



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

Version du 01/02/2025

Les présentes conditions générales de services (ci-après les « Conditions Générales de Services ») sont conclues entre d'une part, VICEM, société par actions simplifiée, au capital de 50 000,00 euros, dont le siège social est situé au 6 Rue des Bateliers, 92110 Clichy, France, immatriculée sous le numéro 924 990 849 au R.C.S. de Nanterre (ci-après désignée par « VICEM ») et d'autre part, toute personne physique ou morale titulaire du Contrat et souscrivant aux Services proposés par VICEM (ci-après désignée par le « Client »).

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

ARTICLE 2. OBJET

ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

ARTICLE 4. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

ARTICLE 5. DURÉE

ARTICLE 6. PRIX DES SERVICES

ARTICLE 7. FACTURATION ET PAIEMENT

ARTICLE 8. OBLIGATIONS DU CLIENT

ARTICLE 9. CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE DES SERVICES

ARTICLE 10. ASSISTANCE

ARTICLE 11. SUSPENSION

ARTICLE 12. RÉSILIATION

ARTICLE 13. ÉVOLUTION ET MODIFICATIONS

ARTICLE 14. RESPONSABILITÉ ET GARANTIES

ARTICLE 15. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

ARTICLE 16. DONNÉES PERSONNELLES

ARTICLE 17. CONFIDENTIALITÉ

ARTICLE 18. FORCE MAJEURE

ARTICLE 19. DIVERS

ARTICLE 20. LANGUE – DROIT APPLICABLE – RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

ANNEXE 1 - CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

ANNEXE 2 - CONDITIONS PARTICULIÈRES SERVICES BÊTA

## ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans le Contrat, les mots ou expressions ci-après ont la signification suivante :

- **2FA** : désigne la fonctionnalité permettant au Client d'accéder à sa Console de Gestion de Compte de manière sécurisée, via l'utilisation de deux facteurs d'authentification distincts.
- **Accord de Sous-traitance du Traitement des Données à Caractère Personnel** : désigne l'accord qui régit les conditions dans lesquelles VICEM agit en tant que sous-traitant du Client et s'engage à effectuer pour son compte les opérations de traitement de Données Personnelles dans le cadre des Services.
- **API** : désigne une interface de programmation d'application.
- **Assistance Technique** : désigne les équipes support de VICEM assistant le Client dans le cadre de son utilisation des Services, et plus particulièrement lors de la survenance d'un Incident Technique impactant lesdits Services. Différents niveaux d'Assistance Technique sont proposés au Client, en fonction du plan de support souscrit par ce dernier.
- **Autorité de Sanction** : désigne, selon le cas, (i) les Etats-Unis d'Amérique, (ii) l'Union Européenne, (iii) tout État membre, présent ou futur, de l'Union Européenne, (iv) le Royaume-Uni, ou (v) les institutions et agences respectives de toute entité ci-avant mentionnée, telles que notamment mais non limitativement, l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) du département du Trésor des Etats-Unis, le Bureau of Industry and Security (BIS) du département du Commerce des Etats-Unis, le département d'Etat des Etats-Unis, la Commission Européenne, le Conseil de l'Union Européenne, l'Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) du Royaume-Uni, Her Majesty's Treasury (HMT) du Royaume-Uni, la Direction Générale du Trésor français (DGT), le Service des Biens à Double Usage (SBDU).
- **Cas de Force Majeure** : désigne un événement imprévisible et insurmontable empêchant l'une des Parties d'exécuter ses obligations contractuelles au sens de l'article 1218 du Code civil et tel qu'interprété par la jurisprudence des tribunaux français et notamment : intempéries exceptionnelles et catastrophes naturelles, attentats, épidémies, pandémies, état d'urgence sanitaire, actes ou omissions d'une autorité publique (y compris les modifications de toute réglementation applicable aux Services), Situation de Sanction, défaillances d'un moyen de télécommunications géré par un opérateur auquel le réseau est raccordé ou d'un fournisseur, défaillances d'un opérateur tiers, insurrections, émeutes, guerres, déclarées ou non, actes d'une nature similaire, grèves, sabotages, actes de vandalisme, piratage informatique du fait d'une vulnérabilité de type « faille zero day », explosions, incendies, foudre, inondations.
- **Compte Client** : désigne le compte VICEM permettant au Client de renseigner et de maintenir à jour les informations le concernant, de souscrire aux différents Services de VICEM via la Console de Gestion de Compte, de créer une ou plusieurs

Organisations et de gérer la facturation des Services (modifier ou ajouter de nouveaux modes de paiement). Lorsqu'applicable, la création d'un Compte Client entraîne la création automatique d'une Organisation.

- **Conditions Particulières** : désignent un Document Contractuel communiqué par VICEM et spécifique à un Service fourni dans lequel sont notamment définies les conditions de mise à disposition et d'utilisation applicables audit Service.
- **Console de Gestion de Compte** : désigne l'interface web mise à disposition du Client suite à la création de son Compte Client VICEM afin que ce dernier procède de manière autonome à la souscription des Services et aux opérations de gestion desdits Services. Le Client reconnaît que certaines fonctionnalités propres à certains Services ne sont pas directement disponibles via la Console de Gestion de Compte mais via les autres moyens de souscription visés à l'article 4.1.2 des présentes. L'accès à la Console de Gestion de Compte requiert l'identification préalable du Client au moyen de ses Identifiants.
- **Contenus** : désignent toutes données, informations, images, sons, vidéos, objets, fichiers, outils, systèmes, applications, logiciels, infrastructures, sites internet et tous autres éléments enregistrés, hébergés, stockés, exploités, utilisés, communiqués ou encore diffusés par le Client au moyen des Services.
- **Contrat** : désigne l'ensemble des Documents Contractuels opposables aux Parties.
- **Documentation** : désigne l'ensemble des informations, supports et documents (descriptifs des Services, tutoriels, documentation API, journaux des modifications, FAQ, politiques, documentations relatives à la sécurité et à la protection des données, etc.) étant mis à disposition par VICEM, notamment sur le Site Internet VICEM, et ayant pour but de documenter et détailler les Services, leurs caractéristiques, configurations, niveaux de services, options, gammes, fonctionnalités et cas d'usage ainsi que leurs règles d'utilisation et de définir les périmètres de gestion des Parties dans le cadre de leur utilisation.
- **Données Personnelles** : désignent toute information se rapportant au Client (ou, lorsque le Client est une personne morale, son ou ses représentant(s)), que ce soit 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 qui pourra être communiquée ou mise à disposition dans le cadre de la conclusion et l'exécution du Contrat.
- **Identifiants** : désignent les identifiants permettant au Client d'accéder à son Compte Client et sa Console de Gestion de Compte, composés selon le cas de son nom, prénom, pseudonyme ou de son adresse électronique communiqués par le Client lors de son inscription et du mot de passe qu'il aura choisi.

- **Incidents Techniques** : désignent tout évènement technique relevant du périmètre d'intervention de VICEM, entraînant le mauvais fonctionnement ou l'interruption des Services. Les Incidents Techniques excluent expressément les hypothèses de suspensions des Services par VICEM au sens de l'article 11 des présentes Conditions, les Cas de Force Majeure et les périodes de maintenance.
- **Informations Confidentielles** : désignent toute information quel que soit son support ou sa nature divulguée par l'une des Parties à l'autre Partie dans le cadre du Contrat, étant identifiée comme confidentielle au moyen d'une mention spécifique ou lorsque le contexte et/ou le contenu permet raisonnablement de croire qu'elle est confidentielle et/ou dont la divulgation entraînerait un préjudice pour ladite Partie notamment financier, stratégique ou médiatique.
- **Lois de Blocage** : désignent (i) le règlement (EC) No 2271/96 du 22 novembre 1996 portant protection contre les effets de l'application extraterritoriale d'une législation adoptée par un pays tiers, ainsi que des actions fondées sur elle ou en découlant, (ii) la section 7 de l'Ordonnance allemande sur le commerce extérieur (Außenwirtschaftsverordnung), (iii) les articles 225-1 et 225-2 du Code pénal français (y compris les orientations fournies par la DGT dans sa FAQ du 15 juin 2016 en réponse à la question 64), (iv) le Règlement du Royaume-Uni de 2019 relatif à la protection contre les effets de l'application extraterritoriale de la législation d'un pays tiers (modification) (sortie de l'UE), et/ou (v) toutes lois de blocage étrangères similaires relatives à la protection contre les effets de la portée extraterritoriale des législations étrangères, dans la mesure où ces mesures sont applicables.
- **Lois et Réglementations en matière de Sanctions** : désignent toutes lois, réglementations ou autres mesures restrictives, incluant les embargos, que celles-ci soient de nature économique, financière ou commerciale, étant édictées, appliquées et/ou mises en œuvre par une Autorité de Sanction à une période donnée, dans la mesure où ces mesures sont applicables.
- **Organisation** : désigne, lorsqu'applicable, un ou plusieurs projets créés par le Client au sein de son Compte Client via la Console de Gestion de Compte pour lequel il peut souscrire à des Services et attribuer des droits d'accès personnalisés à des Utilisateurs.
- **Partie(s)** : désigne individuellement le Client ou VICEM ou ensemble, le Client et VICEM.
- **Personne Sanctionnée** : désigne, selon le cas, (i) toute personne faisant l'objet de mesures de gel d'actifs telles que désignées par les Autorités de Sanction et/ou (ii) toute personne directement ou indirectement contrôlée par toute(s) autre(s) personne(s) décrite(s) au (i) ci-avant (la notion de contrôle devant être interprétée conformément aux Lois et Réglementations en matière de Sanctions applicables).
- **Savings Plan** : désigne un plan de souscription au titre duquel le Client s'engage sur une durée minimum d'utilisation et un montant mensuel de consommation défini, pour une ou plusieurs catégories de Services spécifique(s), en contrepartie d'une

remise commerciale sur le prix public applicable audit montant mensuel sur lequel le Client s'est engagé pendant ladite durée minimum d'utilisation.

- **Service** : désigne tout service fourni par VICEM au titre du Contrat, tel que décrit au sein de la Documentation ainsi que dans les Conditions Particulières applicables le cas échéant.
- **Site Internet VICEM** : désigne le site internet de VICEM disponible à l'adresse [www.vicem.com](http://www.vicem.com), ainsi que l'ensemble de ses versions dérivées.
- **Situation de Sanction** : désigne (i) tout évènement ayant pour effet de désigner l'une ou l'autre des Parties comme une Personne Sanctionnée et/ou (ii) toute adoption d'une Loi et Réglementation de Sanction rendant l'exécution du Contrat incompatible avec cette dernière, ou exposant l'une des Parties à une violation de celle-ci ou à des conséquences substantielles ou autres restrictions (y compris des sanctions secondaires) édictées, appliquées et/ou mises en œuvre par les Autorités de Sanction, sauf si la conformité aux Lois et Réglementations en matière de Sanctions contrevient aux Lois de Blocage applicables.
- **Sociétés Affiliées** : désignent toute personne morale que l'une des Parties contrôle, qui contrôle l'une des Parties ou avec laquelle l'une des Parties se trouve sous contrôle commun d'une troisième entité. La notion de contrôle s'entend au sens de l'article L233-3 du code de commerce français, le contrôle pouvant être direct ou indirect.
- **Solution Tierce** : désigne tout produit, service ou solution (tel que logiciel, application, API, firmware, système d'exploitation, etc.) étant développé par un éditeur tiers à VICEM et mis à disposition du Client dans le cadre des Services.
- **Utilisateur** : désigne toute personne étant amenée à souscrire aux Services, y accéder et/ou à les utiliser sous la responsabilité du Client.

