

Conditions générales d'abonnement aux services INES

Le présent document fait partie intégrante du bon de commande et a pour objet de définir les conditions d'abonnement aux services proposés par INES.

Article 1 - Objet et définitions

Objet :

INES SAS (ci-après, « INES ») fournit l'utilisation d'une suite de logiciels de gestion, comportant plusieurs produits et services auxquels peuvent être associés diverses options ainsi que le stockage de données sur serveurs sécurisés.

L'ensemble des produits et options fait l'objet d'une description détaillée (modalités de fonctionnement) en ligne sur le site de la société INES et située à l'adresse 'http://www.inescrm.fr' (ci-après « le Site »).

Les Services fournis au Titulaire par la Société INES peuvent notamment comprendre :

- L'accès à la suite d'applications logicielles proposée par INES : gestion de la relation client, gestion commerciale ;
- Un espace de stockage de données.

Ces Services sont réservés aux personnes morales ou physiques, collectivités locales ou administrations qui souscrivent aux abonnements dans la gamme INES.

Définitions :

Activation du Service : Création de l'abonnement par INES permettant l'accès au Service.

Administrateur : désigne toute personne physique désignée comme telle par le Titulaire lors de l'inscription aux Services ou ultérieurement et chargée d'assurer la liaison entre le site INES et les Titulaires.

Applications : signifie les différentes applications et modules choisis par le Titulaire parmi les applications disponibles au sein de l'offre Service INES.

Conditions Générales : désigne les présentes conditions générales d'abonnements aux Services.

Conditions Particulières : désigne les conditions particulières figurant sur le formulaire d'abonnement figurant sur le site et/ou les conditions particulières figurant sur le devis, le bon de commande ou la proposition.

Données à caractère personnel (Données Personnelles) : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée ») ; et réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou

indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Groupement : Le Groupement constitue l'ensemble des abonnements souscrits par un même Titulaire.

Matériel de Consultation : signifie les matériels, logiciels et connectivité Internet du Titulaire conformes aux exigences minimales de bon fonctionnement du Service INES, telles que décrites dans la documentation INES.

Serveurs INES : signifient les machines serveurs connectées à Internet par l'intermédiaire desquelles INES met à la disposition du Titulaire les Services INES.

Services INES : signifie l'ensemble des services répondant aux caractéristiques exposées dans la documentation INES, par lequel INES assure au Titulaire l'accès aux Applications.

Souscription : désigne la signature du devis / bon de commande / proposition commerciale.

Titulaire : désigne la personne morale, collectivité locale ou administration souscrivant aux Services INES.

Utilisateur : désigne toute personne habilitée par le Titulaire à se connecter aux Services conformément aux stipulations du Contrat.

Article 2 - Description du Service

INES propose l'utilisation d'applications en ligne et l'hébergement de données. Ces applications et données sont accessibles via un navigateur Internet. La gamme d'applications proposée par INES répond à un large panel de besoins :

- Applications de Gestion de contacts, gestion d'agenda, messagerie ;
- Applications de Gestion de la Relation Clients (Opérations Marketing, Forces de Vente, Services Clients) ;
- Application de Gestion Commerciale (Facturation, achats, stocks, trésorerie) ;
- Applications de Base de données / Hébergement de données.

Les applications et des services proposés sont décrits sur le Site.

Article 3 - Accès au Service

Souscription : Le Titulaire souscrit en signant paraphant le devis/bon de commande ou la proposition commerciale et ses éventuelles annexes.

Lorsque le Titulaire est un nouveau Titulaire d'INES, il doit remettre les documents suivants : un extrait K Bis datant de moins de trois mois et un RIB au nom du Titulaire.

Tel qu'indiqué sur le devis / le bon de commande ou la proposition, la Souscription par le Titulaire implique l'acceptation sans réserve par celui-ci des Conditions Générales d'Abonnement INES, dont il reconnaît avoir pris connaissance. La dernière version des Conditions Générales acceptées par le Titulaire s'applique à l'ensemble du Groupement

Activation : L'activation du ou des contrats d'abonnement destinés à composer le Groupement ou à s'y intégrer est effectuée par INES ou directement en ligne par le ou les Administrateur(s) du Titulaire. La validation de chaque abonnement et/ou de toutes modifications d'abonnement est signifiée au Titulaire par l'envoi d'une confirmation par email du contrat reprenant les caractéristiques essentielles de l'abonnement. Cette Activation entraîne le démarrage de la facturation pour la Durée d'engagement. Sauf condition particulière le délai maximum entre la date de Souscription et la date d'Activation est fixé à un mois. Ce délai a pour vocation de permettre la mise en œuvre des Services chez le Titulaire dans des conditions optimum et ne saurait être considéré comme une période d'essai. Au-delà de cette date l'ensemble des Abonnements seront activés par INES. INES s'engage à procéder à la mise en place et à la configuration de l'accès au Service INES du Titulaire. Cette prestation comporte les caractéristiques et limites décrites sur le Site. Le Titulaire fait son affaire de disposer de Matériels de Consultation conformes et susceptibles de permettre l'accès au Service INES.

Les prestations de mise en place et de configuration sont réalisées par INES uniquement sur les Serveurs INES, à l'exclusion de toute intervention de INES sur les Matériels de Consultation au sens du présent contrat ou de toute fourniture de tout ou partie des Matériels de Consultation. Ces prestations sont facturées selon un tarif journalier par intervenant mentionné aux Conditions Particulières. Elles s'achèvent par la signature par le Titulaire d'un procès-verbal de réception contradictoire.

INES s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose, INES s'efforcera en conséquence d'offrir un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

INES se réserve cependant la faculté de suspendre exceptionnellement et brièvement l'accessibilité au Service INES pour d'éventuelles interventions de maintenance ou d'amélioration, afin d'assurer le bon fonctionnement de ses prestations.

Article 4 - Informations communiquées par le Titulaire

4.1 Information

L'ensemble des informations communiquées par le Titulaire lors de la souscription de son abonnement aux services INES, et notamment toutes les informations relatives au mode de paiement sélectionné (carte bancaire, prélèvement automatique ou chèque) sont indispensables au bon fonctionnement et à la gestion de l'abonnement.

