

CONDITIONS GÉNÉRALES

CONDITIONS GÉNÉRALES

1. DÉFINITIONS

Les termes et expressions, lorsqu'ils figurent dans les présentes conditions générales (les "**Conditions Générales**") et qu'ils comportent une majuscule, ont la signification qui leur est attribuée au présent article. Les termes indiqués au singulier s'entendent également au pluriel et vice versa :

Assistance : désigne la fourniture d'un service d'assistance technique dans le but de fournir, dans la mesure du possible, des solutions techniques visant à garantir l'utilisation correcte des Services. L'Assistance est fournie uniquement à distance, par téléphone, par courrier électronique ou par l'intermédiaire d'un système de ticketing, sauf accord écrit contraire entre les Parties.

BaaS ou Backup-as-a-Service : désigne le Service Cloud consistant à créer et à stocker une copie supplémentaire des données de l'Utilisateur Final, qui peut ensuite être stockée à distance et conservée en ligne pour garantir sa récupération en cas d'incident de sécurité affectant la disponibilité ou l'intégrité de ces données.

Commande : désigne la commande d'activation ou de renouvellement des Services remplie par le Revendeur et transmise au Fournisseur conformément au modèle de l'**Annexe E**. Il est entendu qu'en cas de divergence entre les dispositions de la Commande et celles des Conditions Générales et/ou des Conditions Additionnelles, les dispositions de la Commande prévaudront.

Conditions Additionnelles : désigne les conditions contractuelles qui, dans les cas visés aux paragraphes 3.1(i) et 3.1(ii) des présentes, intègrent les présentes Conditions générales afin d'encadrer (i) la fourniture des Services conformément aux dispositions des Orientations relatives à l'externalisation de l'ABE du 25 février 2019 et (ii) la fourniture de services d'hébergement de données de santé conformément aux dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique. Il est entendu qu'en cas de divergence entre les dispositions des Conditions Additionnelles et des Conditions Générales, les dispositions des Conditions Additionnelles prévaudront.

Connectivité : désigne la connexion à l'Infrastructure Cloud effectuée par le Revendeur et/ou l'Utilisateur Final au moyen d'une connexion à un réseau de télécommunications ou à Internet.

Contrat : désigne les présentes Conditions Générales, les Conditions Additionnelles, les Commandes et leurs annexes (y compris le SLA), toute documentation technique livrée au Revendeur et toute instruction relative à l'utilisation des Services (y compris la Politique d'Utilisation des Services Reevo et les Fiches de Services).

Data Centers : désigne les *data centers* - indiqués sur le site www.reevo.fr/data-center/ - qui hébergent les serveurs interconnectés appartenant à Reevo ou à des tiers et sur lesquels est hébergée l'Infrastructure Cloud. L'accès aux Data Centers n'est autorisé ni au Revendeur ni à l'Utilisateur Final, sauf dans le cadre des Services qui prévoient expressément la possibilité d'y accéder. Reevo se réserve le droit de modifier l'emplacement des Data Centers à sa seule discrétion, sans préjudice de l'engagement contractuel d'hébergement au sein de l'Union européenne.

Données à caractère personnel : a la signification qui lui est donnée à l'article 4 § 1 du Règlement (UE) 2016/679 dit règlement général sur la protection des données (« **RGPD** »).

DRaaS ou Disaster Recovery-as-a-Service : désigne le Service Cloud consistant à créer des copies de sauvegarde en ligne des données de l'Utilisateur Final afin de permettre leur récupération suite à une perte de données sur les systèmes de l'Utilisateur Final causée par des événements imprévisibles tels que des catastrophes, des défaillances matérielles et/ou logicielles des systèmes ou des erreurs humaines. Le DRaaS vise à augmenter le niveau de résilience informatique de l'utilisateur Final afin de limiter les perturbations opérationnelles. Il diffère du BaaS dans la mesure où il permet de redémarrer les systèmes d'information sans qu'il soit nécessaire de récupérer les données.

Droits de propriété intellectuelle : désigne tout droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle et tous ses dérivés, en tout ou en partie, partout dans le monde, tels que, mais sans s'y limiter, les marques, brevets, dessins et modèles, les noms de domaine, le savoir-faire, les œuvres de l'esprit protégées par le droit d'auteur, les bases de données et les logiciels (y compris, mais sans s'y limiter, leurs dérivés, le code source, le code objet et les interfaces), qu'ils soient enregistrés ou non, ainsi que toute demande d'enregistrement ou tout dépôt s'y rapportant.

Fiches de Service : désigne les documents contenant les spécifications techniques, fonctionnelles et procédurales de chaque Service, publiés dans les sections appropriées du site web du Fournisseur (voir liens : www.reevo.fr), dont le Revendeur déclare expressément avoir pris connaissance. Le Fournisseur se réserve le droit d'apporter des modifications aux Fiches de Services et d'en notifier par écrit le Revendeur.

Fiche d'Informations : désigne le document figurant à l'**Annexe B**.

Fournisseur : désigne l'entité à laquelle le Revendeur a transmis une Commande, c'est-à-dire Abbana dont le siège social est situé à Paris, ID TVA, enregistrée au Registre des Sociétés CCIAA de Paris sous le numéro et code fiscal B 480 766 609 ("**Reevo**") ou n'importe laquelle de ses filiales.

IaaS ou Infrastructure-as-a-Service : désigne le Service Cloud consistant à mettre à la disposition de l'Utilisateur Final les Machines Virtuelles hébergées sur l'Infrastructure Cloud. Sauf si ce service est fourni en mode Services Cloud Gérés, l'Utilisateur Final doit gérer l'Infrastructure Cloud de manière autonome ou par l'intermédiaire de tiers.

Identifiants : désigne le système d'authentification permettant d'accéder aux Services et de les utiliser, y compris les codes d'identification et les clés d'accès fournis par le Fournisseur au Revendeur au moment de l'activation de chaque Service.

Informations Confidentielles : a la signification qui lui est donnée au paragraphe 14 des présentes.