Sauf si le contexte implique clairement le contraire, les mots indiqués au singulier incluent le pluriel et réciproquement, la référence à un genre inclut les autres genres, la référence à une personne physique inclut les personnes morales, associations, etc. et réciproquement, et les mots parents ont les significations correspondantes.

Les titres des articles du Contrat figurent à titre indicatif uniquement et ne doivent affecter en aucune mesure l'interprétation des stipulations du Contrat.

## ARTICLE 2. OBJET

Les Conditions Générales de Services ont pour objet de définir les droits et obligations respectifs de VICEM et du Client dans le cadre de l'utilisation par le Client des Services fournis par VICEM.

## **ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Les Services sont fournis par VICEM conformément aux stipulations des documents suivants, en ce compris leurs annexes et évolutions éventuelles (les « Documents Contractuels »), listés par ordre de préséance :

1. L'Accord de Sous-traitance du Traitement des Données à Caractère Personnel ;
2. Les Conditions Particulières applicables aux Services souscrits par le Client ;
3. Les Annexes des Conditions Générales de Services :
  - a. Annexe 1 : Conditions Particulières applicables aux Consommateurs ;
  - b. Annexe 2 : Conditions Particulières applicables aux Services Bêta ;
4. Les Conditions Générales de Services.

L'ensemble de ces documents constitue l'intégralité du Contrat. Par la souscription au(x) Service(s), le Client reconnaît avoir reçu l'ensemble des informations dont il a besoin pour prendre sa décision de conclure le Contrat et avoir été en mesure de les évaluer et reconnaît que le(s) Service(s) souscrit(s) répond(ent) à ses besoins. Le Contrat prévaut sur tous les autres documents du Client (notamment conditions générales et/ou particulières d'achat, bon de commande, etc.). Il annule et remplace tout accord antérieur ayant le même objet.

Les présentes Conditions Générales de Services sont applicables à tous les Services souscrits par le Client et fournis par VICEM, y compris aux éventuels Services fournis par VICEM à titre gratuit ou d'essai. Les stipulations spécifiques au Client ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation sont encadrées au sein de l'Annexe 1 : Conditions Particulières Consommateurs des présentes.

Les Documents Contractuels précités sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat selon les conditions prévues à l'article 13 des présentes, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

## **ARTICLE 4. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION**

### **4.1 Création d'un Compte Client et souscription aux Services**

#### *4.1.1 Création d'un Compte Client*

Pour créer son Compte Client VICEM, le Client doit s'inscrire sur le Site Internet VICEM. A cet effet, il doit (i) être titulaire d'une adresse courriel valide qu'il doit confirmer par courriel, (ii) renseigner les informations requises et (iii) valider les présentes Conditions Générales de Services ainsi que l'Accord de Sous-traitance du Traitement des Données à Caractère Personnel.

Lorsque le Compte Client VICEM est créé, le Client dispose de la faculté de souscrire aux Services. La souscription aux Services ne sera finalisée qu'après (i) renseignement par le Client de l'ensemble des informations requises restantes et notamment un moyen de paiement valide et (ii) de la validation de la souscription par VICEM. Les éléments renseignés par le Client à cette occasion sont déclaratifs et sont donnés sous son entière responsabilité. Pour les clients professionnels et/ou personnes morales, le Client s'engage à ce que le titulaire du Compte Client soit le représentant légal du Client ou toute personne physique dûment mandatée.

Dans le cadre de la politique d'identification client « Know Your Customer » (KYC) et de lutte contre la fraude de VICEM, le Client reconnaît qu'à partir d'un certain volume de consommation de Services, VICEM se réserve le droit d'effectuer une vérification d'identité. A ce titre, le Client devra fournir une copie de la pièce d'identité en cours de validité du représentant légal titulaire du Compte Client.

Le Client s'engage à fournir à première demande les justificatifs demandés par VICEM tels que notamment, mais non limitativement :

- Un extrait du Registre du Commerce et des Sociétés (extrait Kbis) ou du Répertoire des Métiers ou son affiliation à un ordre professionnel datant de moins de trois (3) mois ;
- Un document à en-tête de la société, dûment signé par son représentant légal et revêtu du cachet commercial, attestant du pouvoir du souscripteur d'engager la société.

VICEM peut également être amenée à effectuer une transaction d'un montant inférieur ou égal à un euro (1€) lors de l'ajout d'une carte bancaire comme nouveau moyen de paiement par le Client afin de vérifier la validité de ladite carte et de s'assurer de la solvabilité de ce dernier. Cette opération est financièrement neutre pour le Client, dans la mesure où une transaction créditrice du même montant est effectuée au bénéfice du Client dans délai maximum de vingt-quatre (24) heures suivant ladite opération.

#### *4.1.2 Souscription aux Services*

Lorsque son inscription a été validée par VICEM, le Client ou les Utilisateurs, pourront souscrire et gérer les Services au travers de la Console de Gestion de Compte ainsi que, selon le cas, via :

- Les API mises à disposition par VICEM ;
- L'interface en ligne de commande (CLI) ;
- Le kit de développement logiciel (SDK) ;
- Le fournisseur Terraform.

Toute souscription aux Services et validation des Documents Contractuels applicables réalisées par le Client ou par les Utilisateurs, notamment dans le cadre de toute Organisation à laquelle ces derniers auraient accès, via les moyens décrits ci-dessus, sont

réputées l'avoir été par le Client et engage ce dernier à respecter ses obligations contractuelles.

Pour utiliser les Services, le Client doit disposer d'une connexion à Internet pendant toute la durée des Services. VICEM ne saurait être tenue pour responsable d'une indisponibilité partielle ou totale des Services qui aurait pour origine ladite connexion à Internet.

Sauf autorisation expresse contraire de la part de VICEM, le Client n'est autorisé à utiliser les Services que dans le cadre de son activité professionnelle propre mentionnée dans lesdits justificatifs, ce à quoi le Client s'engage à se conformer.

VICEM se réserve le droit de réaliser une étude de conformité et de solvabilité du Client lors de la commande d'un Service et de refuser la commande.

## **4.2 Choix des Services**

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation des Services souscrits à ses besoins et avoir reçu de VICEM toutes les informations qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent Contrat en connaissance de cause. Il reconnaît notamment avoir pris connaissance de toute la Documentation mise à sa disposition par VICEM, en ce compris tous les Documents Contractuels, qui peuvent être différents selon le pays dans lequel les Services sont proposés, et l'ensemble des documentations, configurations, options et gammes de Services disponibles. VICEM ne saurait être tenue responsable de l'inadéquation des Services aux besoins du Client.

Le Client garantit avoir la capacité et les connaissances suffisantes et nécessaires à la conclusion du Contrat et à l'utilisation des Services.

Le Client est informé qu'eut égard à leur nature, les Services ne sont pas destinés à être utilisés dans le cadre d'activités sensibles ou à haut risque et notamment pour :

- Les installations liées aux activités nucléaires ;
- Les activités classées d'importance vitale ;
- Les installations classées pour la protection de l'environnement ;
- La navigation aérienne ;
- La sécurité des personnes ;
- Le stockage et/ou traitement de données classées secret défense au sens de la réglementation applicable.

Le Client demeure seul responsable de l'adéquation des Services souscrits avec les activités qu'il exerce grâce auxdits Services et avec la réglementation applicable à ces activités.

## **4.3 Contrôle des exportations et Situations de Sanction**

### **4.3.1 Contrôle des exportations**

Sous réserve du respect par le Client des restrictions d'utilisation prévues dans le cadre du



Contrat ou applicables aux activités du Client, VICEM s'assure que les Services qu'elle commercialise peuvent être utilisés par le Client au sein de l'Union Européenne et dans les pays dans lesquels ses infrastructures utilisées dans le cadre de la fourniture des Services sont localisées.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des législations et réglementations applicables en matière de contrôle des importations et exportations, et notamment le règlement CE n°428/2009 du Conseil du 5 mai 2009 instituant un régime communautaire de contrôle des exportations, des transferts, du courtage et du transit de biens à double usage, ainsi que la réglementation des États-Unis d'Amérique, notamment EAR (Export Administration Regulation) et ITAR (International Traffic In Arms Regulation), les Services commercialisés par VICEM pouvant contenir des solutions de tiers soumises à la réglementation des États-Unis d'Amérique. A cet égard, si le Client utilise les Services ou autorise des tiers à utiliser les Services depuis une zone géographique située en dehors des pays dans lesquels sont localisées les infrastructures de VICEM, il lui appartient de s'assurer que cette utilisation n'est soumise à aucune restriction.

Le Client garantit VICEM que lui-même et ses Sociétés Affiliées le cas échéant, ne sont soumis à aucune sanction, interdiction ou restriction, notamment celles établies par la France, l'Union Européenne ou ses États membres, le Conseil de sécurité des Nations Unies, les États-Unis ou toute autre instance gouvernementale compétente. VICEM se réserve le droit de refuser les souscriptions aux Services réalisés depuis des pays soumis à des restrictions commerciales ou autres sanctions, ou par des ressortissants desdits pays ou personnes soumises à sanctions.

Le Client garantit avoir obtenu toute autorisation qui pourrait être nécessaire à l'exportation de tout élément, quelle que soit sa nature, qui serait soumis au contrôle des exportations, et ce préalablement à toute exportation. A cet égard, le Client garantit VICEM contre tous dommages découlant directement ou indirectement du non-respect par le Client des réglementations relatives au contrôle des exportations et plus généralement du Contrat. VICEM se réserve également le droit de résilier le Contrat et/ou tout ou partie des Services sans délai dans l'hypothèse où le Client serait mis sur liste noire par une autorité administrative américaine, européenne ou française pour l'exportation des Services.

#### *4.3.2 Situations de Sanction*

Les Parties s'engagent à mettre en œuvre et à maintenir en vigueur pendant toute la durée du Contrat des politiques et procédures destinées à garantir le respect par les Parties ainsi que leurs administrateurs, dirigeants, employés et agents respectifs, des Lois et Réglementations en matière de Sanctions applicables.

Les Parties déclarent qu'à la date d'entrée en vigueur du Contrat, ces dernières, de même que leurs administrateurs, dirigeants, employés et agents respectifs, ne sont pas désignées comme des Personnes Sanctionnées et ne mènent aucune activité susceptible d'exposer l'une des Parties à une violation des Lois et Réglementations en matière de Sanctions ou à des conséquences substantielles ou autres restrictions (y compris des sanctions secondaires) édictées, appliquées et/ou mises en œuvre par les Autorités de Sanction, dans la mesure où ceci n'aille pas à l'encontre des Lois de Blocage applicables.

Si l'une des Parties prend connaissance d'une Situation de Sanction à son égard, cette dernière s'engage à en notifier par écrit l'autre Partie dans un délai maximum d'un (1) mois suivant la date à laquelle celle-ci a pris connaissance de cette Situation de Sanction et son impact sur l'exécution du Contrat.