Le Titulaire s'engage en conséquence à communiquer des informations sincères et véritables notamment sur son identité et ses coordonnées bancaires. Il s'engage également à informer sans délai INES de tout changement intervenant dans sa situation telle que déclarée lors de la souscription de l'abonnement, et notamment toute modification affectant son adresse, ses coordonnées bancaires, le mode de paiement choisi, etc. Cette information pourra être communiquée à INES par télécopie ou par courrier électronique.

Sauf avis contraire du Titulaire, INES se réserve la faculté de communiquer tout ou partie de ces informations aux fins d'études et d'analyses, ainsi qu'à des partenaires dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non. Conformément aux dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Titulaire dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression le cas échéant auprès d'INES pour l'ensemble des informations communiquées dans le cadre de l'abonnement souscrit.

Le Titulaire déclare être dûment habilité pour engager l'entreprise qu'il représente pour la souscription des engagements et obligations résultant de la validation du bon de commande et l'acceptation corrélatrice des présentes conditions générales d'utilisation. Il s'engage à garantir INES du paiement de toutes sommes qui pourraient lui être dues en exécution de l'abonnement souscrit par ses soins.

4.2 Données personnelles

Pour les besoins du présent article, les termes « données à caractère personnel », « traiter/traitement », « responsable du traitement », et « transférer/transfert » ont la même signification que celle qui leur est donnée dans la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (ci-après désignée par la « Loi de 1978 »).

4.2.1. OBLIGATIONS D'INES : ORGANISER LA SÉCURITÉ DES DONNÉES ET LE STOCKAGE DES INFORMATIONS DU LICENCIÉ

INES s'engage à assurer que les mesures de sécurité appliquées tant aux locaux, aux matériels, aux logiciels et aux procédures de gestion et d'exploitation sont compatibles avec les besoins de confidentialité des données stockées sur la plate-forme INES.

INES se réserve le droit de couper le Service dans toute situation où elle estimerait que la sécurité de l'infrastructure est compromise.

INES s'engage à héberger les données des Titulaires sur des infrastructures présentes sur le territoire européen ou dans des pays offrant un niveau de protection reconnu adéquat par l'Union européenne et ne nécessitant pas d'autorisation de la CNIL et/ou sous contrôle d'entreprises européennes, soumises aux mêmes exigences réglementaires qu'INES.

INES procède au moins deux fois par jours à une sauvegarde intégrale de l'ensemble des données de la plate-forme, à des fins de restauration en cas de défaillance des infrastructures de production, ces sauvegardes étant cryptées et stockées de façon sécurisée.

Le Titulaire est informé que l'existence de ces sauvegardes ne lui octroie en aucune façon la capacité de demander à INES la restauration de données antérieures, à son propre usage : il appartient au Titulaire de stocker par ses propres moyens toute copie des informations qu'il stocke dans la plate-forme, ce pour tout usage ou obligation réglementaire qui lui incombe.

En d'autres termes, le seul usage des sauvegardes réalisées par INES consiste en la remise en service de la plate-forme en cas de défaillance majeure des équipements aboutissant à la destruction des supports de données de production.

4.2.2. OBLIGATIONS DU LICENCIÉ : RESPECT DES CONTRAINTES LÉGALES :

Le Titulaire doit, à ses frais et sous son entière responsabilité, s'assurer du respect de ses obligations légales et notamment, sans que cette liste ne puisse être considérée comme exhaustive ou limitative :

- De toute déclaration de constitution de fichier et de traitement informatique auprès des autorités ou organismes compétents, notamment la CNIL (cette déclaration devant être réalisée par le Titulaire lui-même), de toute constitution de registre de traitement de données à caractère personnel, correspondant à l'usage que le Titulaire compte en faire, et du respect de ses obligations légales, notamment celles issues du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après désigné par « RGPD »), concernant les traitements de données personnelles auxquels le Titulaire procède en utilisant le Service et la plateforme INES ;

- Du respect des Lois et réglementations en matière de confidentialité des données et de respect de la vie privée,
- Du respect des Lois et réglementations en matière de dématérialisation des processus et/ou des données.

En cas de violation par le Titulaire de la législation concernant le respect de la propriété intellectuelle ou en cas de violation par le Licencié de la législation sur les données personnelles, la responsabilité du Titulaire pourra être engagée et le Titulaire s'engage à garantir INES de tout recours émanant de tiers.

4.2.3. OBLIGATIONS DU LICENCIÉ : RESPECT DES SYSTÈMES DE DONNÉES – POLITIQUE D'ACCÈS : RESPECT DES REGLES LEGALES D'UTILISATION DE LA SOLUTION

Il est interdit au Titulaire ou à tout Utilisateur de tenter d'accéder ou de se maintenir dans les systèmes de données automatisés d'INES de quelque manière que ce soit. Toute tentative fera l'objet d'une plainte auprès du Procureur de la République en vue de l'application de l'article 323-1 du Code Pénal.

Le Titulaire prendra toutes les précautions nécessaires pour qu'une telle situation ne se produise pas.

Le Titulaire prendra également toute disposition, auprès de ses subordonnés, pour faire respecter un accès sécurisé à ses données afin que seules les personnes habilitées de son entreprise puissent y accéder.

Toute information que vous saisissez et enregistrez dans la Solution doit être traitée par vous-même, en votre qualité de Titulaire et de responsable de traitement, conformément à la Loi de 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, qui définit les conditions dans lesquelles des traitements de données personnelles peuvent être opérés. Elle institue au profit des personnes concernées par les traitements des droits que la présente invite à respecter, tant à l'égard des Titulaires que des tiers.

Il vous appartient, à vous-seul, de respecter toutes les obligations résultant de l'application de toute législation applicable relative à la protection des données à caractère personnel et de la vie privée, y compris celles découlant du RGPD, et en particulier leurs obligations relatives à la protection des données personnelles.