Infrastructure Cloud : désigne l'infrastructure située dans le cloud et appartenant à Reevo ou à des tiers, qui héberge les composants d'application permettant la fourniture des Services, des Produits et des Machines virtuelles.

Machine virtuelle : désigne, dans le cadre du Service IaaS, tout environnement virtuel hébergé dans l'Infrastructure Cloud, accessible à distance par le Revendeur et ayant les caractéristiques et configurations définies par Reevo, qui imite le comportement d'un serveur par l'utilisation des ressources matérielles de l'Infrastructure Cloud.

Mises à Jour et Développements : désigne toutes les mises à jour, compléments, adaptations, développements, améliorations et/ou modifications apportées par le Fournisseur et/ou des tiers propriétaires aux Services, y compris dans le cadre des Services de Maintenance, dans le but de (i)

CONDITIONS GÉNÉRALES

corriger les erreurs, défauts, bugs ou dysfonctionnements des Services, et/ou (ii) doter les Services de fonctionnalités nouvelles ou différentes ou supprimer les fonctionnalités devenues obsolètes, et/ou (iii) rendre les Services conformes à tous les changements fiscaux, réglementaires et/ou technologiques. Les Mises à Jour et Développements ne comprennent pas les adaptations des Services rendues nécessaires par la modification, l'intégration, l'abrogation ou l'émission de lois, décrets, règlements, directives ou décisions italiens, européens ou étrangers qui, de l'avis exclusif du Fournisseur, ont un impact significatif sur les opérations et/ou les coûts du Fournisseur et/ou sur la structure des Services.

Licence : a la signification qui lui est donnée au paragraphe 5.1 des présentes.

PaaS ou Platform-as-a-Service : désigne le Service Cloud consistant à mettre à la disposition de l'Utilisateur Final et à gérer une ou plusieurs plateformes informatiques, y compris celles de tiers.

Partenaire : désigne tout tiers collaborant avec le Fournisseur pour fournir les Services, sélectionné à la seule discrétion du Fournisseur sous réserve de l'information préalable du Revendeur lorsqu'il agit en tant que sous-traitant au sens du RGPD.

Parties : désigne, conjointement, le Fournisseur et le Revendeur.

Politique d'Utilisation des Services Reevo : désigne le document figurant à l'Annexe C.

Portail Cloud Reevo : désigne la plateforme en ligne appartenant exclusivement à Reevo, par laquelle les Revendeurs peuvent activer, installer, configurer et utiliser les Services Reevo.

Prix : a la signification qui lui est donnée au paragraphe 10.1 des présentes.

Produits : désigne tous les produits logiciels appartenant au Fournisseur ou à des tiers et concédés sous licence par le Fournisseur au Revendeur dans le cadre du présent Contrat.

Reevo Cloud Billing : désigne la plateforme en ligne appartenant exclusivement à Reevo, par le biais de laquelle les Revendeurs peuvent passer des Commandes, demander des modifications quantitatives aux Services déjà fournis par le Fournisseur, ou vérifier en temps réel les Services actifs, ainsi que certaines informations s'y rapportant. Lors de la première Commande acceptée en référence à un Revendeur spécifique, Reevo transmettra à ce dernier les identifiants d'accès à Reevo Cloud Billing.

Règlementation sur la Protection des Données Personnelles : désigne, conjointement, le RGPD, la loi française relative à la protection des données à caractère personnel « Informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 dans sa version actualisée et ses modifications ultérieures.

SaaS ou Software-as-a-Service : désigne le Service Cloud consistant à mettre à la disposition de l'Utilisateur Final une ou plusieurs applications logicielles hébergées sur un back-end distant et pouvant être utilisées par le biais d'un front-end dédié.

Services Cloud : désigne conjointement les services BaaS, DRaaS, IaaS, PaaS, SaaS et StaaS, ainsi que les Services Cloud Gérés.

Services Cloud Gérés : désigne une modalité spécifique de fourniture des Services Cloud, qui comprend également la fourniture des services de gestion de l'infrastructure Cloud.

Services de Conseil : désigne la fourniture de services de conseil et/ou de formation dans le domaine des technologies de l'information.

Services de Cybersécurité : désigne les services fournis par Reevo relatifs à l'analyse des menaces et des vulnérabilités, à la protection des données et des réseaux informatiques et à la détection et la réponse aux cyberattaques de façon à protéger les données et les applications des Utilisateurs Finaux contre d'éventuelles attaques internes ou externes.

Services de Maintenance : désigne conjointement (i) les services de maintenance corrective, c'est-à-dire les services visant à diagnostiquer et à éliminer les causes et les effets d'éventuels bugs affectant les Services; et (ii) les services de maintenance adaptative, c'est-à-dire les services visant à assurer une conformité constante des Services avec les changements de l'environnement technologique et du marché de référence et avec les changements éventuels du contexte réglementaire. Les Services de Maintenance comprennent également la maintenance ordinaire, c'est-à-dire la maintenance programmée des Services effectuée par le Fournisseur ou par des personnes désignées par ce dernier, et la maintenance extraordinaire, c'est-à-dire la maintenance non programmée des services effectuée par le Fournisseur ou par des personnes désignées par ce dernier.

Services Reevo ou Services : désigne, collectivement, les Services Cloud, les Services de Cybersécurité, l'Assistance, les Services de Conseil, les Services de Maintenance et les Produits.

SLA : désigne l'accord sur les niveaux de services figurant à l'Annexe D.

STaaS ou Storage-as-a-Service : désigne le Service Cloud consistant en la mise à disposition d'un espace de stockage numérique dans le Data Center, distinct de l'espace de stockage principal de l'Utilisateur Final et accessible à distance, avec la possibilité d'augmenter ou de réduire l'espace requis et de ne payer que sur la base de l'espace utilisé.

Tiers Bénéficiaire : a la signification qui lui est donnée au paragraphe 19.3 des présentes.

Utilisateur Direct : a la signification qui lui est donnée au paragraphe 3.1(ii) des présentes.

