le respect des règles applicables. Plus particulièrement, si une modification de la réglementation ou des normes professionnelles interdisait au Prestataire de poursuivre ses prestations, il mettra à la disposition du Client le résultat des prestations ainsi que tous documents nécessaires à leur finalisation, y compris ses Documents en l'état, et ce, afin d'en faciliter la poursuite par un tiers.

## **ARTICLE 19 - RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE**

L'entière responsabilité du Prestataire et celle de ses collaborateurs relative à tout manquement, négligence ou faute, relevé à l'occasion de l'exécution des prestations, sera plafonnée au montant des honoraires versés au titre des prestations mises en cause, afin de couvrir les réclamations de toute nature (intérêts et frais inclus), et ce, quel que soit le nombre d'actions, de fondements invoqués, ou de parties aux litiges.



Cette stipulation ne s'appliquera pas à une responsabilité pour décès ou blessure corporelle, ni à toute autre responsabilité que la loi interdit d'exclure ou de limiter.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit. Par ailleurs, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- Suite à un manquement ou à une carence d'un produit ou d'un service dont la fourniture ou la livraison ne lui incombe pas ni à ses sous-traitants éventuels ;
- Pour les faits et/ou données qui n'entrent pas dans le périmètre des prestations, et/ou qui n'en sont pas le prolongement ;
- En cas d'utilisation des résultats des prestations, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves du Prestataire.

Le Prestataire ne répond ni ses assureurs ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou de bénéfices escomptés, ni des conséquences financières des actions éventuellement intentées par des tiers à l'encontre du Client.

## **ARTICLE 20 - CESSIBILITÉ ET SOUS-TRAITANCE**

Le Prestataire se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des prestations à des Prestataires répondant aux mêmes exigences de qualification.

Si la prestation requiert des compétences techniques particulières, le Prestataire informera le Client sur la possibilité d'en sous-traiter une partie. Le sous-traitant interviendra alors sous la seule responsabilité du Prestataire et s'engagera à conserver confidentielles toutes les informations dont il aura connaissance à l'occasion des prestations.

## **ARTICLE 21 – RECLAMATIONS**

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations devront être formulées dans un délai d'une année à compter de la fin de la réalisation de la prestation.

## **ARTICLE 22 - FORCE MAJEURE**

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties, empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux Clients.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes Conditions Générales pourront être résiliées par la partie lésée.

## **ARTICLE 23 - NON-VALIDATION PARTIELLE**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## **ARTICLE 24 - NON-RENONCIATION**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes Conditions Générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

## **ARTICLE 25 – TITRE**

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

## **ARTICLE 26 - LOI APPLICABLE**

Les présentes Conditions Générales sont soumises à l'application du droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## **ARTICLE 27 - RÉOLUTION DES LITIGES**

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître de la réalisation des prestations. A défaut de résolution amiable, les parties soumettront le litige au tribunal de commerce de Montpellier.

## **ARTICLE 28 - RESPECT DE LA VIE PRIVÉE - DONNÉES PERSONNELLES – COOKIES – SÉCURITÉ**

**28.1** Le Prestataire attache une grande importance au respect de la vie privée et prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles des Clients.

**28.2** Le Prestataire collecte et traite les données à caractère personnel des Clients pour les finalités suivantes :

- Fourniture des produits et des services sur le Site ;
- Gestion des Commandes ;
- Gestion de l'exercice du droit de rétractation, paiement, facturation, etc. ;
- Information sur la Société, les services, et les activités de la Société ;
- Réponse aux éventuelles questions/réclamations des Clients ;
- Elaboration de statistiques et amélioration des services du Prestataire (après anonymisation) ;
- Gestion des demandes de droits d'accès, de rectification et d'opposition ;
- Gestion des impayés et du contentieux.

**28.3** Plus précisément, le Prestataire collecte et traite les données personnelles des Clients et utilisateurs de ses services dans le cadre de la fourniture et de l'amélioration de ses services, dans les finalités et avec les moyens suivants, et pour les informations suivantes :

Finalité	Moyens	Informations concernées
Analyses	Google Analytics	Données personnelles : Cookie et données d'utilisation
Contacteur l'Utilisateur, exécution des services et facturation	Emails, téléphone, formulaire de contact	Données personnelles : adresse, adresse électronique, Code de la TVA, code postal, divers types de données figurant dans la politique de confidentialité du service, nom de famille, nom de la société, numéro de téléphone, pays, profession et prénom, échanges téléphoniques ou par emails entre le Client et le Prestataire.
Liste de distribution ou Newsletter (soumis à l'accord du Client (opt-in))	Newsletter	Données personnelles : données d'utilisation
Gestion de la base de données des utilisateurs et de la base de données des prospects	Queoval Expert	Données personnelles : adresse électronique et divers types de Données figurant dans la politique de confidentialité du service
Gestion des coordonnées et envoi des messages	Queoval Expert, Sendinblue	Données personnelles : adresse électronique
Hébergement web et infrastructure de backend	Ovea, Gandhi	Données personnelles : divers types de données figurant dans la politique de confidentialité du service
Interaction avec les réseaux sociaux et les plateformes externes	Bouton Like et widgets réseaux sociaux	Données personnelles : Cookie et données d'utilisation