Il vous appartient également en votre qualité de Titulaire de vous conformer aux éventuels instructions, politiques ou codes de conduites notifiés par INES le cas échéant.

Il vous appartient et vous vous engagez à l'encontre d'INES à vous conformer à l'ensemble des dispositions du RGPD, à toute législation de transposition et/ou de modification telle qu'adoptée dans un Etat Membre, ainsi qu'à la Loi Suisse sur les

Données Personnelles du 19 juin 1992 et toute loi de transposition et/ou de modification qui pourra être adoptée périodiquement.

INES a mis en place cette charte de protection des données personnelles (ci-après la « Charte ») afin de montrer son engagement en matière de respect des données personnelles du Titulaire. La confidentialité sur le site web de INES (ci-après le « Site ») revêt une très grande importance pour nous. Etant donné que nous collectons des informations importantes auprès de nos Titulaires, nous avons établi cette Charte comme un moyen de communiquer nos pratiques de collecte de données et de divulgation.

Nous nous réservons le droit de modifier cette Charte ; dans ce cas, une notification sera envoyée avec un préavis minimum de trente (30) jours ouvrés avant la date d'entrée en vigueur des dites modifications.

4.3. Données collectées : Les Titulaires du Service utiliseront le Site pour héberger des données et des informations (ci-après les « Données »). INES ne consultera pas, ne partagera pas, ne communiquera pas, n'imprimera pas ou ne fera pas référence à ces Données, sauf tel que cela est prévu dans les CGA INES ou par la loi.

4.4. Propriétés des données : Le Titulaire est seul titulaire des droits sur les Données traitées dans le cadre des Services.

Aux fins de pouvoir opérer le Service au bénéfice du Titulaire, celui-ci concède, en tant que de besoin à INES et à ses sous-traitants, une licence non exclusive et mondiale, gratuite et incessible lui permettant d'héberger, de mettre en cache, de copier et d'afficher lesdites Données aux seules fins de l'exécution des Services et exclusivement en association ou à l'occasion de ceux-ci. La présente licence prendra fin automatiquement à la cessation du présent Contrat, sauf nécessité de poursuivre l'hébergement des Données et leur traitement, notamment dans le cadre de la mise en œuvre des opérations de Réversibilité.

Le Titulaire déclare et garantit qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires à l'exploitation des Données dans le cadre des Services et qu'il peut en concéder librement licence dans les termes sus visés à INES et à ses sous-traitants. Le Titulaire déclare et garantit en outre qu'en créant, installant ou téléchargeant les Données dans le cadre des Services, il n'exécute aucun droit qui lui aurait éventuellement été concédé sur tout ou partie des Données et qu'il ne porte pas atteinte à des droits de tiers.

Le Titulaire s'engage à indemniser INES de toutes les conséquences pécuniaires qu'INES pourrait être amenée à supporter en raison d'un manquement du Titulaire au regard des garanties sus visées concernant les Données.

Le Titulaire veillera à ne pas placer à l'occasion de l'utilisation des Services, des Données qui nécessiteraient qu'INES se conforme à des lois ou des réglementations spécifiques autres que celles expressément prévues dans le Contrat.

En outre, le Titulaire s'interdit, via la plateforme INES, d'enregistrer et/ou de réaliser des traitements de données personnelles illicites.

4.5. Accès aux Données : L'accès aux Données est réservé au seul Titulaire.

Toutefois, sur autorisation expresse du Titulaire et pour les seuls besoins liés aux Services, INES pourra également y accéder. Cet accès aux Données par INES ne pourra être que temporaire, sur autorisation expresse du Titulaire et sous son contrôle permanent (prise de contrôle à distance sur un poste Titulaire à des seules fins de déblocage du Service ou d'un bug sur le système Titulaire). INES devra veiller à ne pas endommager les Données du Titulaire et celui-ci devra veiller à ne plus permettre aucun accès à celles-ci dès que les raisons ayant justifié l'intervention d'INES auront cessé.

Enfin, le Titulaire est informé et accepte qu'INES puisse, sur réquisition d'une autorité administrative ou judiciaire habilitée à accéder aux Données du Titulaire, accéder à ces Données et les transmettre à ladite autorité.

Sauf si la réquisition reçue l'en empêche, INES veillera à informer le Titulaire sans délai de l'existence de la réquisition et des Données qui ont été transmises.

Il est possible de visualiser ou d'accéder à tout moment aux données individuelles mais uniquement pour résoudre un problème, dans le cadre du support ou en cas d'éventuel manquement aux CGA INES, ou tel que la loi peut le prévoir. Il est entendu que les Titulaires doivent préserver la confidentialité et la sécurité de leur inscription et de leur mot de passe.

Nous demandons aux Titulaires qui s'inscrivent pour utiliser les services proposés sur notre Site (ci-après collectivement le « Service ») de nous donner des informations les concernant, telles que leur nom, le nom de leur société, leur adresse, leur numéro de téléphone et leur adresse électronique ainsi que des informations concernant leur situation financière, ou encore des informations pour la facturation, telles que le nom et l'adresse de facturation, le numéro de carte de paiement et le nombre de Titulaires de la société qui utiliseront le Service.

INES utilise les données qu'elle collecte pour mettre le Service en place pour des personnes physiques et des personnes morales. Nous pouvons également utiliser les informations pour contacter les Titulaires afin de discuter de leur intérêt pour notre société, pour le Service que nous fournissons et pour leur envoyer des informations concernant notre société ou nos partenaires, tels que les promotions et

les événements. Les adresses électroniques des Titulaires et toutes informations personnelles des Titulaires ne seront pas communiquées ni partagées avec des tiers. Les Titulaires peuvent refuser à tout moment que nous les contactions ou encore refuser de recevoir des informations, en envoyant un message électronique à privacy@inescrm.com.

Par ailleurs, il peut également être demandé aux Titulaires de communiquer leur adresse électronique lorsqu'ils s'inscrivent au Service, afin de recevoir leur identifiant Titulaire et leur mot de passe, ainsi que des informations concernant les mises à jour du Service ou de la société. Nous enverrons également une Lettre d'Information aux Titulaires.