Utilisateur Final : désigne la personne qui souscrit aux Services auprès du Revendeur pour les utiliser dans le cadre de son entreprise ou de son activité professionnelle (ce qui exclut donc expressément les personnes considérées comme des consommateurs en vertu de la réglementation applicable).

Marques Reevo : les marques et les signes distinctifs, enregistrés ou non, appartenant au Fournisseur ou à des tiers, associés aux Services, aux Produits, à l'Infrastructure Cloud, aux Machines Virtuelles et aux Mises à Jour et Développements.

Revendeur : désigne la personne qui achète les Services auprès du distributeur de Reevo et/ou du Fournisseur dans le seul but de les revendre à des Utilisateurs Finaux. Le Revendeur ne peut être qualifié comme tel qu'après acceptation par le Fournisseur de la commande de Services passée par le Revendeur.

2. CHAMP D'APPLICATION

- 2.1. Les présentes Conditions Générales régissent les termes et conditions applicables à la relation entre le Fournisseur et le Revendeur en ce qui concerne l'achat, par le Revendeur, des Services Reevo indiqués dans chaque Commande acceptée par le Fournisseur, en vue de la revente des Services aux Utilisateurs Finaux. Les présentes Conditions Générales s'appliquent également à toutes les Mises à Jour et Développements.
- 2.2. Le Contrat prend effet et lie les Parties à compter de l'acceptation de la première Commande signée par le Revendeur ou passée au nom du Revendeur par un distributeur officiel de Reevo. Si les Parties conviennent de fournir des Services supplémentaires après la conclusion du Contrat, elles peuvent passer d'autres Commandes qui intégreront l'objet des présentes Conditions Générales et feront partie intégrante du Contrat. Il est donc convenu que la fourniture de ces Services supplémentaires sera régie par les présentes Conditions Générales et que les Commandes supplémentaires signées entre les Parties n'auront pas d'effet novateur mais feront partie du Contrat, sauf disposition contraire écrite entre les Parties.
- 2.3. Il est expressément convenu entre les Parties que lorsque le Revendeur est déjà un client de Reevo qui utilise les Services pour ses propres besoins, les présentes Conditions Générales seront effectives et contraignantes entre les Parties également en ce qui concerne les Services couverts par les Commandes précédentes si, alternativement, (i) le Contrat est expressément accepté par la signature d'une nouvelle Commande, ou (ii) en l'absence de résiliation du Contrat par le Revendeur, exercée par notification écrite adressée au Fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception et/ou email certifié dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception par le Fournisseur d'une notification écrite l'informant de la modification des Conditions Générales .

3. EXTENSION DU CHAMP D'APPLICATION

- 3.1. Les présentes Conditions Générales, dès lors que cela est expressément indiqué dans la Fiche d'Informations :
 - (i) sont susceptibles de régir la relation entre le Fournisseur et le Revendeur même si le Revendeur achète les Services indiqués dans la Commande pour les utiliser directement dans le cadre de sa propre activité ; et
 - (ii) peuvent également s'appliquer à toute relation contractuelle établie entre le Fournisseur et un client qui n'est pas un Revendeur - par exemple, une personne qui achète les Services indiqués dans la Commande exclusivement pour un usage interne et qui établit une relation contractuelle directe avec le Fournisseur ("**Utilisateur Direct**"). Il est entendu entre les Parties que, dans ce cas : (a) toute référence dans le présent Contrat au Revendeur ou à l'Utilisateur final sera réputée se référer à l'Utilisateur Direct ; et (b) les Articles 8.1(vii), 8.1 (ix) et 8.9 des présentes Conditions Générales ne s'appliquent pas.
- 3.2. Il est convenu entre les Parties que, lorsque cela est expressément indiqué dans la Commande, les dispositions contenues dans les Conditions Additionnelles s'appliquent également et en cas de divergence avec les dispositions des présentes Conditions Générales, prévalent sur ces dernières.

4. SERVICES

- 4.1. En contrepartie du parfait paiement du Prix par le Revendeur, le Fournisseur s'engage à :
 - (i) fournir au Revendeur les Services indiqués dans la Commande dans les conditions prévues par le Contrat et, en particulier, en conformité avec les dispositions des Fiches de Service et du SLA ;
 - (ii) fournir au Revendeur l'Assistance, selon les modalités et le calendrier établis à la seule discrétion du Fournisseur et dans le cadre du nombre d'heures indiqué dans la Commande. En cas de demande d'Assistance, le Revendeur fournira au Fournisseur toutes les informations nécessaires pour identifier la cause du signalement effectué par le Revendeur et fournira au Fournisseur, sur demande, l'assistance de son personnel ou tout autre support qui pourrait être nécessaire ;
 - (iii) fournir au Revendeur , lorsque cela est techniquement et raisonnablement possible, les Services de Maintenance relatifs aux Services à revendre aux Utilisateurs Finaux, conformément aux conditions et au calendrier définis dans la Commande concernée ;
 - (iv) fournir au Revendeur et/ou aux Utilisateurs Finaux les Services de Conseil dans les conditions et conformément au calendrier prévus dans la Commande.
- 4.2. Le Revendeur peut demander à bénéficier de l'Assistance et des Services de Maintenance par le biais d'une communication adressée au Fournisseur au moyen d'outils collaboratifs et en remplissant les tickets selon les procédures indiquées par le Fournisseur au cas par cas.
- 4.3. Le Revendeur reconnaît et accepte que, lorsque cela est jugé approprié à la seule discrétion du Fournisseur, les Mises à jour et Développements effectués dans le cadre des Services de Maintenance peuvent (i) conduire à la modification ou à l'élimination de certaines fonctionnalités des Services ; (ii) comporter un degré élevé de risque pour l'intégrité des données et/ou informations et/ou contenus introduits et/ou traités par le biais des Services, même si le Fournisseur fait ses meilleurs efforts pour prendre toutes les mesures nécessaires pour atténuer ce risque ; ou (iii) consister en des remplacements ou des migrations (même partielles) de Services.
- 4.4. Il est entendu entre les parties que l'Assistance et les Services de Maintenance sont uniquement fournis en lien avec les Services. Le Fournisseur n'est donc en aucun cas tenu de fournir une assistance en ce qui concerne les équipements, appareils et logiciels appartenant au Revendeur et/ou à l'Utilisateur Final et/ou à des tiers.