## **ARTICLE 5. DURÉE**

Le Contrat entre en vigueur à compter de la création du Compte Client pour une durée indéterminée. Chacune des Parties peut y mettre fin en résiliant le Compte Client et l'ensemble des Services associés conformément aux conditions mentionnées à l'article 12 des présentes Conditions Générales de Services.

Le Client reconnaît que les Services sont souscrits pour une durée indéterminée, induisant des cycles de facturation différents en fonction de la nature du Service et/ou en fonction du choix du Client, selon les modalités détaillées au sein des Conditions Particulières applicables.

## **ARTICLE 6. PRIX DES SERVICES**

Les prix des Services, des services complémentaires et/ou optionnels, ainsi que les frais associés sont ceux figurant sur le Site Internet VICEM et au sein de la Console de Gestion de Compte au moment de leur souscription par le Client. Sous réserve de toute indication spécifique contraire de la part de VICEM ou de toutes conditions financières spécifiques applicables dans le cadre d'un Savings Plan, les périodes d'essai gratuites, les promotions, offres de remises (marketing et promotionnelles) et autres avantages commerciaux accordés par VICEM peuvent être cumulables entre eux pour un même Service.

Sauf tarification spécifiquement prévue, le prix des Services comprend le coût d'acquisition des licences et droits d'utilisation des outils, logiciels et systèmes d'exploitation utilisés par VICEM et/ou le cas échéant mis à disposition du Client dans le cadre des Services. Il appartient au Client d'acquiescer et de s'acquiescer de toute licence, droit ou redevance nécessaire à l'exploitation des Contenus qu'il utilise dans le cadre des Services.

Les modalités de calcul des prix des Services et les unités d'œuvre sont définies sur le Site Internet de VICEM et le cas échéant, dans les Conditions Particulières applicables. Chaque unité d'œuvre commencée est facturée et due en intégralité. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer commande. Certains Services donnent lieu à des frais additionnels d'installation, d'engagement ou de mise en service, indiqués sur le Site Internet VICEM.

Les prix sont affichés en euros hors taxes et sont nets de tous droits, taxes ou impôts qui restent à la charge exclusive du Client. VICEM se réserve le droit de répercuter sans délai toute nouvelle taxe ou redevance applicable, de même que toute augmentation de taux des taxes existantes.

Les prix figurant sur le Site Internet VICEM sont modifiables à tout moment, sans préavis et applicables immédiatement à toute nouvelle souscription de Service. Les prix applicables aux Services en cours de souscription par le Client peuvent être modifiés par VICEM à tout moment et de plein droit, sous réserve d'en notifier le Client par courrier électronique au minimum un (1) mois avant l'entrée en vigueur de la modification de prix, conformément à l'article 13 des présentes. En l'absence de résiliation par le Client des Services concernés par la modification de prix dans ledit délai d'un (1) mois, le Client est réputé avoir accepté les nouveaux prix des Services.

## **ARTICLE 7. FACTURATION ET PAIEMENT**

### **7.1 Facturation**

Sauf stipulation contraire prévue au sein des Conditions Particulières, les sommes dues par le Client au titre du Contrat font l'objet de factures mensuelles notifiées au Client par courrier électronique et accessibles sous format électronique dans la Console de Gestion de Compte. Chaque facture est également consultable, pendant cinq (5) ans sur la Console de Gestion de Compte du Client jusqu'à la résiliation du Contrat. Les Services sont facturés sur la base des informations relevées par le système d'information de VICEM, lequel fait foi et est pleinement opposable au Client.

Toute contestation du Client concernant une facture doit être notifiée dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date d'émission de la facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée dans son principe et dans son montant et aucune contestation ne sera admise par VICEM.

### **7.2 Paiement**

#### *7.2.1 Moyens et conditions de paiement*

Les factures sont payables à réception en euros par prélèvement automatique ou par carte bancaire, de débit ou de crédit, ayant été émise par un établissement bancaire (à l'exclusion de toute carte de paiement virtuel ou carte prépayée).

Si le Client choisit le paiement par prélèvement automatique, ce dernier doit renseigner l'autorisation de prélèvement automatique mise à disposition à cet effet dans sa Console de Gestion de Compte par VICEM et s'engage à la compléter, accompagnée de ses coordonnées bancaires (RIB, IBAN, etc.). Par ailleurs, le Client doit avoir préalablement renseigné une carte bancaire valide dans son Compte Client afin de pouvoir être éligible au paiement de ses Services via prélèvement bancaire.

Lorsque plusieurs moyens de paiement valides ont été renseignés par le Client sur sa Console de Gestion de compte, celui-ci accepte expressément que VICEM puisse procéder au prélèvement des sommes facturées et étant dues via l'un ou l'autre de ces moyens de paiement en cas de défaut de paiement via le moyen de paiement initialement sélectionné par le Client pour le Service concerné.

Le règlement anticipé des factures ne donne lieu à aucun escompte. VICEM pourra, sous réserve d'en informer le Client, opérer le paiement par compensation des sommes qu'ils se doivent mutuellement, ce que le Client accepte expressément.

Le terme ou la résiliation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, rend immédiatement exigible l'ensemble des sommes dues à VICEM par le Client.

### *7.2.2 Retard ou défaut de paiement*

En cas d'incident de paiement, défaut de paiement, retard de paiement ou paiement partiel d'une facture survenant à sa date d'échéance et n'étant pas régularisé dans un délai de dix (10) jours calendaires, VICEM se réserve le droit de suspendre sans préavis tout ou partie des Services.

De plus, tout incident de paiement, retard de paiement, défaut de paiement ou paiement partiel des sommes dues au titre du Contrat, non résolu dans un délai de vingt (20) jours calendaires suivant la date d'échéance de la facture concernée (correspondant à sa date de réception), malgré les différentes notifications adressées au sein de la Console de Gestion de Compte et/ou par courriel à l'adresse indiquée au sein du Compte Client et requérant de ce dernier de régulariser sa situation, entraîne à la seule discrétion de VICEM (a) la résiliation de tout ou partie des Services (y compris ceux qui ont fait l'objet d'un paiement), (b) la suppression de tous les Contenus associés auxdits Services et/ou (c) le refus de toute nouvelle souscription de Services, sans préjudice de l'exercice de tout autre droit que VICEM pourrait avoir et sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité.

VICEM rappelle au Client qu'il lui revient de se prémunir contre tous risques liés à la perte de ses Contenus pouvant survenir dans une telle hypothèse, en réalisant notamment toute opération de sauvegarde ou de réversibilité qui s'avérerait nécessaire sur des espaces de stockage tiers avant que la résiliation ne soit effective.

Toute facture non intégralement réglée après sa date d'échéance entraîne également, automatiquement et sans mise en demeure préalable, l'application d'un intérêt de retard égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal applicable, ce taux étant appliqué à la totalité des sommes restant dues et jusqu'à parfait paiement du principal et des intérêts. A cette pénalité s'ajoutera une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de quarante (40) euros par facture impayée en tout ou partie, sans préjudice de tous frais de recouvrement supplémentaires pouvant être réclamés, sur justificatifs.

### *7.2.3 Dépôt de garantie*

VICEM se réserve le droit d'exiger lors de la conclusion du Contrat, ou à tout moment au cours de son exécution, le versement d'un dépôt de garantie d'un montant égal à la consommation moyenne de Services du Client au cours des soixante (60) derniers jours, en cas (i) de dossier incomplet, (ii) d'incident, rejet ou retard de paiement, (iii) de paiement par un autre moyen de paiement que le prélèvement automatique sur compte bancaire, postal ou carte bancaire, sans préjudice des autres recours dont elle dispose. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts.

En cas de non-paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance, VICEM pourra déduire le montant impayé du dépôt de garantie. Le Client devra alors reconstituer le dépôt de garantie au plus tard quinze (15) jours après demande de VICEM. Dans le cas où le Client n'aurait pas reconstitué le dépôt de garantie à la date indiquée par VICEM, la fourniture des Services pourra être suspendue jusqu'à ladite reconstitution.

Le montant du dépôt de garantie restant sera restitué au Client, à sa demande, dans un délai maximum de dix (10) jours à compter de la date de résiliation effective des Services, sous réserve de la complète exécution par le Client de ses obligations.

## **ARTICLE 8. OBLIGATIONS DU CLIENT**

### **8.1 Généralité**

Le Client est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles et légales et s'engage à ne pas utiliser les Services de manière ou à des fins illicites, détournées, ou prohibées par le Contrat ou la réglementation applicable.

Le Client s'engage à ne pas créer de multiples Comptes Clients dans le but (i) d'obtenir des promotions, offres de remises et/ou autres avantages commerciaux accordés par VICEM lors de la création d'un Compte Client ou (ii) de contourner les limitations et/ou quotas des Services.

Le Client s'engage à se connecter régulièrement à son Compte Client via la Console de Gestion de Compte afin de (i) maintenir à jour ses informations personnelles (coordonnées, moyens d'identification, informations bancaires, etc.), (ii) consulter les différentes informations pouvant lui être communiquées par ce biais et (iii) valider les nouveaux Documents Contractuels (de même que leurs éventuelles mises à jour) applicables dans le cadre de son utilisation des Services le cas échéant. A défaut de validation expresse desdits Documents Contractuels à l'issue d'un délai de quatre (4) mois suivant leur date de notification, le Client reconnaît que ces derniers seront tacitement validés et pleinement opposables si le Client continue d'utiliser les Services concernés.

Le respect par le Client des obligations ci-dessous est essentiel et conditionne l'exécution conforme par VICEM de ses propres obligations. Par suite, VICEM ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant directement ou indirectement de l'irrespect de ses obligations par le Client.

### **8.2 Respect de la législation en vigueur**

Le Client s'engage à respecter toutes lois et réglementations en vigueur applicables aux Services et à l'utilisation qu'il en fait, dans le respect des droits des tiers et sans atteindre à la réputation de VICEM. Il s'engage également à mettre en œuvre les procédures adéquates, dans le cadre de l'utilisation des Services, permettant de respecter les exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables à son activité.