Une fois encore, l'adresse électronique ne sera pas communiquée ni partagée et les Titulaires pourront refuser de recevoir toute communication en envoyant un message à privacy@inescrm.com. Sauf indication expresse au moment où nous collectons les informations ou sauf disposition contraire du Contrat Cadre de Service INES, nous ne divulguons pas les informations fournies à des tiers. Toutes les données financières que nous collectons sont utilisées uniquement pour vérifier la situation des prospects et pour facturer le Service. Ces informations relatives à la facturation ne sont pas utilisées par INES à des fins marketing ou promotionnelles. INES a recours à un intermédiaire pour gérer le traitement des cartes de paiement.

Cet intermédiaire est uniquement un chaînon de la chaîne de distribution et n'est pas autorisé à stocker, conserver ou utiliser les informations fournies, sauf pour ce qui est du traitement du paiement. Nous pouvons également suivre et analyser des ensembles d'informations statistiques anonymes sur l'utilisation et le volume auprès de nos visiteurs et de nos Titulaires et communiquer ces informations à des tiers.

4.6. Accessibilité et sécurité des données, données personnelles et données sensibles : Le Titulaire reconnaît que le présent Contrat et ses Annexes décrivent les conditions dans lesquelles le Titulaire peut accéder aux Services lui permettant notamment de créer, trier, modifier, traiter les Données et utiliser lesdits Services, lesquels sont à même de répondre aux besoins du Titulaire, notamment afin de permettre au Titulaire de remplir ses obligations au regard des Données Personnelles et des Données Sensibles. INES ne sera en aucun cas responsable du non-respect par le Titulaire de ses obligations légales ou conventionnelles au regard des Données Personnelles et des Données Sensibles.

Le Titulaire s'engage à prévenir INES de l'utilisation et du traitement de Données Sensibles dans le cadre des Services, en précisant si ces Données Sensibles sont définies comme telles par la loi applicable

aux activités du Titulaire, ou si elles sont déclarées sensibles par le Titulaire en raison de leur importance. Le Titulaire s'engage également à informer INES des conséquences de la qualification de Données Sensibles et notamment des précautions particulières que INES devra mettre en œuvre dans le cadre des Services pour se conformer aux dispositions légales applicables ou pour répondre aux attentes raisonnables du Titulaire. INES ne saurait être déclarée responsable ni supporter les conséquences d'un éventuel manquement dès lors qu'elle n'aura pas été informée des mesures, notamment techniques, à mettre en œuvre dans le cadre des Services pour assurer un traitement adéquat des Données Sensibles. Le Titulaire devra de même informer INES de toutes les mesures techniques à mettre en œuvre afin d'assurer un traitement adéquat des Données Personnelles qui pourront être traitées dans le cadre des Services.

Le Titulaire est seul responsable de la création, de la sélection, de la conception, de l'utilisation des Données par les Utilisateurs dans le cadre des Services. Il est également seul responsable de la collecte et du traitement des Données Personnelles et des Données Sensibles par les Utilisateurs. Lorsque la législation à laquelle le Titulaire est soumis impose de recueillir au préalable l'autorisation des personnes dont les Données Personnelles sont traitées ou que ladite législation met à la charge de la personne appelée à traiter ces Données Personnelles un ensemble d'obligations, il incombe au seul Titulaire et sous sa seule responsabilité de se conformer aux dispositions législatives applicables et d'obtenir les éventuelles autorisations préalables.

Le Titulaire reconnaît qu'INES n'a aucun contrôle sur le transfert des Données via les réseaux de télécommunication publics utilisés par le Titulaire pour accéder aux Services et notamment le réseau Internet. Le Titulaire reconnaît et accepte qu'INES ne puisse garantir la confidentialité des Données lors du transfert de celles-ci sur lesdits réseaux publics. En conséquence, INES ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas, notamment, de détournement, de captation, de corruption des Données ou de tout autre événement susceptible d'affecter celles-ci, survenant à l'occasion de leur transfert sur les réseaux de télécommunication publics. Dans le cadre de la présente clause, les termes de Données incluent les Données Sensibles et les Données Personnelles.

Le Titulaire est seul à même de déterminer à tout moment si ces procédures sont de nature à répondre à ses besoins en matière de sécurité, notamment au regard des Données Sensibles et des Données Personnelles. Il incombe au Titulaire, sous sa seule responsabilité, de déterminer les précautions et mesures de sécurité complémentaires éventuelles à mettre en œuvre afin de répondre à ses besoins et

obligations en termes de sécurité (cryptage des Données, sauvegarde etc.)

Le Titulaire reconnaît que les procédures mises en œuvre par INES sont susceptibles d'évoluer notamment en raison des évolutions technologiques et/ou fonctionnelles.

4.7. Sécurité : Notre Site dispose de mesures de sécurité contre la perte, la mauvaise utilisation et l'altération des Données sous notre contrôle. Lorsque l'accès à notre Site se fait au travers de l'adresse <https://secure.inescrm.com> en utilisant un navigateur respectant les normes définies par l'organisme World Wide Web Consortium (W3C), la technologie Secure Socket Layer (SSL) protège les informations en utilisant à la fois l'authentification du serveur et le cryptage des données pour garantir que les Données sont sûres, sécurisées et à votre seule disposition.

INES met également en œuvre une méthode de sécurité avancée qui se base sur des données dynamiques et des identifications de sessions codées et héberge le Site dans un environnement serveur sécurisé qui utilise un firewall (pare-feu) et d'autres technologies avancées pour empêcher les interférences ou l'accès par des intrus. Enfin, INES fournit des noms d'Utilisateurs et des mots de passe uniques qui doivent être saisis à chaque fois que le Titulaire se connecte. Ces mesures de protection aident à prévenir les accès non autorisés, à maintenir l'exactitude des données et à garantir la bonne utilisation des Données.