5. LICENCE

- 5.1. En contrepartie du parfait paiement du Prix par le Revendeur, le Fournisseur accorde au Revendeur, qui l'accepte, une licence personnelle, non-exclusive, non-transférable, non-cessible, révocable, limitée à la durée du Contrat, portant sur (i) les Services fournis par le biais de composants logiciels et indiqués dans chaque Commande acceptée par le Fournisseur, et (ii) les Mises à jour et Développements pertinents, dans le seul but de permettre au Revendeur d'utiliser les Services indiqués dans les Commandes acceptées et de les revendre à des Utilisateurs finaux ("**Licence**"). La Licence comprend le droit pour le Revendeur de concéder des sous-licences sur les Services aux Utilisateurs Finaux le cas échéant indiqués dans la Commande et dans les limites de quantité fixées dans celle-ci, à l'exception des hypothèses prévues aux paragraphes 3.1(i) et (ii) des présentes.

6. ACTIVATION, SUSPENSION ET INTERRUPTION DES SERVICES

CONDITIONS GÉNÉRALES

- 6.1. En activant ou en utilisant les Services, le cas échéant via le Portail Cloud Reevo, l'Utilisateur Direct et/ou l'Utilisateur Final est réputé avoir accepté les Services. Le Fournisseur fera tous les efforts raisonnables pour assurer la disponibilité maximale des Services conformément au SLA. À cette fin, le Fournisseur a implémenté toutes les connaissances technologiques les plus modernes, a adopté les meilleures pratiques du secteur et s'est équipé, entre autres, de supports technologiques dans une configuration de haute disponibilité, de ressources électriques dotées de batteries UPS pour la première intervention et de générateurs pour garantir la continuité de la fourniture d'énergie électrique. En cas de retard dans l'activation d'un ou de plusieurs Services en raison d'événements imputables au Fournisseur, ou de pannes, défauts ou dysfonctionnements des Services également imputables au Fournisseur, ce dernier fera tous les efforts raisonnables pour informer le Revendeur des raisons du retard ou des pannes, défauts ou dysfonctionnements et, dans la mesure du possible, des délais prévus pour l'activation ou la maintenance.
- 6.2. Le Fournisseur est autorisé à suspendre les Services en cas de défaillances du Data Center et/ou de l'Infrastructure Cloud qui ne seraient pas imputables au Fournisseur. Le Fournisseur est également autorisé à suspendre ou interrompre la fourniture des Services, même partiellement, sans que cela ne constitue en aucune manière une violation de ses obligations au titre du Contrat et sans que sa responsabilité puisse être engagée vis-à-vis des tiers, y compris les Utilisateurs Finaux (dont le Revendeur s'engage à dégager le Fournisseur de toute réclamation), dans les hypothèses suivantes :
- (i) en cas de violation par le Revendeur d'une seule de ses obligations en vertu du Contrat (y compris en cas de non-paiement ou de retard de paiement de tout ou partie du Prix pendant plus de soixante (60) jours), y compris les obligations énoncées dans la Politique d'Utilisation des services Reevo ;
 - (ii) en cas de raisons de sécurité justifiées ;
 - (iii) en cas de violation par le Revendeur des dispositions légales qui lui sont applicables ;
 - (iv) en cas de problèmes survenant sur le Data Center et/ou l'Infrastructure Cloud auxquels il ne peut être remédié sans suspendre les accès à ce dernier, y compris dans l'hypothèse (i) de leur remplacement et/ou de leur migration, même partielle, et/ou (ii) de l'exécution des Services de Maintenance, dans tous les cas sous réserve d'une notification écrite préalable adressée au Revendeur vingt-quatre (24) heures à l'avance concernant les raisons de la suspension et le moment prévu de l'intervention ;
 - (v) en cas d'ordonnances de toute autorité compétente, y compris les autorités indépendantes telles que, mais sans s'y limiter, l'Autorité de la concurrence et la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) ;
 - (vi) en cas de force majeure, conformément aux dispositions du paragraphe 20.1.
- 6.3. Il est convenu entre les Parties qu'en cas de suspension ou d'interruption totale ou partielle des Services et pendant toute la durée de celle-ci, le Revendeur et/ou l'Utilisateur final n'auront aucune possibilité d'accéder et de visualiser les informations et les données et, plus généralement, les contenus auxquels les Services donnent accès.
- 6.4. Le Fournisseur s'engage à ce que la suspension totale ou partielle des Services dans l'hypothèse visée au paragraphe 6.2 (iv) ci-dessus, soit limitée à la durée strictement nécessaire à la mise en œuvre des opérations programmées ou des travaux de remise en état afin de minimiser les inconvénients découlant de ces interventions.

7. OBLIGATIONS ET GARANTIES DU FOURNISSEUR

- 7.1. Le Fournisseur s'engage à :
- (i) fournir les Services dans le respect des règles de l'art et avec le professionnalisme, la diligence et l'expertise appropriés compte tenu de la nature des Services et conformément aux dispositions du Contrat ;
 - (ii) maintenir, pendant toute la durée du Contrat, une police d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance solvable s'agissant de sa responsabilité civile, y compris pour les dommages causés à des tiers ou à des biens de tiers, avec des plafonds appropriés ;
 - (iii) recevoir et analyser toute suggestion du Revendeur visant à l'amélioration de la qualité des Services ;
 - (iv) instruire les éventuels rapports ou plaintes du Revendeur et lui apporter une réponse dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de leur réception. En cas de plaintes particulièrement complexes, ou lorsqu'il n'est pas possible de fournir une réponse exhaustive le délai précité, le Fournisseur informera le Revendeur de l'état d'avancement et du délai estimé de traitement de sa demande, sans préjudice des dispositions relatives à l'Assistance et aux Services de Maintenance.
- 7.2. Le Revendeur accepte expressément que le Fournisseur puisse faire appel à des Partenaires choisis à sa seule et unique discrétion pour leur confier l'exécution de tout ou partie des Services, étant entendu que le Fournisseur reste directement responsable de l'exécution correcte et licite des Services, même en cas de recours à un ou plusieurs Partenaires. Nonobstant ce qui précède, le Fournisseur s'engage à informer le Revendeur de l'identité des Partenaires agissant en tant que sous-traitants au sens du RGPD conformément à l'Annexe F.