En application de la législation en vigueur, VICEM n'est pas soumise à une obligation générale de surveillance, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. En conséquence, sous peine de suspension immédiate des Services et/ou de résiliation desdits Services et/ou du Contrat par VICEM, à sa propre discrétion et sans préjudice de tous autres droits et actions dont VICEM pourrait se prévaloir, le Client s'engage à respecter, et faire respecter à toute personne utilisant les Services, la réglementation en vigueur et notamment les règles suivantes :

- Les Contenus circulant et/ou mis à disposition sur les réseaux de communications électroniques et/ou hébergés au moyen des Services ne doivent pas contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologiques, nationales et internationales en vigueur ainsi qu'à la « Politique de signalement d'abus perpétrés via les services de VICEM ». Notamment, tout Contenu visant à la provocation de crimes, délits, à la haine, à la discrimination ou à la violence particulièrement en raison d'une ethnie, nation, race ou religion, du sexe, de l'orientation ou identité sexuelle ou d'un handicap, à l'apologie des crimes contre l'humanité, à la provocation et/ou à la commission d'actes de terrorisme et de leur apologie, ou comportant des éléments de pédopornographie, est strictement interdit ;
- Tout Contenu à caractère violent, incitant au terrorisme, de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine ou à inciter les mineurs à se livrer à des jeux les mettant physiquement en danger ou pornographique est strictement interdit notamment lorsqu'il est susceptible d'être vu ou perçu par un mineur ;
- Le Client s'oblige à ne pas porter atteinte aux droits des tiers, que ce soit par son comportement ou par les Contenus qu'il met à disposition ou qu'il obtient à l'aide des Services, notamment par :
  - La propagation de Contenus pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, les propos injurieux, violents ou haineux ;
  - La diffusion de biens matériels ou immatériels protégés par un droit de propriété intellectuelle.
- Le Client s'engage à ne pas procéder ou tenter de procéder à des intrusions dans des systèmes informatisés tiers, à ne pas contourner ou tenter de contourner les mesures mises en place par VICEM pour restreindre l'accès à certains Services, à ne pas faire un usage abusif ou frauduleux du Service de nature notamment à mettre en péril la stabilité et la sécurité des systèmes de VICEM ou pouvant entraîner une dégradation de la performance des Services fournis aux autres clients, à ne pas héberger de services agressifs de type botnets, à ne pas propager ou tenter de propager des virus ou tous programmes destinés à nuire et à ne pas diffuser de courriers électroniques dans des conditions illicites (par exemple spamming ou mail-bombing) ;
- Le Client s'engage à ne pas procéder ou tenter de procéder à des opérations d'intrusion sur les Services et autres infrastructures de VICEM (et plus

particulièrement des systèmes d'information de VICEM ainsi que des Services mutualisés et/ou fournis aux autres clients de VICEM), à l'exception des tests d'intrusion dûment autorisés par VICEM dans le cadre d'un accord relatif à la réalisation de tests d'intrusion spécifique signé par le Client et VICEM ;

- Le Client s'engage également à n'effectuer aucune pratique préjudiciable, telle que notamment mais non limitativement : minage de crypto-monnaies, Black Hat SEO, envoi de spam, reverse engineering, utilisation de botnets, attaques DOS ou DDOS, etc.

### 8.3 Collaboration

Le Client s'engage à collaborer de bonne foi avec VICEM en vue de la bonne exécution des Services, et notamment à communiquer proactivement les informations en sa possession qui pourraient être utiles à VICEM (en particulier, les éventuels dysfonctionnements rencontrés).

Le Client s'engage à communiquer des coordonnées, moyens d'identification et informations bancaires exactes et à jour. En cas d'informations incomplètes, erronées ou frauduleuses, VICEM se réserve le droit, à tout moment et sans délai, de (i) ne pas activer un Service nouvellement souscrit par le Client, (ii) suspendre et/ou résilier les Services en cours d'utilisation par le Client et/ou (iii) désactiver la possibilité pour le Client de souscrire à de nouveaux Services.

Le Client s'engage à utiliser les Services conformément au Contrat et sans mettre en péril les services et équipements de VICEM ni ceux des autres clients de VICEM. Notamment, si le Client envisage de lancer une opération particulière sur ses Services susceptible de provoquer un accroissement important de sa consommation de ressources (bande passante, mémoire ou calcul), il lui appartient d'en informer VICEM préalablement au lancement de ladite opération, et ce dans un délai raisonnable, afin notamment d'éviter que cet accroissement soudain d'activité ne soit analysé comme une anomalie de sécurité et n'entraîne une suspension temporaire des Services.

### 8.4 Sécurité et mises à jour

Le Client est responsable de la gestion des risques inhérents aux Services et assume seul à ce titre les risques et périls de l'ensemble des logiciels et services présents, utilisés et/ou hébergés par lui ou les tiers agissant pour son compte et/ou en son nom dans le cadre des Services et est seul responsable des Contenus.

Le Client doit en outre s'assurer du niveau de formation des personnes et Utilisateurs habilitées à exploiter les Services, déployer conformément à l'état de l'art les ressources nécessaires afin de limiter les accès aux seuls besoins fonctionnels établis et auditer à intervalle régulier les accès aux Services actifs.

Le Client est seul en charge de la gestion de ses Contenus ainsi que des environnements et systèmes qu'il déploie sur les infrastructures étant mises à sa disposition dans le cadre des

Services, VICEM ne procédant à aucune opération à cet effet (telle que, notamment mais non limitativement, mise en place d'un plan de continuité de l'activité du Client, d'un plan de reprise d'activité du Client ou de pare-feux sur les environnements du Client).

VICEM n'accède ni ne consulte lesdits Contenus et n'en effectue aucune sauvegarde. Il appartient au Client de procéder à toutes les sauvegardes des Contenus (ou autres moyens visant à s'assurer de leur pérennité) qu'il estime nécessaires afin de se prémunir d'une éventuelle perte, suppression, altération, corruption ou modification desdits Contenus. Il revient également au Client d'auditer à intervalle régulier les sauvegardes effectuées ainsi que l'intégrité des Contenus sauvegardés.

Le Client s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres Contenus, données et/ou logiciels notamment contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet et l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à sa disposition.

Pour assurer la sécurité et la confidentialité de ses Contenus, il appartient notamment au Client de procéder au chiffrement desdits Contenus, par la technique que ce dernier estimera la plus appropriée.

Afin de maintenir le niveau de sécurité des Services, le Client doit également procéder sans délai excessif aux mises à jour des logiciels, particulièrement ceux pour lesquels un défaut de sécurité a été relevé par le Client, l'éditeur dudit logiciel ou VICEM.

Le Client déclare être conscient de l'absence de fiabilité complète du réseau Internet et s'engage à mettre en œuvre les mesures nécessaires à la préservation de l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données transitant par Internet. VICEM ne saurait être tenue responsable des dommages que pourrait subir le Client du fait du réseau Internet.

## **8.5 Assurances**

Le Client s'engage à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et à maintenir en vigueur, à ses frais, les polices d'assurances appropriées (telles que notamment toute assurance cybersécurité) et celles que la loi lui impose, lui permettant de couvrir les conséquences pécuniaires de l'ensemble des responsabilités qu'il est susceptible d'encourir dans le cadre du Contrat. Le Client et sa compagnie d'assurance renoncent à tous recours contre VICEM et sa compagnie d'assurance.

## **8.6 Identifiants**

Les moyens d'authentification du Client, en ce compris ses Identifiants, lui sont personnels et confidentiels. Il est seul responsable de leur conservation et de leur utilisation, y compris par les tiers et les membres de son personnel auxquels il les aurait communiqués. Sauf divulgation imputable à VICEM, cette dernière ne pourra être tenue responsable de toute divulgation, perte ou de l'utilisation frauduleuse des identifiants du Client.



VICEM rappelle au Client que les mots de passe qui lui sont communiqués dans le cadre des Services doivent être modifiés par le Client dès réception, dans le respect des bonnes pratiques applicables en la matière, notamment en termes de robustesse.

Le Client s'engage notamment à :

- Conserver secrets ses moyens d'authentification et à ne pas les divulguer à des tiers de quelque manière que ce soit, y compris à l'Assistance Technique de VICEM ;
- Utiliser des mots de passe d'une longueur et d'une complexité suffisante ;
- Modifier lesdits mots de passe de façon régulière ;
- Appliquer à minima les mêmes règles de sécurité à son adresse électronique.

En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement de ses Identifiants, le Client s'engage à en avvertir VICEM sans délai, par l'intermédiaire des moyens mis à sa disposition par VICEM, notamment via l'Assistance Technique, à modifier les Identifiants concernés via la Console de Gestion de Compte ainsi qu'à révoquer les tokens d'API et clefs cryptographiques potentiellement compromis. VICEM ne saurait en aucun cas être tenue responsable des conséquences préjudiciables qui pourraient survenir du fait de la perte, du vol et/ou du détournement desdits Identifiants ni des conséquences de toute autre intrusion.

VICEM recommande fortement au Client d'utiliser la fonctionnalité 2FA lui permettant de renforcer la sécurité lors de son authentification en vue d'accéder à sa Console de Gestion de Compte.

## **ARTICLE 9. CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE DES SERVICES**

Au titre de la fourniture des Services, VICEM s'engage à faire ses meilleurs efforts pour :

- Mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels permettant d'assurer une continuité des Services délivrés par VICEM (le Client restant notamment en charge de la gestion de son système d'information et de la continuité des environnements qu'il déploie par le biais des Services) ;
- Assurer le maintien en condition opérationnelle des Services notamment via la réalisation d'opérations de maintenance et/ou le remplacement des matériels défectueux composant les infrastructures intervenant dans l'exécution des Services, selon les modalités prévues à l'article 10 mentionné ci-dessous. Nonobstant ce qui précède, et sous réserve des Conditions Particulières applicables, le Client reste responsable de la maintenance de l'intégralité des environnements (applications, logiciels, systèmes d'exploitation, etc.) ainsi que des solutions tierces qu'il déploie dans le cadre des Services.

## **ARTICLE 10. ASSISTANCE**

VICEM fournit un accès libre à la Documentation relative aux Services disponible sur le Site Internet VICEM afin d'aider le Client à résoudre de manière autonome tout problème

rencontré dans le cadre de l'utilisation des Services. A défaut, le Client bénéficie également d'une Assistance Technique de niveau basique que celui-ci peut contacter via la création d'un ticket de support dans sa Console de Gestion de Compte.

Par ailleurs, en cas de survenance d'un Incident Technique, il revient au Client d'en notifier l'Assistance Technique pour que cette dernière puisse investiguer les causes de l'Incident Technique et prendre toute mesure adéquate en vue de sa résolution. L'Assistance Technique peut notamment être amenée à accéder aux ressources du Client dans le cadre du diagnostic et autres opérations menées en vue de ladite résolution. Le Client peut suivre le statut de l'ensemble de ses tickets de support et communiquer avec l'Assistance Technique au moyen de sa Console de Gestion de Compte.

L'Assistance Technique n'a pas vocation à intervenir dans le cadre de problèmes liés à des solutions tierces et des services non-fournis par VICEM. Le Client reste en outre seul en charge de la configuration, du paramétrage, de la gestion et de l'utilisation des Services mis à sa disposition.

D'autres niveaux d'Assistance Technique sont également proposés par VICEM, auxquels le Client peut souscrire afin de bénéficier de caractéristiques, fonctionnalités et niveaux d'engagements additionnels, tels que décrits sur le Site Internet VICEM et/ou au sein des Conditions Particulières applicables aux Services pour lesquels ces niveaux d'assistance complémentaire sont proposés.

Dans toutes ses communications avec VICEM, le Client devra s'identifier et mentionner le Service rencontrant un Incident Technique. Pour des raisons de sécurité, toute demande incomplète ne pourra être traitée par VICEM.

Le Client s'engage à adopter un comportement adéquat et respectueux lors de ses échanges avec l'Assistance Technique.

Dans le cadre de ladite Assistance Technique, VICEM n'est soumise qu'à une obligation de moyens.