4.8. Sites de tiers : Le Site contient des liens vers d'autres sites web. INES n'est pas responsable des pratiques en matière de confidentialité ni du contenu de ces autres sites web. Les Titulaires et les visiteurs devront lire la charte de confidentialité de ces autres sites web pour comprendre leurs politiques. Les Titulaires et les visiteurs qui accèdent à un site lié peuvent divulguer des informations personnelles les concernant. C'est au Titulaire de préserver le caractère personnel et confidentiel de ces informations.

Article 5 - Prise d'effet du contrat

Le contrat est réputé conclu à la date de validation par le Titulaire, du formulaire d'inscription sur le Site, ou la date de signature du bon de commande dûment complété.

Article 6 - Durée

La durée d'engagement contractuel de souscription au Service est décrite dans le bon de commande et/ou dans les Conditions spécifiques. Dans le cas où le bon de commande ne ferait pas apparaître la durée d'engagement contractuelle de souscription au Service, celle-ci est fixée de façon standard à vingt-quatre (24) mois. La période d'engagement initiale est renouvelable par tacite reconduction, par

période d'une durée identique à la durée initiale, sauf dénonciation, selon les conditions en vigueur à la date de son renouvellement, tels que publiés sur le site Internet d'INES.

Article 7 – Droit d'usage des services et produits INES

Le Titulaire se verra attribuer des identifiants et codes d'accès nominatifs, qu'il s'engage à conserver confidentiels.

Le Titulaire est seul responsable de l'utilisation du Service INES, conforme au présent contrat, aux conditions d'utilisation du Service INES décrites sous forme plus précise dans la documentation de INES, et conforme à la loi. A cet effet, l'accès au Service INES est incessible et nominatif. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne accède au Service INES, le Titulaire en informera INES et le confirmera par LRAR.

INES est seul propriétaire de tous les programmes, services, procédures, graphismes, logos, créations, logiciels, technologies, marques, inventions et matériels relatifs au Site et à l'ensemble des produits et services proposés par INES. Le Titulaire ne jouit sur l'ensemble de ces éléments et pour la durée de son abonnement, que d'un simple droit d'usage.

Il en est notamment ainsi pour le numéro de messagerie unifiée attribué au Titulaire (offre optionnelle). Il ne peut en aucun cas revendiquer quelque droit de propriété que ce soit sur ledit numéro.

Pour des raisons d'organisation ou d'exploitation de ses services, INES se réserve le droit de modifier ce numéro de messagerie unifiée, trente jours après en avoir avisé le Titulaire, sans que celui-ci ne puisse s'y opposer et/ou rechercher la responsabilité de INES à ce titre. INES se réserve notamment le droit de réaffecter le numéro d'appel à un autre Titulaire en cas de résiliation, qu'elle qu'en soit la cause.

INES se réserve également le droit de modifier ou remplacer les logiciels nécessaires à l'utilisation de ses services, dès lors que lesdits services n'en seront pas affectés de façon substantielle.

Article 8 - Conditions d'utilisation des services et produits INES

Le Titulaire déclare s'être assuré de la conformité des services et produits fournis par INES, notamment avec les services d'autres sociétés qu'il souhaiterait associer à l'utilisation de l'offre INES (à titre d'exemple et de manière non exhaustive : fournisseur d'accès Internet, Services pager, Services de téléphones portables, etc.).

Le présent contrat n'oblige INES à aucune prestation de formation, ni d'assistance téléphonique. Ces prestations peuvent néanmoins, dans la mesure où elles figurent à l'offre de services d'INES, être souscrites par le Titulaire aux conditions en vigueur et facturées séparément. Dans le cas où INES

concède au Titulaire une assistance téléphonique, le Titulaire se verra remettre un numéro de téléphone et un numéro strictement confidentiel, ainsi qu'une adresse e-mail utilisable avec le numéro strictement confidentiel précité par lesquels les personnes habilitées à accéder à l'assistance téléphonique pourront exposer les difficultés qu'elles auront rencontrées dans l'utilisation du Service INES.

En sa qualité de prestataire technique, INES n'assure pas la réalisation de la mise à jour des informations contenues dans le Service INES, ou encore le contrôle de ces informations. Il appartient au Titulaire de modifier les informations contenues dans le Service INES par lui-même s'il dispose des autorisations nécessaires pour ce faire ou, d'obtenir une prestation de conseil auprès de tout prestataire compétent autorisé.

Sauf souscription séparée d'une prestation de formation, en aucun cas INES n'apportera dans le cadre des prestations définies au présent contrat, une assistance relative à un manque de formation du personnel du Titulaire ou au paramétrage des accès ou du fonctionnement du Service INES.

Sont également expressément exclus des prestations de INES :

- le développement de nouveaux services, ou fonctionnalités au sein du Service INES,
- les modifications et paramétrages du Service INES ou de fichiers de données demandés par le Titulaire, sauf accord de INES ou mention expresse figurant aux Conditions Particulières.

INES ne saurait être tenue responsable de l'inadéquation des services et produits qu'elle fournit, aux objectifs particuliers que le Titulaire peut envisager ou poursuivre, dès lors qu'avant toute décision celui-ci a non seulement accès aux informations mises en ligne sur le Site, mais également au service technique INES.

L'ensemble des communications (interrogation à distance, envois de messages vocaux ou non, de télécopies, etc.) effectuées par l'intermédiaire du service INES s'effectue sous la seule responsabilité du Titulaire.

En aucun cas INES ne pourra voir sa responsabilité recherchée du fait des informations, images, sons et textes contenus et/ou diffusés dans les éléments réceptionnés ou diffusés, lesquels n'engagent que la seule responsabilité de leur expéditeur. Le Titulaire auteur de telles diffusions s'engage à garantir INES de toute condamnation éventuelle qu'elle pourrait encourir à ce titre.

INES s'engage à ne pas consulter, tracer ou archiver les données, messages ou télécopies qui transitent sur le compte INES du Titulaire.

Article 9 - Responsabilité de INES

Tous les services, produits et logiciels sont fournis « en l'état ». Aucune adaptation aux exigences particulières du Titulaire ne pourra être demandée ou exécutée sans contrat écrit préalable.