8. OBLIGATIONS ET GARANTIES DU REVENDEUR

- 8.1. Le Revendeur s'engage à :
- (i) payer le Prix au Fournisseur conformément aux dispositions de l'article 10 du Contrat ;
 - (ii) effectuer avec la diligence requise toutes les activités de nature technique préparatoires et/ou nécessaires à l'activation correcte et au fonctionnement régulier des Services ;
 - (iii) utiliser les Services conformément à la Licence, à la Politique d'Utilisation des Services Reevo de l'Annexe C, à la réglementation applicable et aux lignes directrices de netiquette accessibles via le lien suivant : <https://tools.ietf.org/html/rfc1855> ;
 - (iv) fournir au Fournisseur toutes les informations nécessaires pour lui permettre s'exécuter correctement et complètement ses obligations au titre du présent Contrat, et lui communiquer immédiatement tout changement ;
 - (v) informer rapidement le Fournisseur de tout litige, réclamation ou procédure engagée par un tiers en rapport avec les Services dont le Revendeur aurait eu connaissance ;

CONDITIONS GÉNÉRALES

- (vi) veiller à ce que les dispositions du Contrat soient respectées par les salariés du Revendeur, dont le Revendeur reste seul responsable conformément à l'article 1204 du Code civil ;
 - (vii) prévoir dans les contrats conclus avec les Utilisateurs Finaux, *mutatis mutandis*, des dispositions non moins restrictives que celles prévues aux articles 5 (LICENCE), 6 (ACTIVATION, SUSPENSION ET RESILIATION DES SERVICES), 8 (OBLIGATIONS ET GARANTIES DU REVENDEUR), 11 (LIMITATION DE RESPONSABILITE), 13 (PROPRIETE INTELLECTUELLE), 14 (CONFIDENTIALITE), 20 (FORCE MAJEURE), 21 (GESTION DES LOGS) des présentes et indemniser et dégager de toute responsabilité le Fournisseur pour tous dommages, réclamations, responsabilités et/ou frais, directs ou indirects, y compris les frais juridiques raisonnables, qui peuvent être encourus par le Fournisseur à la suite des activités de l'Utilisateur Final et/ou de tout manquement de l'Utilisateur Final à ses obligations au titre du contrat conclu avec le Revendeur ;
 - (viii) transmettre les Commandes destinées directement au Fournisseur via Reevo Cloud Billing ou par email à l'adresse indiquée au paragraphe 24.1 ci-dessous, en utilisant le modèle figurant à l'Annexe E, qui doit expressément mentionner l'Utilisateur Final auquel les Services sont destinés. Sans préjudice de ce qui précède, le Fournisseur est libre d'accepter ou de refuser une ou plusieurs Commandes à sa seule discrétion, en prenant soin d'informer le Revendeur de tout refus dans les cinq (5) jours à compter de sa réception. La Commande est considérée comme tacitement acceptée si le Fournisseur l'exécute ;
 - (ix) déterminer librement les redevances payables par les Utilisateurs Finaux en contrepartie de la fourniture des Services, en veillant en tout état de cause à ne pas porter atteinte à la politique commerciale du Fournisseur ;
 - (x) ne pas exporter ou réexporter, directement ou indirectement, les Services ou tout autre produit ou service fourni par le Fournisseur : (i) sans l'autorisation requise par la réglementation applicable ; (ii) vers les pays auxquels des sanctions sont imposées en vertu de résolutions du Conseil de sécurité des Nations unies, tant que ces résolutions sont valides et effectives ;
 - (xi) fournir, également dans la Commande et dans la Fiche d'Informations, les données demandées, en garantissant leur exactitude, et communiquer tout changement ou évolution de celles-ci ;
 - (xii) maintenir active, pendant toute la durée du Contrat, une police d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance solvable s'agissant de sa responsabilité civile en cas de dommages à des tiers, tant directs qu'indirects, avec des plafonds appropriés.
- 8.2. Le Revendeur prend les engagements suivants s'agissant des composants matériels prêtés par le Fournisseur au Revendeur : (i) les utiliser conformément à l'usage prévu et aux politiques de sécurité applicables le cas échéant, (ii) les restituer au Fournisseur dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quinze (15) jours à la compter de la date de fin de leur utilisation ou à compter de la date de résiliation du Contrat, (iii) les stocker et les conserver avec diligence, ainsi que tout le matériel pertinent, pendant toute la durée du Contrat, et (iv)) de ne pas altérer, modifier, transformer, trafiquer et/ou effectuer des manipulations de quelque nature que ce soit, directement ou indirectement, sur le matériel et de ne pas