## **ARTICLE 11. SUSPENSION**

Sans préjudice des autres cas de suspension stipulés au Contrat, VICEM se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services, immédiatement et sans notification préalable, sans préjudice de l'exercice de tout autre droit que VICEM pourrait avoir et sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité (notamment mais non limitativement, au titre des éventuelles pertes de données, pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires et/ou interruptions de service qui en résulteraient) dans les cas suivants :

- Non-respect par le Client de tout ou partie de ses obligations contractuelle, et plus particulièrement en cas de :

- Signalement de Contenus ou de comportements illicites qui seraient diffusés ou perpétrés au moyen des Services mis à disposition du Client ;
- Défaut de paiement total ou partiel des Services ;
- Cas de fraude ou de suspicion légitime de fraude ;
- Services étant piratés ou faisant l'objet d'attaques informatiques ;
- Services contenant des logiciels dont les mises à jour de sécurité n'ont pas été installées par le Client ;
- Atteinte ou risque d'atteinte aux infrastructures ou services de VICEM et/ou de ses autres clients ;
- Demande d'une autorité légale, réglementaire, judiciaire ou administrative compétente.

VICEM peut également être amenée à suspendre tout ou partie des Services à des fins de maintenance, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité. Les dates des opérations de maintenance seront publiées sur le Site Internet VICEM (a) avec un préavis minimum de quarante-huit (48) heures dans le cadre d'une maintenance planifiée, ou (b) dans les meilleurs délais en cas de maintenance nécessitant une intervention d'urgence (notamment en présence d'un risque d'atteinte à la sécurité des Services et/ou des Contenus).

En cas de suspension et/ou limitation et/ou de restriction des Services souscrits, quelle qu'en soit la cause, le Client reste tenu au respect de ses obligations, étant entendu que la suspension des Services n'entraîne pas la suspension de leur facturation.

## **ARTICLE 12. RÉSILIATION**

### **12.1 Résiliation pour convenance**

Sous réserve des stipulations prévues au sein d'un Savings Plan et/ou de toutes Conditions Particulières applicables, les Services peuvent être résiliés à tout moment et sans indemnité (i) par le Client, via la Console de Gestion de Compte, par l'intermédiaire des API et (ii) par VICEM, dans un délai proportionnel à la durée des relations commerciales conformément à la jurisprudence en vigueur et sans être inférieur à trois (3) mois après l'envoi au Client d'un courrier recommandé ainsi que d'un courriel aux adresses postale et courriel renseignées par le Client.

Lorsque applicable, le Client dispose également de la faculté de désactiver une Organisation au sein de son Compte Client via la Console de Gestion de Compte. Dans une telle hypothèse, l'ensemble des Services rattachés à cette Organisation sont automatiquement résiliés à l'issue d'un délai pouvant aller jusqu'à dix (10) jours. Si le Client souhaite résilier

immédiatement ses Services et ainsi mettre fin à leur facturation, il lui est recommandé de procéder à leur résiliation manuelle antérieurement à la désactivation de ladite Organisation.

Nonobstant ce qui précède, VICEM pourra résilier les Services à tout moment sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité et sans préjudice de l'exercice de tout autre droit que VICEM pourrait avoir et notamment de ses droits à réparation, dans les cas suivants :

- Application d'une demande d'une autorité légale, réglementaire, judiciaire ou administrative compétente ;
- Pour respecter les droits de tiers ;
- Pour se conformer à la législation et réglementation applicable ;
- Fin de commercialisation ou de cycle de vie d'un Service.

## **12.2 Résiliation pour manquement**

VICEM se réserve la possibilité de résilier les Services à tout moment sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité et sans préjudice de l'exercice de tout autre droit que VICEM pourrait avoir, et notamment de ses droits à réparation, dans les cas suivants :

- Après suspension des Services dans les cas prévus au Contrat, dont l'évènement ayant donné lieu à la suspension se poursuit au-delà du délai indiqué par VICEM pour y remédier ou auquel il n'est pas remédié de façon durable par le Client, en dehors des cas de suspension à des fins de maintenance ;
- Défaut de paiement total ou partiel des Services non régularisé dans les délais impartis au Client, tels que lui ayant été préalablement notifiés par VICEM ;
- Violation grave et/ou renouvelée par le Client de ses obligations légales et/ou contractuelles ;
- Situation de Sanction à l'encontre du Client ;
- Manquement aux obligations découlant de l'article 4.3 des présentes.

## **12.3 Conséquences de la résiliation**

Le Client prendra en charge l'intégralité des opérations de récupération et/ou de migration de l'ensemble des Contenus présents sur les Services mis à sa disposition, VICEM n'intervenant en aucune manière dans la réalisation et/ou la planification desdites opérations. Il demeure donc de la responsabilité du Client de s'assurer d'avoir récupéré et/ou migré l'intégralité de ses Contenus au jour de la résiliation des Services.

A l'issue de la résiliation des Services et dans un délai ne pouvant dépasser les dix (10) jours, les Contenus qui n'auraient pas été préalablement supprimés par le Client et qui resteraient stockés au moyen des Services résiliés seront automatiquement et définitivement supprimés quelle que soit la cause de ladite résiliation. VICEM s'engage à ne conserver aucune copie desdits Contenus.

Toutes les clauses et conditions qui, de par leur nature, ont vocation à survivre à la fin du Contrat, survivront.

## **ARTICLE 13. ÉVOLUTIONS ET MODIFICATIONS**

Les Services, en ce compris leurs caractéristiques et/ou fonctionnalités, ainsi que les conditions leur étant applicables sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

Lorsque cette évolution constitue une modification substantielle susceptible de porter préjudice au Client, celui-ci (i) en est informé, par tout moyen, au minimum un (1) mois avant l'entrée en vigueur de l'évolution envisagée et (ii) peut résilier le Service impacté, sans droit à dédommagement, dans les conditions prévues à l'article 12.1 des présentes Conditions Générales de Services, et ce, au plus tard dans le mois qui suit la notification de l'évolution. Lorsqu'il existe une période d'engagement, les mensualités d'abonnement restant dues jusqu'à l'expiration de la période d'engagement ne seront pas exigées par VICEM. A défaut de résiliation du Client dans le délai d'un (1) mois suivant la notification de l'évolution, le Client sera réputé avoir accepté l'évolution.

En toute hypothèse, le Client reconnaît accepter, sans compensation ni droit à résiliation, les évolutions et modifications des stipulations du Contrat et/ou des Services lorsqu'elles sont la conséquence d'une prescription imposée par une autorité légale, réglementaire, judiciaire ou administrative.

## **ARTICLE 14. RESPONSABILITÉ ET GARANTIES**

### **14.1 Responsabilité**

VICEM s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la disponibilité, la permanence et la qualité des Services. Toutefois, compte tenu de l'état de la technique, de l'interdépendance du réseau avec des éléments matériels et logiciels de tiers et du Client ainsi que de la nature du réseau, les Services peuvent ponctuellement faire l'objet de limitations, de dégradations et/ou d'interruptions. Par ailleurs, le Client est informé des caractéristiques et aléas inhérents au réseau internet et aux communications à distance, notamment en termes de continuité, de performance, de fiabilité, d'intégrité, de confidentialité et de sécurité. De ce fait, VICEM est soumise à une obligation générale de moyens. Nonobstant ce qui précède, lorsque les Services font l'objet d'un accord de niveau de service (ou « SLA »), VICEM s'engage à respecter les objectifs de niveaux de service y étant décrits au titre d'une obligation de résultat.

La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties ne pourra être engagée qu'en cas de manquement avéré de sa part et prouvé par l'autre Partie. La responsabilité de chacune des Parties est limitée aux seuls dommages directs à l'exclusion de tous dommages indirects et, en particulier, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfices, d'exploitation, de clientèle, préjudice économique ou commercial, conséquences du recours de tiers, atteinte à la réputation ou à l'image de marque.

La responsabilité de VICEM ne saurait par ailleurs être engagée en cas de :

- Refus de commande par VICEM pour les motifs prévus au Contrat et notamment en cas d'étude de conformité ou de solvabilité du Client défavorable ;
- Piratage informatique, diffusion de virus informatique, installation de rançongiciel ou autre type de logiciel malveillant ciblant les équipements, environnements, logiciels et autres contenus du Client et/ou découlant de toute action ou omission imputable au Client, celui-ci étant en charge de la protection et de la sécurité de ces derniers ;
- Détournement des Identifiants et, plus généralement, de toute information à caractère sensible pour le Client et dont il serait fait, par exemple, une utilisation frauduleuse par un tiers ;
- Perte, suppression, altération, corruption ou modification des Contenus (et notamment des données), étant explicitement rappelé que le Client est seul en charge de se prémunir contre ce type de risques et que VICEM ne réalise aucune opération de sauvegarde des contenus dans le cadre des services ;
- Dommage résultant du non-respect par le Client de ses obligations à l'égard de VICEM ;
- Dommage résultant d'un acte ou d'une omission d'un tiers hors du contrôle raisonnable de VICEM ;
- Une mauvaise utilisation ou utilisation non conforme des services par le Client ;
- Inadéquation des services aux besoins du Client (notamment au regard de la nature des Services et de celle des Contenus) ;
- Non-respect par le Client des prérequis et spécifications techniques des Services ;
- Suspension des Services dans le cadre de l'article 11, et notamment lors de signalements de Contenus ou de comportements illicites qui seraient diffusés ou perpétrés au moyen des services mis à disposition du Client ;
- Résiliation des Services du fait d'un manquement du Client à ses obligations contractuelles.

De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ni réclamation de l'une des Parties ne pourra être engagée ou formulée à l'encontre de l'autre Partie à l'issue d'un délai d'un (1) an à compter du jour où la Partie lésée a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant d'exercer ladite action judiciaire ou réclamation.

Compte-tenu des caractéristiques et aléas inhérents au réseau internet, le Client s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données lorsqu'elles transitent sur le réseau Internet. De même, le Client reconnaît que VICEM ne saurait être tenue responsable des dommages de toutes natures liés à l'utilisation des Services par le Client se rapportant

notamment à la nature et au contenu des messages et données stockés, transmis ou reçus au moyen des Services. Il s'engage à traiter directement toute réclamation y afférente et à garantir VICEM contre toute réclamation, recours ou action que ce soit, émanant de tout tiers.

La responsabilité de VICEM, de même que les engagements contractuels pris par cette dernière, concernant les infrastructures informatiques et autres équipements techniques sur lesquels reposent les Services mis à disposition du Client, s'appliquent uniquement dans le cadre d'une utilisation normale et raisonnable desdits Services par le Client. Ce dernier sera tenu responsable de toute mise en péril, destruction, altération ou détérioration desdits équipements techniques et infrastructures informatiques (telles que notamment, mais non limitativement, surcadençage, remplacement de la version du BIOS par voie logicielle ou effacement du BIOS) étant causée par lui-même ou tout tiers relevant de sa responsabilité, volontairement ou par négligence, et en tiendra VICEM indemne ainsi que de tous les préjudices en résultant.

Le Client est responsable des activités que lui-même, ou tout Utilisateur, exerce au moyen direct ou indirect des Services fournis par VICEM et du respect de la législation et réglementation applicable auxdites activités. A ce titre, le Client se porte fort du respect de l'ensemble des Documents Contractuels par les Utilisateurs.