INES ne garantit en aucun cas la compatibilité de l'usage et les fonctionnalités des produits et services avec les équipements du Titulaire.

En conséquence, le Titulaire déclare s'être assuré, avant la conclusion du présent contrat, de l'adéquation des services fournis par INES aux objectifs particuliers qu'il peut envisager ou poursuivre.

Le Titulaire s'engage néanmoins à signaler à INES tous dysfonctionnements du Service INES, reproductibles et non imputables à une mauvaise utilisation dudit Service. Dans la mesure où le dysfonctionnement est avéré INES procédera à sa correction en fonction de son calendrier de développement et du degré de priorité qu'INES lui affectera.

De manière générale, INES s'engage à mettre en œuvre tout moyen technique, conforme à l'état de la technique, pour maintenir l'intégrité, la sécurité, la confidentialité des Données du Titulaire, ainsi qu'à garantir la sécurité des accès aux systèmes d'information du Titulaire.

Les parties conviennent que le manquement caractérisé d'INES à cette obligation essentielle de sécurité pourra entraîner la résiliation du présent contrat conformément aux dispositions de l'article 12.

Les services ne répondent à aucune norme de qualité et INES ne saurait être tenu pour responsable d'un dysfonctionnement quel qu'il soit. Cependant INES s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la pérennité et la fiabilité du service et souscrit à cet égard une obligation de moyens.

Les produits et services INES sont fournis aux risques et périls du Titulaire. Celui-ci déclare en conséquence assumer notamment tous les risques liés aux éventuelles erreurs de transmission, ainsi que la perte de documents ou fichiers lors du téléchargement ou lors de l'utilisation des logiciels fournis par INES.

INES ne saurait être tenue pour responsable, directement ou indirectement, des éventuelles anomalies de communication dues notamment à l'utilisation du réseau Internet duquel peut résulter des interruptions ou des dysfonctionnements lors de l'envoi et de la réception de données, notamment au moyen du terminal de consultation du Titulaire.

INES ne saurait être tenue pour responsable d'une indisponibilité des Services INES causée par une défaillance des opérateurs de télécommunications.

En cas d'interruption de l'accès aux Services INES pour quelque cause que ce soit, d'une durée supérieure à dix jours, le présent contrat sera prolongé pour une durée égale.

INES assume une obligation de moyens dans l'exécution de ses obligations, y compris en ce qui concerne les prestations d'Assistance. En conséquence INES ne pourra pas être tenue pour responsable des vices de fonctionnement du Service INES du seul fait de leur existence. INES ne garantit pas un fonctionnement continu du Service INES, ni que celui-ci est exempt d'erreurs. La responsabilité de INES ne pourra être établie qu'en cas de faute grave ou de négligence prouvée dans l'exécution de ses obligations et sera expressément limitée comme indiqué ci-dessus, à l'exclusion de tous autres dommages, de quelque nature que ce soit, notamment les pertes d'exploitation, dommage indirect, pertes d'informations et préjudices causés aux tiers.

INES ne sera tenue pour responsable ni des pertes de temps, ni des gênes à la production occasionnée par l'exécution des prestations qui lui incombent en vertu des présentes ou résultant d'une panne du Service INES ou d'une partie quelconque des Services INES.

La responsabilité d'INES ne pourra en aucun cas être recherchée en cas :

- d'utilisation des Services d'une façon non prévue dans la documentation Titulaire ou d'utilisation non expressément autorisée par le présent Contrat ;
- de modification de tout ou partie des Applicatifs ou des informations accessibles via les Services non effectuée par INES ou par l'un des prestataires agréés désignés par ce dernier ;
- d'utilisation de tout ou partie des Services alors qu'INES, suite à une difficulté ou pour quelque autre raison que ce soit, avait recommandé d'en suspendre l'utilisation ;
- d'une utilisation des Services dans un environnement ou selon une configuration ne respectant pas les prérequis techniques d'INES ou en lien avec des programmes ou données de tiers non expressément avalisés par INES;
- de perte de données du Titulaire faisant suite à une intervention d'INES ou d'un tiers prestataire désigné par le Titulaire ou par INES, alors que le Titulaire n'aura pas pris la précaution de sauvegarder ses données préalablement à cette intervention lorsque cela lui a été demandé ;
- de survenance de tout dommage qui résulterait d'une faute ou d'une négligence du Titulaire, ou que celui-ci aurait pu éviter en faisant appel aux conseils d'INES ;
- d'utilisation en lien avec les Services de programmes non fournis ou avalisés par

INES et susceptibles d'affecter les Services ou les Données du Titulaire.

A l'exception des garanties expressément prévues aux présentes, le Titulaire ne pourra prétendre à l'encontre d'INES à aucune garantie.

Article 10 - Cas de force majeure

En cas de force majeure, les obligations de la partie empêchée sont suspendues, ainsi notamment en cas de : blocage des réseaux de télécommunications, grève, état d'urgence national ou local, feu, foudre, explosion, inondation, tempête, fait d'un tiers ; INES ne saurait être tenue pour responsable pour tout incident dû aux incertitudes propres à l'Internet, lesquels sont expressément assimilés par les parties à des cas de force majeure.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 30 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties, huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant cette décision.

Article 11 - Suspension

En cas d'inexécution par le Titulaire de l'une quelconque de ses obligations, INES se réserve le droit de suspendre sans préavis, l'ensemble des services fournis, sans que cette suspension puisse ouvrir droit à quelque indemnité que ce soit. Il en sera notamment ainsi par suite du non règlement de toute somme due en exécution du présent contrat, sans préjudice de la résiliation éventuelle de l'abonnement.

INES disposera également à tout moment, de cette même faculté de suspension si l'utilisation de ses produits et services s'avérait excessive et de nature à mettre en péril la qualité globale de ses prestations (à titre d'exemple et de manière non exhaustive : envoi de mailings fax, spam, réception de centaines de pages de fax en continu, propos ou écrits diffamatoires, utilisation à des fins de chantage, violation des droits de la personne, tentative de piratage, tentative d'interception de fax ou de messages vocaux, fax ou messages à caractère promotionnels couramment appelés « junk mail », atteinte à l'Ordre public ou aux bonnes mœurs, etc.).