supprimer les signes d'identification susceptibles d'y être apposés par Reevo. Le Revendeur est également tenu d'indemniser le Fournisseur, sur simple demande écrite, pour tout dommage ou perte totale ou partielle des composants matériels, même s'ils sont causés par des tiers, ainsi que de rembourser tous les frais supplémentaires encourus par le Fournisseur pour la remise en état desdits composants, sauf en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, à prouver par le Revendeur. S'agissant des composants matériels livrés au Fournisseur en cours d'exécution du Contrat et appartenant au Revendeur (ou détenus légitimement par ce dernier pour quelque raison que ce soit), veuillez vous référer au paragraphe 18.3.
- 8.3. S'il est nécessaire d'installer ou d'utiliser des Produits appartenant à des tiers dans le cadre de la fourniture des Services, le Revendeur garantit d'ores et déjà qu'il a obtenu de l'Utilisateur Final un mandat en faveur du Fournisseur afin que ce dernier puisse valablement effectuer au nom et pour le compte de l'Utilisateur Final tout ce qui est nécessaire, en autorisant le Fournisseur à négocier et à signer (également par le biais d'une acceptation en ligne) les contrats de licence nécessaires. En cas d'utilisation dans le cadre du Contrat de Produits appartenant à des tiers, même par l'intermédiaire de Reevo, le Revendeur, pour lui-même et/ou pour le compte de l'Utilisateur Final, reconnaît avoir lu et accepté les conditions contractuelles applicables à l'utilisation de tels Produits appartenant à des tiers (tels que le Contrat de Licence Utilisateur Final ou les Conditions Générales applicables aux Produits) et s'engage à utiliser les Produits conformément à ces dispositions et exclusivement pour son propre usage interne ou pour l'usage interne de l'Utilisateur Final. Le Revendeur déclare être conscient que les licences relatives aux Produits appartenant à des tiers, même si elles sont fournies par l'intermédiaire de Reevo, sont conclues directement entre l'Utilisateur Final et le tiers détenteur des droits sur les Produits, ce qui exclut toute responsabilité de Reevo en cas de comportement illégal de l'Utilisateur Final ou de violation par ce dernier des licences d'utilisation des Produits.
- 8.4. Le Revendeur déclare être conscient que la communication à des tiers ou, en tout état de cause, la connaissance par des tiers des Identifiants leur permettrait d'accéder sans autorisation à l'Infrastructure Cloud et aux Machines Virtuelles (et aux informations et données qui y sont stockées) et d'utiliser sans autorisation les Services. Le Revendeur sera en tout état de cause tenu pour seul responsable de tout accès et/ou utilisation, autorisé(e) ou non, de l'Infrastructure Cloud, des Machines virtuelles et des Produits au moyen des Identifiants. Le Revendeur s'engage à conserver les Identifiants avec la plus grande diligence, à les garder confidentiels, à ne pas les transmettre à des tiers et à veiller à ce qu'ils ne soient utilisées que par les personnes autorisées par le Revendeur. Le Fournisseur n'est pas responsable des dommages, dépenses, coûts et/ou frais que le Fournisseur et/ou le Revendeur et/ou des tiers pourraient subir ou encourir en raison du non-respect par le Revendeur des dispositions du présent paragraphe 8.4. En tout état de cause, le Revendeur s'engage à notifier sans délai au Fournisseur toute perte ou vol des Identifiants. En outre, le Revendeur est conscient que l'accès à Reevo Cloud Billing, ainsi qu'aux données et informations des Utilisateurs Finaux qui y sont hébergées (par exemple, les Commandes, les valeurs économiques, les Services fournis, etc.) intervient sous sa seule responsabilité, excluant ainsi toute responsabilité du Fournisseur à cet égard.
- 8.5. Il est interdit d'utiliser les Services et/ou les Produits et/ou les Machines Virtuelles dans le but de déposer, stocker, envoyer, publier, transmettre et/ou partager des données, des applications ou des documents informatiques qui :
- (i) entreraient en conflit ou enfreindraient les Droits de Propriété Intellectuelle détenus par le Fournisseur et/ou des tiers ;
 - (ii) auraient un contenu discriminatoire, diffamatoire, calomnieux ou menaçant ;
 - (iii) contiendraient du matériel pornographique, pédopornographique, obscène ou contraire à l'ordre public ;
 - (iv) contiendraient des virus, des vers, des chevaux de Troie ou, en tout état de cause, d'autres éléments informatiques de contamination ou de destruction ;