Le Client garantit VICEM contre toute action ou recours intenté par un tiers du fait de ses agissements, de l'utilisation qu'il fait des Services et de toutes condamnations pouvant en résulter. Il tiendra VICEM indemne des dommages que lui-même ou les personnes dont il est responsable ou agissant pour son compte, auront causés à VICEM. Le Client s'engage à intervenir à la demande de VICEM dans le cadre de toutes demandes, réclamations et/ou actions de tiers, y compris des autorités administratives et judiciaires, mettant en cause les Services, et à indemniser VICEM de tous les préjudices en résultant.

Les Parties étant déjà convenues des modalités de résiliation du Contrat et des sanctions en cas manquement à leurs obligations contractuelles, elles conviennent que les stipulations des articles 1219 à 1223 du Code Civil ne sont ni applicables, ni opposables.

Nonobstant toute responsabilité ne pouvant être exclue ou limitée par la loi applicable (et notamment en cas de faute dolosive, dommage corporel, faute lourde ou intentionnelle), et à l'exception des sommes versées à un tiers au titre de l'article 15.3 ci-dessous, la responsabilité annuelle cumulée de VICEM (y compris ses éventuels sous-traitants et fournisseurs), dûment établie, ne saurait être engagée, tous sinistres, préjudices, manquements, dommages, incidents, indemnités, crédits, pénalités et compensations confondus, au-delà des sommes acquittées par le Client en contrepartie des Services exécutés au titre des six (6) mois précédant le fait dommageable.

## **14.2 Garantie**

Dans la mesure permise par la loi applicable, le Client reconnaît que les Services sont fournis par VICEM « en l'état » et « tels que disponibles ». Sous réserve des engagements de niveau de services applicables, VICEM décline toute garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris, sans s'y limiter, les garanties ou conditions implicites

de qualité, de durabilité, de fonctionnement ininterrompu ou de l'adéquation à un usage particulier.

## **ARTICLE 15. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

### **15.1 Droits d'utilisation**

Chacune des Parties demeure propriétaire de tous les éléments protégés par des droits de propriété intellectuelle en sa possession, ainsi que des droits y afférents. Le Contrat ne transfère aucun titre de propriété, ni ne confère aucune cession ou concession de droits de propriété intellectuelle. Les Parties ne sont donc pas autorisées à les exploiter, représenter ou reproduire, en tout ou partie, sans l'autorisation écrite préalable de la Partie intéressée, à la seule discrétion de cette dernière.

Le Client demeure propriétaire ou détenteur de tous les Contenus qu'il importe dans le cadre des Services et demeure seul responsable d'acquiescer les autorisations et droits d'utilisation des éléments, logiciels et Contenus qu'il utilise dans le cadre des Services. Le Client garantit VICEM contre toute action en contrefaçon, réclamation ou autre revendication à l'encontre de cette dernière qui émanerait de tout tiers invoquant la violation d'un droit de propriété intellectuelle ayant pour origine l'utilisation, la diffusion, le stockage ou la possession illicite par le Client d'un logiciel, Contenu ou de tout autre élément protégé au titre de la propriété intellectuelle.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur tout ou partie des éléments des Services mis à sa disposition, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat. Le Contrat confère au Client le seul droit non-exclusif d'utiliser les éléments mis à sa disposition dans le cadre des Services, conformément au Contrat et aux recommandations de VICEM, pendant la durée de souscription des Services concernés et dans la limite des conditions et modalités applicables auxdits Services. Le Client s'interdit strictement de reproduire, distribuer, altérer tout élément des services proposés par VICEM et/ou des Services, et toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit et de les décompiler, désassembler, procéder à de la rétro-ingénierie ou encore altérer.

### **15.2 Suggestions**

Dans le cadre de son utilisation des Services, le Client peut être amené à effectuer des retours d'expérience et/ou des suggestions d'amélioration ou de modification desdits Services (ci-après les « Suggestions »). Dans une telle hypothèse, VICEM se réserve le droit d'utiliser et d'exploiter librement ces Suggestions sans que ceci ne confère aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle ou de quelque autre nature au Client.

### **15.3 Garantie d'éviction**

VICEM garantit le Client contre toute action en contrefaçon, réclamation ou autre revendication à l'encontre de ce dernier qui émanerait de tout tiers invoquant la violation



d'un droit de propriété intellectuelle survenue du fait de l'utilisation des Services par le Client, dès lors qu'elle respecte la réglementation applicable et le Contrat.

A ce titre, VICEM s'engage à supporter les frais de défense raisonnables et justifiés du Client ainsi que les dommages-et-intérêts alloués à un tiers du fait d'une décision de justice ayant force exécutoire, sous réserve que (i) le Client notifie VICEM dès qu'il en a connaissance de l'existence de telles actions ou réclamations, (ii) l'origine desdites actions ou réclamations ne soit pas imputable au Client ou à tout tiers relevant de sa responsabilité (tels que, non limitativement, tout membre de son personnel, client final, prestataire, sous-traitant ou autre utilisateur, qu'il aurait autorisé à accéder et/ou utiliser les Services), (iii) VICEM ait le contrôle de la procédure et de la défense, et que (iv) le Client collabore de bonne foi à la défense.

Dans l'hypothèse où, suite à de telles actions ou réclamations, le Client se trouverait privé du droit d'utiliser les Services, VICEM s'efforcera de :

- Modifier l'élément contrefaisant des Services afin de faire cesser ladite contrefaçon ; ou
- Remplacer l'élément contrefaisant des Services par un élément ayant des caractéristiques, fonctionnalités et performances similaires ; ou
- Obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser les Services conformément au présent Contrat.

Si malgré ses efforts, VICEM reste dans l'impossibilité de mettre en œuvre l'une des mesures évoquées ci-dessus dans un délai raisonnable, chacune des Parties pourra résilier de plein droit les Services impactés.

#### **15.4 Solutions Tierces**

VICEM peut être amenée à fournir des Solutions Tierces à la demande du Client. Celui-ci s'engage alors à respecter les conditions d'utilisation propres auxdites Solutions Tierces. Ces dernières, ainsi que les conditions tarifaires applicables, peuvent évoluer à tout moment, ce que le Client accepte expressément.

Sous réserve de toutes Conditions Particulières applicables, le Client reste en toute circonstance responsable de l'installation des Solutions Tierces sélectionnées ainsi que des différentes opérations de maintenance et de mise à jour nécessaires.

Le Client reconnaît expressément que lorsque des Solutions Tierces sont fournies par VICEM, cette dernière les fournit « en l'état » et « telles que disponibles », dans la mesure permise par la loi applicable. VICEM décline toute garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris, sans s'y limiter, les garanties ou conditions implicites de qualité, de durabilité, de fonctionnement, de conformité aux droits des tiers ou de l'adéquation à un usage particulier.

Sous réserve de toutes stipulations contraires indiquées au sein du Site Internet VICEM ou de la Console de Gestion de Compte, le Client reconnaît que la fourniture des Services ne comprend pas les redevances, abonnements, taxes, licences logicielles tierces, ou autres

moyens de rémunération pouvant être éventuellement demandés par les ayant droits, via l'utilisation des Services par le Client, qui restent à la charge exclusive de ce dernier.

## **ARTICLE 16. DONNÉES PERSONNELLES**

Dans le cadre du Contrat, les Parties pourront recueillir, collecter et/ou avoir accès à des Données Personnelles au sens du RGPD, relatives à des personnes physiques et notamment aux salariés et clients de l'autre Partie et aux salariés de sous-traitants et/ou partenaires de l'autre Partie (ci-après les « Personnes Concernées »).

Les Parties s'engagent à traiter et maintenir à jour ces Données Personnelles dans le respect du RGPD et chacune des Parties garantit l'autre du respect de ses obligations légales et réglementaires lui incombant à ce titre.

Les traitements faisant l'objet de la présente clause sont effectués par les Parties en qualité de responsable du traitement, au sens du RGPD. Les traitements ainsi réalisés sur les Données Personnelles ont pour exclusive finalité la conclusion, gestion et/ou exécution du Contrat. Les Parties ne sauraient ainsi nullement être considérées comme responsables conjoints de leurs traitements ou sous-traitant l'un de l'autre.

Ces Données Personnelles sont destinées aux services internes de la Partie opérant le traitement conformément au Contrat, qui en ont besoin pour sa conclusion, sa gestion et/ou son exécution. Elles sont susceptibles dans ce cadre d'être transférées et communiquées à ses sous-traitants, partenaires ou prestataires. Elles peuvent également être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales. Si les Données Personnelles sont transférées en dehors de l'Union Européenne, les Parties s'engagent à signer les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne.

Les Données Personnelles collectées sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement de ces finalités ou conformément à ce que la réglementation applicable exige.

Au sens de la réglementation applicable, les Personnes Concernées bénéficient d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des données les concernant. Ils peuvent également en demander la portabilité et peuvent s'opposer aux traitements de leurs données ou en demander la limitation. Enfin, les Personnes Concernées peuvent émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de leurs données personnelles après leur décès. Chacune des Parties transférant des Données Personnelles à l'autre Partie garantit que les Personnes Concernées ont été informées de ces droits préalablement à la collecte des Données Personnelles.

Les Personnes Concernées peuvent exercer ces droits auprès des contacts indiqués au Contrat comme interlocuteur.

La partie adverse est informée que VICEM a nommé un Délégué à la protection des données à caractère personnel pouvant être contacté à l'adresse [dpo@vicem.com](mailto:dpo@vicem.com) pour les questions relatives aux Données Personnelles.

Pour toute demande d'informations relatives à la protection des données à caractère personnel ainsi que pour toute notification de violation de sécurité, celle-ci peut également :

- Contacter l'équipe Privacy de VICEM à l'adresse [privacy@vicem.com](mailto:privacy@vicem.com) ;
- Consulter la politique de confidentialité de VICEM, disponible à l'adresse <https://www.vicem.com/privacy-policy>.

## ARTICLE 17. CONFIDENTIALITÉ

Les Parties s'engagent à tenir pour strictement confidentielle toute Information Confidentielle divulguée dans le cadre de l'exécution de ses obligations contractuelles.

Chaque Partie s'engage à (i) maintenir et conserver les Informations Confidentielles de manière strictement confidentielle, (ii) ne communiquer à aucun tiers (autre que ses conseils, financiers et/ou Sociétés Affiliées ou toutes personnes ayant besoin d'accéder à ces Informations Confidentielles dans le cadre du respect des obligations contractuelles, et étant tenus à une obligation de secret et/ou de confidentialité en vertu de leurs règles professionnelles ou, à défaut, soumis à un engagement de confidentialité à minima de même nature préalablement à leur transmission) les Informations Confidentielles sans l'autorisation écrite préalable de l'autre Partie et (iii) à n'utiliser les Informations Confidentielles que pour les seuls besoins de l'exécution de ses obligations contractuelles et à ne pas les utiliser dans un quelconque autre but, y compris, mais non limitativement, dans un but concurrentiel ou commercial, ainsi que de manière préjudiciable à l'autre Partie.