Article 12 - Résiliation

Chacune des parties peut résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un préavis de trois mois minimum, en prenant en considération que ledit contrat, à durée déterminée a une durée minimale de vingt-quatre mois, sauf conditions particulières décrites sur le bon de commande, renouvelée tacitement pour une période identique.

Au regard du délai de préavis, aucune résiliation ne saurait intervenir entre la date de souscription du présent contrat et la date d'activation du service.

Lorsque le Titulaire résilie avant la fin de la période d'engagement contractuel, et sauf le cas où il résilie à l'intérieur de cette période à la suite d'une modification à la hausse des tarifs applicables à la date de souscription de l'abonnement objet du présent contrat ; les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent exigibles immédiatement.

En cas d'inexécution par l'une ou l'autre des parties de l'une quelconque des obligations stipulées par le présent contrat, nonobstant toute suspension préalable de l'abonnement, celui-ci pourra être résilié de plein droit huit (8) jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse adressée par courrier recommandé avec avis de réception.

En cas de résiliation par INES du fait de la défaillance du Titulaire, celui-ci sera redevable du prix de l'abonnement restant à courir jusqu'au terme de son contrat. En cas de résiliation par le Titulaire pour défaillance d'INES, celui-ci ne pourra qu'obtenir remboursement des sommes éventuellement payées d'avance pour la période postérieure à l'inexécution reprochée, à l'exclusion de toute autre indemnité.

A la résiliation du présent contrat, INES effacera des Serveurs INES l'accès défini pour le Titulaire. Le Titulaire pourra demander restitution sous forme de fichiers électroniques de toutes les données du Titulaire enregistrées sur les Services de INES. Cette prestation optionnelle sera alors facturée cent quarante-cinq (145) euros hors taxe.

Article 13 - Cession

La cession de tout ou partie du présent contrat et notamment du compte INES, la vente ou la location de tout ou partie des services ou produits INES par le Titulaire est strictement impossible, sauf accord préalable et express d'INES.

INES se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelle que forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.

Article 14 - Tarifs

Le prix des Services INES est constitué par un abonnement fixe par période de référence, cette période est définie dans le bon de commande. Les tarifs des abonnements, des différents services ainsi que leur modalité de facturation, font l'objet d'une description sur le bon de commande et les éventuelles conditions particulières.

Les tarifs indiqués valent pour la première période de référence d'exécution du contrat. Dans le cas où les parties poursuivraient l'exécution du présent contrat, INES aura la faculté de modifier ses tarifs en fonction de l'évolution de ses tarifs publics. Cette

modification sera notifiée au Titulaire avec un préavis d'un mois avant sa prise d'effet. Le Titulaire a la faculté de refuser par écrit cette modification dans le mois de cette notification, auquel cas le présent contrat sera résilié sans autre formalité, ni indemnisation.

Toutes prestations non expressément prévues au présent contrat seront facturées par INES à ses prix publics.

Les tarifs des Services sont accessibles depuis l'interface d'administration mis à la disposition de l'Titulaire.

Article 15 - Facturation

Le Service est facturé à compter de la date d'activation du Service, sauf conditions particulières décrites dans le bon de commande. Les prestations à la consommation seront facturées selon un barème décrit dans la grille de tarif et un état justificatif de la consommation réelle sera transmis sur simple demande. Des frais de mise en service d'un montant de 50€ HT seront perçus pour chaque abonnement créé.

La facture sera éditée par INES si le bon de commande des Services INES signé par le Titulaire a été émis par INES ou directement complété sur le Site. La facture sera éditée par le Partenaire INES habilité si le bon de commande des Services INES signé par le Titulaire a été émis par le Partenaire habilité.

Dans le cas où INES édite la facture, une facture unique sera éditée, récapitulant l'ensemble des sommes dues aux titres des abonnements souscrits sous un même point de facturation, incluant le relevé des abonnements faisant apparaître les coûts de chaque abonnement composant le Groupement. Le paiement des produits et services INES s'effectue en début de période, au choix du Titulaire : soit trimestriellement par prélèvement automatique, soit annuellement par virement ou chèque.

Le non-respect des conditions de règlement entraînera des pénalités de retard (10% du montant dû) ainsi que la suspension de la durée du contrat et des conditions de résiliation pour le Titulaire, le contrat est donc prolongé du nombre de jours de retard de paiement. L'Assistance Technique est également suspendue en cas de non-respect des conditions de règlement. Le paiement par chèque des abonnements et/ou services est facturé forfaitairement 15 €/ mois pour frais de gestion. L'envoi de facture "papier" est facturé 15 €/ mois pour frais de gestion. Dans le cas du non règlement des factures dues, INES se réserve le droit de suspendre le service totalement ou partiellement. Les frais associés sont refacturés au Titulaire

En cas de litige relatif aux sommes dont le Titulaire est débiteur, celles-ci restent exigibles par l'émetteur de la facture. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de l'émetteur ne serait pas honoré, les frais

divers liés à l'impayé sont facturés au Titulaire.

Article 16 - Lois et juridictions applicables

Le présent contrat est régi par la loi française à l'exclusion des règles du droit international. En cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, et sous réserve de la qualité de commerçant du Titulaire, compétence exclusive est attribuée aux tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Lyon.

Conditions générales d'abonnement aux services INES

--

Confidentialité / Charte de Protection des Données

Toute information que vous nous transmettez sera traitée conformément à la loi no 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, qui définit les conditions dans lesquelles des traitements de données personnelles peuvent être opérés. Elle institue au profit des personnes concernées par les traitements des droits que la présente invite à respecter, tant à l'égard des Titulaires que des tiers.