CONDITIONS GÉNÉRALES

- (v) constitueraient du spamming, du phishing et/ou toutes autres activités similaires ;
 - (vi) seraient en tout état de cause contraires aux dispositions légales et/ou réglementaires applicables.
- 8.6. Le Revendeur reconnaît que les Produits et/ou Services peuvent contenir et/ou nécessiter l'utilisation de logiciels dits open source et s'engage à respecter les termes et conditions qui leur sont spécifiquement applicables, qui seront le cas échéant portées à la connaissance du Revendeur par le Fournisseur.
- 8.7. Le Revendeur s'engage expressément à respecter et à faire respecter par les Utilisateurs Finaux les dispositions du Règlement européen n° 2021/821 relatif à l'exportation de produits à "double usage".
- 8.8. Le Revendeur autorise expressément le Fournisseur à inclure sa dénomination sociale dans les listes établies par ce dernier afin d'être identifié comme Revendeur du Fournisseur et le cas échéant dans le cadre d'études de cas et/ou de références.
- 8.9. Sauf accord contraire des Parties, le Revendeur supportera les coûts relatifs aux activités promotionnelles des Services (y compris, mais sans s'y limiter : emballage, papier à en-tête, cartes de visite, brochures, dépliants, affiches) et devra également indiquer, de manière claire et visible, le nom du Fournisseur ou d'au moins un de ses Services, ainsi que la référence au site web correspondant. Dans tous les cas, le Revendeur doit annoncer clairement et de façon exhaustive la nature de la relation avec le Fournisseur, de manière à ne pas suggérer, même indirectement, l'existence de relations autres que celles qui existent réellement.
- 8.10. Le Revendeur garantit qu'il satisfait à toutes les exigences légales applicables à l'utilisation des Services et s'engage, afin de permettre la bonne exécution du Contrat, à résoudre rapidement tout problème susceptible d'entraver ou de retarder la fourniture des Services. En outre, le Revendeur garantit (i) qu'il est propriétaire des installations nécessaires à l'utilisation des Services ou, en tout état de cause, qu'il en a la possession légitime et qu'il est en mesure de les utiliser aux fins du Contrat ; (ii) qu'il est le détenteur légitime des données, informations et contenus qui seront téléchargés sur les infrastructures du Fournisseur ou utilisés par leur intermédiaire dans le cadre des Services ; et (iii) qu'il détient toutes les licences, autorisations et certifications nécessaires pour la conduite de ses affaires (dont il assume l'entière responsabilité financière pour leur maintien/renouvellement) et que la conclusion et l'exécution du présent Contrat ne viole pas ces licences, autorisations et certifications ; le Revendeur devra donc indemniser et dégager le Fournisseur de toute responsabilité en cas de réclamation de tiers dans l'hypothèse d'une violation de ces licences, autorisations et certifications.
- 8.11. Lorsque les Services fournis dans le cadre du Contrat comprennent la vente de produits matériels (*hardware*) par le Fournisseur, les Parties conviennent que les dispositions suivantes s'appliquent également :
- (i) le Revendeur déclare qu'il est seul responsable du choix du matériel susmentionné, qu'il a été informé des caractéristiques techniques et fonctionnelles de ce dernier et qu'il l'a trouvé adapté à ses besoins et/ou aux besoins des Utilisateurs Finaux ;
 - (ii) la livraison des produits sera effectuée par le Fournisseur à l'adresse indiquée par le Revendeur dans la Commande. En livrant les produits à l'adresse convenue, le Fournisseur est dégagé de toute responsabilité concernant la livraison des produits (par exemple, mais sans s'y limiter : perte, destruction, dommages causés par une erreur de livraison, dommages causés à des tiers) ;
 - (iii) le Fournisseur garantit le fonctionnement des produits livrés uniquement et exclusivement pendant la période de garantie indiquée par le fabricant ; au cas où les produits ne fonctionneraient pas correctement, le Fournisseur s'engage à les remplacer dans les trois (3) jours à compter de la date de disponibilité pour le Fournisseur des produits à remplacer, à moins que le dommage ou l'inefficacité ne soit causé par une utilisation incorrecte du produit dans les hypothèses non limitatives suivantes : l'imprudence, la négligence ou la faute intentionnelle des utilisateurs de l'équipement (salariés, Utilisateurs Finaux ou tiers) ; la suralimentation ou la sous-alimentation en énergie ; les conditions de fonctionnement anormales causées par une surcharge intentionnelle ou par des opérations d'expérimentation ou autres opérations similaires ; les catastrophes naturelles ou un cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil ; le vol. Toute autre hypothèse d'engagement de la responsabilité du Fournisseur vis-à-vis du Revendeur ou de tiers (dont le Revendeur s'engage à dégager le Fournisseur de toute responsabilité) en cas de mauvais fonctionnement des produits livrés est exclue ;
 - (iv) dans le cas où le paiement des produits livrés est échelonné, la propriété des produits eux-mêmes est cédée au Revendeur au moment du dernier paiement ;
 - (v) en tout état de cause, les limitations de responsabilité prévues à l'Article 11 s'appliquent également à la vente de produits matériels.

9. NON-SOLLICITATION

- 9.1. Pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée d'un (1) an après sa résiliation pour quelque raison que ce soit, le Revendeur s'engage à ne pas solliciter le recrutement ni l'établissement d'une relation commerciale, pour quelque raison que ce soit, y compris la fourniture de prestations de conseil, avec un salarié du Fournisseur ou des sociétés contrôlées par ce dernier.
- 9.2. En cas de violation du paragraphe précédent, sans préjudice du droit de Reevo de mettre fin au Contrat conformément aux dispositions du paragraphe 17.1, le Revendeur versera à Reevo, à titre de pénalité conformément à l'article 1226 du Code civil, pour chaque manquement, une somme égale à vingt-quatre (24) fois le salaire mensuel brut du salarié concerné. Le Revendeur déclare considérer la pénalité susmentionnée comme raisonnable et renonce par la présente à toute action, réclamation ou demande visant à obtenir la réduction de cette dernière conformément à l'article 1231-5 du Code civil.

10. PRIX

- 10.1. Le Revendeur s'engage à payer, pour chaque Service faisant l'objet d'une Commande acceptée par le Fournisseur, le Prix indiqué dans la Commande, conformément aux modalités et délais qui y sont prévus (le "**Prix**").
- 10.2. Les Parties conviennent et reconnaissent qu'en ce qui concerne les Services fournis sur une base quantitative, c'est-à-dire en fonction de la consommation effective et sans limite maximale prédéterminée (comme, par exemple, le STaaS, ou l'utilisation d'un certain nombre de licences pour l'utilisation de Produits dans le cadre du IaaS), la facturation au Revendeur aura lieu à la fin de chaque mois sur la base des ressources effectivement utilisées par l'Utilisateur Final. Afin que le Fournisseur puisse établir le Prix dû dans cette hypothèse, le Revendeur reconnaît et accepte que le Fournisseur puisse effectuer les contrôles appropriés directement sur les infrastructures et les ressources utilisées pour la fourniture des Services, y compris par le biais d'applications spécifiques. Pour tous les autres Services, c'est-à-dire les Services qui ne sont pas fournis sur une base quantitative ou dont les niveaux quantitatifs sont prédéterminés, la facturation se fera à l'avance et toujours sur une base mensuelle.

CONDITIONS GÉNÉRALES

- 10.3. Tous les Prix sont indiqués dans la Commande en euros et nets de TVA, laquelle sera appliquée au taux déterminé conformément à la réglementation applicable.
- 10.4. Lors de chaque renouvellement du Contrat, le Prix sera automatiquement adapté à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation tel qu'il est déterminé par l'indice Syntec. L'absence d'évolution du Prix lors d'un ou plusieurs renouvellements n'empêche pas son évolution lors des renouvellements suivants. La formule de calcul retenue pour l'évolution du Prix est la suivante :

$$P1 = P0 \times \frac{S1}{S0}$$

avec :

- P1 : prix actualisé ;
- P0 : prix initial ou dernier prix révisé ;
- S0 : Index de référence Syntec, publié à la date d'entrée en vigueur du Contrat ou à la date de la dernière révision du Prix; et
- S1 : dernier indice Syntec publié à la date de révision du Prix.