Cet engagement de confidentialité ne trouve cependant pas à s'appliquer lorsque :

- Les Informations Confidentielles sont du domaine public au moment de leur divulgation ou tombent dans le domaine public autrement qu'en violation de cet engagement ;
- La Partie en cause peut prouver que les Informations Confidentielles étaient en sa possession antérieurement à la date d'entrée en vigueur du Contrat ;
- Les Informations Confidentielles résultent de développements internes menés par l'une des Parties sans utilisation d'Informations Confidentielles, ce qu'elle s'engage à prouver ;
- Les Informations Confidentielles sont communiquées à l'une des Parties ou à ses personnels par des tiers n'étant pas tenus par une obligation de confidentialité ; ou
- Lorsque l'une des Parties est dans l'obligation légale ou réglementaire ou contrainte par une autorité judiciaire ou administrative de fournir tout ou partie des Informations Confidentielles. Dans la mesure où cela est légalement autorisé, la Partie concernée notifiera sans délai à l'autre cette demande, préalablement à la révélation des Informations Confidentielles, de telle sorte que cette autre Partie puisse prendre des mesures conservatoires ou exercer tout autre recours. En outre, la Partie concernée

fournira les seules Informations Confidentielles qu'il serait juridiquement nécessaire de révéler.

Les Informations Confidentielles ainsi que toutes leurs copies ou reproductions éventuelles seront détruites par la Partie réceptrice dans les trente (30) jours suivants la fin du Contrat. Sur demande, la Partie réceptrice certifie, par écrit, à la Partie émettrice, dans le délai cité ci-dessus, que toutes les dispositions du présent article ont été respectées.

Chacune des Parties s'engage à respecter son obligation de confidentialité pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant une période de cinq (5) ans à compter de sa résiliation ou de son expiration.

## **ARTICLE 18. FORCE MAJEURE**

Les Parties ne seront pas responsables de pertes, de dommages, de retards, d'une non-exécution ou d'une exécution partielle résultant directement ou indirectement d'un Cas de Force Majeure. Chaque Partie s'engage à notifier dans les meilleurs délais à l'autre, par écrit, la survenance de tout Cas de Force Majeure.

Les obligations de la Partie victime du Cas de Force Majeure seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit. Les Parties s'efforceront, dans la mesure du possible, d'atténuer les effets des Cas de Force Majeure.

Si un Cas de Force Majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat pendant une période de plus de trente (30) jours consécutifs les Parties se concerteront en vue d'aboutir à une solution satisfaisante. A défaut d'accord sur une telle solution dans un délai de trente (30) jours supplémentaires suivant l'expiration de la période de trente (30) jours sus-citée, ou si le Cas de Force Majeur découle d'une Situation de Sanction de l'une des Parties, chacune des Parties pourra résilier le Service impacté, voire, en cas de Situation de Sanction, le Contrat, par lettre recommandée avec avis de réception, sans indemnité pour l'une ou l'autre Partie. La résiliation interviendra alors à la date de réception de la lettre recommandée.

## **ARTICLE 19. DIVERS**

### **19.1 Cession**

Le Contrat est conclu en considération de la personne du Client. Ni le Contrat, ni les Services ne sont cessibles ou transférables par le Client, sans l'accord préalable, exprès et écrit de VICEM. VICEM se réserve le droit de réclamer au Client la communication de toutes informations de nature à justifier la cession du Contrat par ce dernier. VICEM pourra librement céder, transférer, déléguer ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat à tous tiers et notamment à toute Société Affiliée.

### **19.2 Sous-traitance**

VICEM pourra librement recourir à des prestataires et/ou sous-traitants pour toute ou partie des prestations à sa charge et pour le recouvrement des sommes dues par le Client.

### **19.3 Indépendance des Parties**

Les Parties conviennent que rien dans le Contrat ne désigne et ne pourra être interprété comme désignant l'une des Parties ou l'un quelconque de ses employés ou collaborateurs affectés à l'exécution du présent Contrat comme mandataire, agent, représentant légal ou préposé de l'autre partie, à quelque fin que ce soit ; il ne peut non plus être censé établir une entreprise commune ou être considéré comme constituant un contrat de société entre les Parties.

Les Parties agiront à tout moment en toute indépendance l'une de l'autre, en leur nom propre et sous leur seule responsabilité, sans que le Contrat ne puisse créer un quelconque lien de subordination, représentation, association ou société de fait entre elles. Aucune des Parties ne pourra être considérée comme le représentant de l'autre et ne pourra agir ni s'engager au nom de l'autre.

### **19.4 Nullité**

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat 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.

### **19.5 Non-renonciation**

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque des stipulations du Contrat ou de ne pas exiger l'application d'une de ses dispositions, ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation ou à la stipulation en cause.

### **19.6 Promotion commerciale**

Sous réserve de toute opposition exprès de la part du Client auprès de l'Assistance Technique, VICEM est autorisée par le Client à utiliser la dénomination, les logos, marques et tout autre symbole du Client dans le cadre de toute publicité, communiqué de presse et sur tout support diffusé au public dans le monde entier, à des fins de référencement commercial et de promotion de ses activités et à afficher les signes distinctifs du Client sur le Site Internet de VICEM, et ce, pendant toute la durée de la relation commerciale.

### **19.7 Élection de domicile**

Chaque Partie au Contrat fait élection de domicile en leur siège social respectif.

### **19.8 Convention de preuve**

De convention expresse, les Parties reconnaissent qu'ont une force probante, en sus des

éléments visés à l'article 4.1 des présentes Conditions Générales de Services qui ont valeur d'un écrit entre les Parties :

- Les enregistrements téléphoniques du Client effectués le cas échéant par VICEM dans le cadre de la commande et l'exécution des Services ;
- Les tickets échangés avec l'Assistance Technique ;
- Les différentes notifications de VICEM communiquées par l'intermédiaire de la Console de Gestion de Compte et/ou à l'adresse courriel renseignée par le Client ;
- Les données enregistrées et horodatées sur les systèmes de VICEM ;
- Les commandes et enregistrements informatiques des opérations effectuées sur la Console de Gestion de Compte.

## **ARTICLE 20. LANGUE – DROIT APPLICABLE – RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

Les Parties conviennent que la langue du Contrat est le français. Toutefois, pour la bonne compréhension du Client, une traduction en langue anglaise est disponible sur le Site Internet VICEM. En tout état de cause, seule la version française du Contrat fait foi entre les Parties.

Le Contrat est soumis au droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond et de forme. En cas de différend intervenant à l'occasion de ou en rapport avec le présent Contrat, y compris ceux intervenant après l'expiration du Contrat, les Parties peuvent se rencontrer pour résoudre le différend à l'amiable.

Toute contestation non résolue à l'amiable dans un délai de trente (30) jours suivant sa notification sera soumise à la compétence exclusive du tribunal de commerce de Nanterre, nonobstant la pluralité de défendeurs ou l'appel en garantie, y compris pour des procédures d'urgence ou des procédures conservatoires sur référé ou sur requête.

## **ANNEXE 1 - CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS**

Les stipulations décrites au sein de cette annexe s'appliquent uniquement au Client ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, et n'ont donc pas vocation à s'appliquer au Client considéré comme professionnel au sens dudit article. Elles ont pour but de compléter les Conditions Générales de Services de VICEM, qui demeurent pleinement applicables aux Clients consommateurs, sous réserve des stipulations auxquelles les clauses ci-dessous viennent expressément déroger.

### **ARTICLE 1. DÉLAIS DE MISE À DISPOSITION DES SERVICES**

*La présente clause 4.1.3 vient compléter la clause 4.1 « Création d'un Compte Client et souscription aux Services » des Conditions Générales de Services de la manière suivante :*

#### *4.1.3 Délais de mise à disposition des Services*

Sous réserve de disponibilité lors de la souscription, VICEM s'engage à mettre les Services à disposition du Client dans le délai prévu lors de la souscription auxdits Services, ou, à défaut d'indication ou d'accord quant à une date spécifique de mise à disposition des Services, dans un délai maximal de trois (3) jours ouvrés suivant la souscription aux Services.

Si les Services souscrits ne sont pas mis à disposition du Client dans le délai applicable susvisé, le Client peut demander l'annulation de la souscription auxdits Services par simple demande adressée à l'Assistance Technique depuis sa Console de Gestion de Compte. Les sommes versées par le Client lui sont remboursées dans un délai de quatorze (14) jours calendaires suivant l'annulation de la souscription aux Services.

### **ARTICLE 2. RÉTRACTATION**

*La présente clause 4.1.4 « Rétractation » vient compléter la clause 4.1 « Création d'un Compte Client et souscription aux Services » des Conditions Générales de Services de la manière suivante :*

#### *4.1.4 Rétractation*

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la souscription à un Service pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision. Pour exercer son droit de rétractation, le Client devra en notifier VICEM par l'intermédiaire de sa Console de Gestion de Compte ou par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse « VICEM - Service Consommateur – 6 Rue des Bateliers 92110 Clichy » avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. A cet effet, le Client peut

utiliser le formulaire de rétractation mis à sa disposition en fin de la présente annexe par VICEM.

Nonobstant ce qui précède, le droit de rétractation ne peut être exercé par le Client pour les contrats mentionnés à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, tels que notamment (i) contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation, (ii) contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (tels que, notamment mais non limitativement, les noms de domaines), ou (iii) contrats de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Lorsque le droit de rétractation est valablement exercé par le Client, VICEM rembourse ce dernier de la totalité des sommes versées, à l'exception du montant correspondant aux Services fournis par VICEM jusqu'à réception de la demande de rétractation du Client, qui demeurera acquis à VICEM.

### **ARTICLE 3. PRIX DES SERVICES**

*Par dérogation à la clause 6 « Prix des Services » des Conditions Générales de Services de la manière suivante, lorsque les Services s'adressent également à des Clients ayant la qualité de consommateur, ces derniers sont également affichés en euros, toutes taxes comprises (TTC).*

### **ARTICLE 4. MOYENS ET CONDITIONS DE PAIEMENT**

*Par dérogation à la clause 7.2.1 « Moyens et conditions de paiement » des Conditions Générales de Services, aucune compensation ou déduction de sommes n'est admise.*

### **ARTICLE 5. RETARD OU DÉFAUT DE PAIEMENT**

*La présente clause annule et remplace la clause 7.2.2 « Retard ou défaut de paiement » des Conditions Générales de Services de la manière suivante :*

En cas d'incident de paiement, défaut de paiement, retard de paiement ou paiement partiel d'une facture survenant à sa date d'échéance et n'étant pas régularisé dans un délai de dix (10) jours calendaires, VICEM se réserve le droit de suspendre sans préavis tout ou partie des Services.

De plus, tout incident de paiement, retard de paiement, défaut de paiement ou paiement partiel des sommes dues au titre du Contrat, non résolu dans un délai de vingt (20) jours calendaires suivant la date d'échéance de la facture concernée (correspondant à sa date de réception), malgré les différentes notifications adressées au sein de la Console de Gestion



de Compte et/ou par courriel à l'adresse indiquée au sein du Compte Client et requérant de ce dernier de régulariser sa situation, entraîne à la seule discrétion de VICEM (a) la résiliation de tout ou partie des Services (y compris ceux qui ont fait l'objet d'un paiement), (b) la suppression de tous les Contenus associés auxdits Services et/ou (c) le refus de toute nouvelle souscription de Services, sans préjudice de l'exercice de tout autre droit que VICEM pourrait avoir et sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité.