Chacune des Parties s'engage à respecter toutes les obligations résultant de l'application de toute législation applicable relative à la protection des données à caractère personnel et de la vie privée, y compris celles découlant du Règlement 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (le « RGPD »), et en particulier leurs obligations découlant de l'application de la loi française n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à la protection des données personnelles, ainsi que des instructions, politiques ou codes de conduites notifiés par INES le cas échéant. Les Parties s'engagent à collaborer activement afin à se conformer à l'ensemble des dispositions du RGPD, à toute législation de transposition et/ou de modification telle qu'adoptée dans un Etat Membre, ainsi qu'à la Loi Suisse sur les Données Personnelles du 19 juin 1992 et toute loi de transposition et/ou de modification qui pourra être adoptée périodiquement. INES a mis en place cette charte de protection des données personnelles (ci-après la « Charte ») afin de montrer son engagement en matière de respect des données personnelles du Titulaire. La confidentialité sur le site web de INES (ci-après le « Site ») revêt une très grande importance pour nous. Etant donné que nous collectons des informations importantes auprès de nos Titulaires, nous avons établi cette Charte comme un moyen de communiquer nos pratiques de collecte de données et de divulgation. Nous nous réservons le droit de modifier cette Charte ; dans ce cas, une notification sera envoyée avec un préavis minimum de trente (30) jours ouvrés avant la date d'entrée en vigueur desdites modifications.

Données collectées : Les Titulaires du Service utiliseront le Site pour héberger des données et des informations (ci-après les « Données »). INES ne consultera pas, ne partagera pas, ne communiquera pas, n'imprimera pas ou ne fera pas référence à ces Données, sauf tel que cela est prévu dans les CGA INES ou par la loi. Il est possible de visualiser ou d'accéder à tout moment aux données individuelles mais uniquement pour résoudre un problème, dans le cadre du support ou en cas d'éventuels manquements aux CGA INES, ou tel que la loi peut le prévoir. Il est entendu que les Titulaires doivent préserver la confidentialité et la sécurité de leur inscription et de leur mot de passe.

Nous demandons aux Titulaires qui s'inscrivent pour utiliser les services proposés sur notre Site (ci-après collectivement le « Service ») de nous donner des informations les concernant, telles que leur nom, le nom de leur société, leur adresse, leur numéro de téléphone et leur adresse électronique et des informations concernant leur situation financière, des informations pour la facturation, telles que le nom et l'adresse de facturation, le numéro de carte de paiement et le nombre de Titulaires de la société qui utiliseront le Service. INES utilise les données qu'elle collecte pour mettre le Service en place pour des personnes physiques et des personnes morales. Nous pouvons également utiliser les informations pour contacter les Titulaires afin de discuter de leur intérêt pour notre société, pour le Service que nous fournissons et pour leur envoyer des informations concernant notre société ou nos partenaires, tels que les promotions et les événements. Les adresses électroniques des Titulaires et toutes informations personnelles des Titulaires ne seront pas communiquées ni partagées avec des tiers. Les Titulaires peuvent refuser à tout moment que nous les contactions ou de recevoir des informations, en envoyant un message électronique à privacy@inescrm.com. Par ailleurs, il peut également être demandé aux Titulaires de communiquer leur adresse électronique lorsqu'ils s'inscrivent au Service, afin de recevoir leur identifiant Titulaire et leur mot de passe. Ainsi que des informations concernant les mises à jour du Service ou de la société. Nous enverrons également une Lettre d'Information aux Titulaires. Une fois encore, l'adresse électronique ne sera pas communiquée ni partagée et les Titulaires pourront refuser de recevoir toute communication en envoyant un message à privacy@inescrm.com. Sauf indication expresse au moment où nous collectons les informations ou sauf disposition du Contrat Cadre de Service INES, nous ne divulguons pas les informations fournies à des tiers. Toutes les données financières que nous collectons sont utilisées uniquement pour vérifier la situation des prospects et pour facturer le Service. Ces informations relatives à la facturation ne sont pas utilisées par INES à des fins marketing ou promotionnelles. INES a recours à un intermédiaire pour gérer le traitement des cartes de paiement. Cet intermédiaire est uniquement un chaînon de la chaîne de distribution et n'est pas autorisé à stocker, conserver ou utiliser les informations fournies, sauf pour ce qui est du traitement du paiement. Nous pouvons également suivre et analyser des ensembles d'informations statistiques anonymes sur l'utilisation et le volume auprès de nos visiteurs et de nos Titulaires et communiquer ces informations à des tiers.

Sites de tiers : Le Site contient des liens vers d'autres sites web. INES n'est pas responsable des pratiques en matière de confidentialité ni du contenu de ces autres sites web. Les Titulaires et les visiteurs devront lire la charte de confidentialité de ces autres sites web pour comprendre leurs politiques. Les Titulaires et les visiteurs qui accèdent à un site lié peuvent divulguer des informations personnelles les concernant. C'est au Titulaire de préserver le caractère personnel et confidentiel de ces informations.

Sécurité : Notre Site dispose de mesures de sécurité contre la perte, la mauvaise utilisation et l'altération des Données sous notre contrôle. Lorsque l'accès à notre Site se fait au travers de l'adresse <https://secure.inescrm.com> en utilisant un navigateur respectant les normes définies par l'organisme World Wide Web Consortium (W3C), la technologie Secure Socket Layer (SSL) protège les informations en utilisant à la fois l'authentification du serveur et le cryptage des données pour garantir que les Données sont sûres, sécurisées et à votre seule disposition. INES met également en œuvre une méthode de sécurité avancée qui se base sur des données dynamiques et des identifications de session codées, et héberge le Site dans un environnement serveur sécurisé qui utilise un firewall (pare-feu) et d'autres technologies avancées pour empêcher les interférences ou l'accès par des intrus. Enfin, INES fournit des noms aux Titulaires et des mots de passe uniques qui doivent être saisis à chaque fois que le Titulaire se connecte. Ces mesures de protection aident à prévenir les accès non autorisés, à maintenir l'exactitude des données et à garantir la bonne utilisation des Données.

Autre information : Les questions concernant la présente Charte ou les pratiques utilisées sur le Site doivent être adressées à l'Administrateur Sécurité d'INES par courrier électronique à privacy@inescrm.com ou par courrier à INES, 54 bis rue Sala 69002 LYON, France.