**28.4** A cet effet, le traitement des données des Clients est déclaré auprès de la CNIL - n°2175055. Le traitement des données rendues anonymes en vue de l'amélioration des Services du Prestataire a également fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL sous le même numéro de déclaration n°2175055

**28.5** Les données relatives à la gestion des données personnelles des Clients sont conservées pour la durée légale strictement nécessaire. Elles ne sont conservées par le Prestataire au-delà de cette durée qu'après avoir été rendues anonymes et pour les besoins de l'amélioration de ses services.

**28.6** Les données personnelles des Clients sont traitées par le service commercial de la Société ainsi que par les sociétés partenaires et sous-traitants de la Société.

**28.7** La Société peut également communiquer les données personnelles afin de coopérer avec les autorités administratives et judiciaires, conformément la Loi.

**28.8** La Société veille à sécuriser les données personnelles des Clients de manière adéquate et appropriée et a pris les précautions utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données et notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

#### **28.9** Obligations des Clients

- Les Clients reconnaissent que les données personnelles divulguées par eux sont valides, à jour et adéquates ;
- Les Clients s'engagent à ne pas porter atteinte à la vie privée, à l'image et à la protection des données personnelles de toute personne tierce et ainsi à ne pas communiquer au Prestataire les données de personnes tierces sans leur consentement.

**28.10** En cas de résiliation du contrat ou de la fermeture du compte, l'hébergeur doit conserver durant un an à compter du jour de la résiliation du contrat ou de la fermeture du compte les informations fournies lors de la souscription d'un contrat (Commande) par le Client ou lors de la création d'un compte, à savoir :

- Au moment de la création du compte : l'identifiant de cette connexion ;
- Les noms et prénoms ou la raison sociale ;
- Les adresses postales associées ;
- Les pseudonymes utilisés ;
- Les adresses de courrier électronique ou de compte associées ;
- Les numéros de téléphone ;
- Le mot de passe ainsi que les données permettant de le vérifier ou de le modifier, dans leur dernière version mise à jour.

**28.11** Chaque ordinateur connecté au réseau Internet dispose d'une adresse IP. Dès lors qu'un Client navigue sur le Site, le Prestataire collecte l'adresse IP du Client afin d'analyser le trafic sur le Site et de contrôler l'activité du Client sur le Site afin de s'assurer que celui-ci ne procède pas à des actes susceptibles de porter atteinte aux Conditions Générales d'utilisation du Site.

**28.12** Enfin, conformément à la Loi Informatique et Libertés en date du 6 janvier 1978, les Clients disposent d'un droit d'accès, de rectification, de suppression ainsi qu'un droit d'opposition pour motifs légitime au traitement de leurs données collectées et traitées par le Prestataire, en contactant directement le Prestataire à l'adresse email suivante : [administratif@queovalbusiness.com](mailto:administratif@queovalbusiness.com)

**28.13** Cookies et outils statistiques. L'utilisation des cookies et outils statistiques par le Prestataire est spécifié dans les mentions légales du Site, ainsi que reporté à l'article 1 des présentes.

**28.14** Sécurité. Le Client s'engage à ne pas porter atteinte à la sécurité du Site. A cette fin, il s'engage à ne pas procéder à tout accès et/ou maintien frauduleux dans le système d'information du Prestataire. Le Client ne peut non plus porter atteinte ou entraver le système d'information du Prestataire. A défaut, la Société pourra prendre à son encontre toute mesure et notamment engager sa responsabilité pénale au titre des articles 323-1 et suivants du Code pénal.

**28.15** Newsletter. En signant ces présentes Conditions Générales ou en donnant expressément son accord à cette fin, le Client accepte que le Prestataire puisse lui faire parvenir, à une fréquence et sous une forme déterminée par le Prestataire, une newsletter (lettre d'information) pouvant contenir des informations relatives à son activité. Les membres abonnés auront la faculté de se désinscrire de la newsletter en cliquant sur le lien prévu à cet effet, présent dans chacune des newsletters (lettres d'information).

<p align="center"><b>Signature du Client (précédée de la mention "Lu et approuvé") et cachet de l'entreprise</b></p>	<p align="center"><b>Signature de la Société Queoval</b></p>
--	--