VICEM rappelle au Client qu'il lui revient de se prémunir contre tous risques liés à la perte de ses Contenus pouvant survenir dans une telle hypothèse, en réalisant notamment toute opération de sauvegarde ou de réversibilité qui s'avérerait nécessaire sur des espaces de stockage tiers avant que la résiliation ne soit effective.

En cas de facture non intégralement réglée après sa date d'échéance, le Client pourra se voir opposer tous frais de recouvrement entrepris dans le cadre d'un titre exécutoire ou concernant un acte dont l'accomplissement est prescrit par la loi à VICEM, conformément aux dispositions de l'article L111-8 du Code des procédures civiles d'exécution.

## **ARTICLE 6. ÉVOLUTIONS ET MODIFICATIONS**

*La présente clause annule et remplace la clause 13 « Évolutions et modifications » des Conditions Générales de Services de la manière suivante :*

Les Services, en ce compris leurs caractéristiques et/ou fonctionnalités, ainsi que les conditions leur étant applicables sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

Lorsque cette évolution constitue une modification substantielle susceptible de porter préjudice au Client, celui-ci (i) en est informé, par tout moyen, au minimum un (1) mois avant l'entrée en vigueur de l'évolution envisagée et (ii) peut résilier les Services, sans droit à dédommagement, dans les conditions prévues à l'article 12.1 des présentes Conditions Générales de Services, et ce, au plus tard dans les quatre (4) mois qui suivent la notification de l'évolution. Lorsqu'il existe une période d'engagement, les mensualités d'abonnement restant dues jusqu'à l'expiration de la période d'engagement ne seront pas exigées par VICEM.

A défaut de résiliation du Client dans le délai de quatre (4) mois suivant la notification de l'évolution, le Client sera réputé avoir accepté l'évolution.

En toute hypothèse, le Client reconnaît accepter, sans compensation ni droit à résiliation, les évolutions et modifications des stipulations du Contrat et/ou des Services lorsqu'elles sont la conséquence d'une prescription imposée par une autorité légale, réglementaire, judiciaire ou administrative.

## **ARTICLE 7. GARANTIE**

La présente clause 14.3 « Garantie légale de conformité » vient compléter la clause 14 « Responsabilité et garanties » des Conditions Générales de Services de la manière suivante :

### 14.3 Garantie légale de conformité

*Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai de douze (12) mois à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.*

*La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant douze (12) mois.*

*La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.*

*Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :*

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;*
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;*
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;*
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;*
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.*

*Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.*

*Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.*

*Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.*

*Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.*

*Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10% du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).*

*Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.*

## **ARTICLE 8. ÉLECTION DE DOMICILE**

*La présente clause annule et remplace la clause 19.7 « Élection de domicile » des Conditions Générales de Services de la manière suivante :*

Chaque Partie au Contrat fait élection de domicile : (i) pour VICEM : à l'adresse de son siège social, et (ii) pour le Client : à l'adresse de son domicile principal, telle que renseignée dans son Compte Client.

## **ARTICLE 9. CONVENTION DE PREUVE**

*La clause 19.8 « Convention de preuve » des Conditions Générales de Services n'est pas applicable.*

## **ARTICLE 10. LANGUE – DROIT APPLICABLE – RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

*La présente clause annule et remplace la clause 20 « Langue – Droit applicable – Règlement des différends » des Conditions Générales de Services de la manière suivante :*

Les Parties conviennent que la langue du Contrat est le français. Toutefois, pour la bonne compréhension du Client, une traduction en langue anglaise est disponible sur le Site Internet VICEM. En tout état de cause, seule la version française du Contrat fait foi entre les Parties.

Le Contrat est soumis au droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond et de forme.

En cas de différend intervenant à l'occasion de ou en rapport avec le présent Contrat, y compris ceux intervenant après l'expiration du Contrat, les Parties peuvent se rencontrer pour résoudre le différend à l'amiable.

En cas de réclamation relative aux Services de la part du Client, celui-ci peut contacter l'Assistance Technique de VICEM via sa Console de Gestion de Compte. Si toutefois le Client n'était pas satisfait de la réponse qui lui a été apportée par l'Assistance Technique, ce dernier peut contacter le Service Consommateur de VICEM via l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse « VICEM - Service Consommateur – 6 Rue des Bateliers, 92110 Clichy ». La demande du Client sera étudiée dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la date de réception de sa réclamation.

Le Client peut par ailleurs saisir le médiateur de la consommation dans les cas suivants :

- Si le Client a épuisé tous les recours internes mis à sa disposition (Assistance Technique puis Service Consommateur) et que ce dernier n'est pas satisfait des réponses apportées ;
- Si le Client n'a pas obtenu de réponse de l'Assistance Technique dans un délai de soixante (60) jours ou du Service Consommateur dans un délai de trente (30) jours.

Pour saisir le médiateur, le Client doit remplir le formulaire disponible à l'adresse suivante : <https://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur>. Toutes les informations sur la médiation sont en outre disponibles sur le site <https://www.mediation-telecom.org>.

Le Client peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique de la part de sociétés tierces sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

EN CAS DE LITIGE AVEC UN CLIENT, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DU LIEU DE RÉSIDENCE DU DÉFENDEUR, CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 42 DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE, OU, AU CHOIX DE CE DERNIER, AU LIEU DE L'EXÉCUTION DE LA PRESTATION DE SERVICE, CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 46 DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE.

## FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)*

Votre Identifiant Client : \_\_\_\_\_

À l'attention de : VICEM - Service Consommateur – 6 Rue des Bateliers, 92110 Clichy

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) / pour la prestation de service (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*) / reçu le (\*) : \_\_\_\_\_

Nom et prénom du Client : \_\_\_\_\_

Adresse du Client : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Signature du Client (*uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier*) :

*(\*) Rayez la mention inutile*

## ANNEXE 2 - CONDITIONS PARTICULIERES SERVICES BÊTA

### ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières, complétant les Conditions Générales de Service VICEM, ont pour objet de définir les conditions, notamment techniques et financières, applicables aux Services fournis par VICEM en accès anticipé au Client, notamment les Services en statut « Private Bêta », « Public Bêta », « Early Acces », « Discovery » ou encore « Labs », ci-après désignés « Services Bêta ». Les présentes Conditions Particulières prévaudront sur les Conditions Générales de Service si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

### ARTICLE 2. CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES BÊTA

Les Services Bêta sont mis à la disposition du Client afin que ce dernier puisse les tester, les éprouver, effectuer des retours d'expérience et suggestions aux équipes de VICEM, remonter des erreurs ou dysfonctionnements, proposer des modifications ou des axes d'amélioration, avant que les Services Bêta soient plus généralement commercialisés par VICEM. Les Services Bêta peuvent être modifiés, suspendus ou définitivement interrompus par VICEM sans préavis et sans que ceci ne donne le droit au Client à une quelconque indemnité. Il incombe ainsi au Client de se prémunir contre tous risques liés à une modification ou un arrêt des Services Bêta, en réalisant notamment de fréquentes sauvegardes de ses Contenus. En outre, VICEM ne garantit aucunement la commercialisation définitive et/ou généralisée des Services Bêta à l'issue de leur période d'accès anticipé. Les Services Bêta sont fournis « EN L'ÉTAT » et « TELS QUE DISPONIBLES » au Client, qui les utilise à ses risques et périls. Ce dernier reconnaît notamment que :

- VICEM ne garantit aucunement la fiabilité, la stabilité, l'intégrité, la continuité ou la disponibilité des Services Bêta et ne prend aucun engagement de niveau de service dans le cadre de ces derniers. Par conséquent, VICEM ne saurait verser de quelconques pénalités ni accorder des crédits de services ou avoirs au Client en cas de dysfonctionnement, dégradation, interruption ou indisponibilité des Services Bêta ;
- VICEM ne garantit aucunement l'intégrité ni la pérennité des Contenus stockés hébergés, exploités, utilisés, communiqués ou encore diffusés par le Client au moyen des Service Bêta et ne réalise aucune sauvegarde desdits Contenus ;
- Sous réserve des garanties légales applicables, VICEM exclut l'application de toute garantie commerciale, y compris les garanties implicites de jouissance paisible, de qualité marchande et d'adéquation à une finalité déterminée ;
- VICEM n'assume aucune responsabilité de quelque nature que ce soit en cas de préjudice du Client lié à l'utilisation d'un Service Bêta. Si, en dépit de cette clause, la responsabilité de VICEM devait être engagée au titre d'un Service Bêta, celle-ci serait limitée, sauf en cas d'atteinte à l'intégrité physique des personnes, à une somme globale, forfaitaire et définitive dont le montant ne saurait excéder trois cent cinquante euros hors taxes (350 € HT) ;

- VICEM alerte le Client sur le fait que les Services Bêta ne sont aucunement conçus pour être utilisés dans le cadre d'environnements de production ;
- VICEM interdit formellement toute utilisation de Services Bêta dans le cadre de systèmes de contrôle d'installations industrielles ou de tous systèmes susceptibles de causer des atteintes à l'intégrité physique des personnes.

Le Client déclare être parfaitement informé des risques induits par la souscription et l'utilisation d'un Service Bêta. Il s'agit d'une condition essentielle sans laquelle VICEM n'aurait pas validé la souscription du Service par le Client.

### **ARTICLE 3. ASSISTANCE TECHNIQUE ET COMMERCIALE**

VICEM ne fournit aucune Assistance Technique ou Commerciale dans le cadre des Services Bêta. Les Services Bêta sont ainsi destinés aux Clients ayant la capacité et les compétences nécessaires à une bonne utilisation et une gestion appropriée des Services Bêta. Lorsque VICEM met à disposition du Client de la Documentation, notamment sur le Site Internet VICEM, ce dernier s'engage à en prendre connaissance et à s'y référer lorsque cela est nécessaire.

### **ARTICLE 4. DURÉE**

Les Services Bêta prennent effet à compter de leur activation par le Client depuis le site Internet VICEM, la Console de Gestion de Compte ou les API étant mises à disposition par VICEM. Les Services Bêta sont conclus pour une durée indéterminée, sans période minimale d'utilisation. Ces derniers peuvent prendre fin à l'initiative du Client ou de VICEM sans que ceci ne nécessite de formalités particulières ni aucun préavis. La prise d'effet de la résiliation est immédiate. VICEM ne garantit aucunement la continuité ou la commercialisation définitive et/ou généralisée des Services Bêta.

### **ARTICLE 5. CONDITIONS FINANCIERES**

VICEM se réserve le droit de facturer ou d'offrir gratuitement et sans contrepartie les Services Bêta. En cas de facturation des Services Bêta, les conditions financières prévues au sein des Conditions Générales de Service s'appliquent.

### **ARTICLE 6. RETOURS D'EXPÉRIENCE ET SUGGESTIONS**

Dans le cadre de son utilisation des Services Bêta, le Client peut être amené à effectuer des retours d'expérience et/ou des suggestions d'amélioration ou de modification desdits Services (ci-après les « Suggestions »). Dans une telle hypothèse, les Suggestions ne confèrent aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle ou de quelque autre nature au Client, VICEM se réservant le droit d'utiliser et d'exploiter librement lesdites Suggestions.