- 10.5. Le Revendeur reconnaît que les Produits et Services sont soumis, de par leur nature même, à une évolution technologique et réglementaire constante qui nécessite des activités continues et onéreuses de mise à jour, de développement et, dans certains cas, de remplacement, nécessaires pour garantir leur fonctionnement. En conséquence de ce qui précède, le Fournisseur a le droit de modifier le Prix même au-delà de l'indice Syntec de la manière décrite à l'article 22. Le Revendeur reconnaît également que s'il est nécessaire d'installer ou d'utiliser des Produits appartenant à des tiers dans le cadre de la fourniture des Services, les montants dus à Reevo seront automatiquement ajustés en cas de modification des listes de prix appliquées par lesdits fournisseurs tiers.
- 10.6. En cas de non-paiement ou de retard de paiement de toute somme due au titre du Contrat, le Revendeur se verra appliquer, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, (i) des pénalités de retard calculées à partir de la date d'échéance jusqu'à la date du paiement effectif, correspondant à la somme la plus élevée entre cinq (5) fois le taux d'intérêt légal ou de 3% des sommes dues au taux d'intérêt de la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points, majoré de la TVA applicable, par mois, (ii) une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, et (iii) les frais réels en cas de frais de recouvrement engagés au-delà de cette indemnité forfaitaire. Si le taux d'intérêt des pénalités de retard défini ci-dessus est inférieur au taux minimum prévu à l'article L441-10 du Code de commerce, les pénalités de retard seront calculées en appliquant ce taux minimum. Les intérêts sont capitalisés conformément aux dispositions de l'article 1343-2 du Code civil. En cas de non-paiement à l'échéance, et sans préjudice de toute action en dommages et intérêts, le Fournisseur se réserve le droit, sans que sa responsabilité puisse être engagée, de restreindre ou de suspendre en tout ou partie les Services fournis aux Utilisateurs Finaux, ou de résilier le Contrat.
- 10.7. Le Revendeur renonce au droit de soulever des objections avoir de s'être acquitté de ses obligations de paiement en vertu du présent article 10.

11. LIMITATIONS DE LA RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR

- 11.1. Le Fournisseur n'est pas responsable des dommages, de quelque nature ou ampleur que ce soit, qui peuvent être causés au Revendeur et/ou à des tiers (y compris les Utilisateurs Finaux), dont le Revendeur s'engage à dégager le Fournisseur de toute responsabilité, à la suite de : (i) l'utilisation des Services d'une manière non conforme aux dispositions du Contrat et aux spécifications techniques et/ou aux réglementations applicables ; (ii) les interventions effectuées par le Revendeur et/ou des tiers sur les systèmes d'information de l'Utilisateur final qui peuvent entraîner, même partiellement, des dysfonctionnements et/ou des retards dans la fourniture des Services ; (iii) les dysfonctionnements et/ou l'impossibilité d'utiliser les Services résultant d'une Connectivité inadéquate par rapport aux caractéristiques techniques intrinsèques aux Services (iv) l'installation et/ou l'utilisation sur l'Infrastructure Cloud de logiciels appartenant à des tiers d'une manière non conforme aux conditions de licence correspondantes ; (v) la suspension ou l'interruption, l'inefficacité ou le dysfonctionnement des Services en raison de l'absence ou de la fourniture tardive par le Revendeur des informations demandées, ou de la fourniture d'informations erronées ; et/ou (vi) la suspension ou l'interruption des Services, leurs dysfonctionnements ou retards de fourniture, la destruction, la perte, la suppression, l'endommagement, la détérioration totale ou partielle des contenus présents dans les Infrastructures ou supports appartenant ou mis à la disposition du Revendeur, du Fournisseur ou de tiers, si ces dommages dépendent du fait du Revendeur ou de tiers, de cas fortuits ou de cas force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.
- 11.2. À l'exception du cas où le Fournisseur fournit des Services Cloud Gérés et que les interventions correspondantes sont exclusivement confiées au Fournisseur, ce dernier ne peut être tenu responsable des dommages de toute nature qui pourraient être causés au Revendeur et/ou à des tiers à la suite d'interventions effectuées par quiconque sur les Machines Virtuelles, les Infrastructures Cloud, les plateformes et/ou l'espace de stockage/sauvegarde mis à disposition par le Fournisseur dans le cadre des Services.
- 11.3. Le Revendeur reconnaît et accepte que les Services sont fournis "en l'état" et que le Fournisseur ne fait aucune déclaration et/ou garantie expresse ou implicite au terme de laquelle les Services sont adaptés pour répondre aux exigences du Revendeur et/ou de l'Utilisateur Final, ou qu'ils ont des caractéristiques ou des fonctionnalités qui ne sont pas prévues dans les spécifications techniques ou la documentation connexe. Les Parties conviennent en outre que les obligations du Fournisseur en vertu du présent Contrat sont des obligations de moyens et non de résultat.
- 11.4. Le Revendeur reconnaît qu'il est seul et unique responsable des activités menées en relation avec les Services qui lui sont directement ou indirectement imputables et notamment qu'il est seul et unique responsable des données et, en général, du contenu inséré, publié, diffusé et transmis sur ou par l'intermédiaire des Services. Il relève également de la seule responsabilité du Revendeur de charger, télécharger, supprimer, enregistrer et gérer les données et informations dans le cadre des Services. Le Fournisseur n'a aucune obligation de contrôler et de vérifier le contenu et les données introduites, diffusées, transmises et/ou véhiculées par le biais des Services et de l'Infrastructure Cloud et, par conséquent, ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages et/ou pertes et de toute nature, découlant d'erreurs et/ou d'omissions en lien avec ces données ou liées à leur nature et/ou à leurs caractéristiques. Toute responsabilité du Fournisseur pour la transmission ou la réception d'informations illégales de quelque nature que ce soit est également exclue. Toutefois, le Revendeur reconnaît que le Fournisseur est en tout état de cause tenu d'informer sans délai les autorités compétentes s'il a connaissance d'activités ou d'informations présumées illicites et de fournir promptement à ces mêmes autorités tout ce qui est en sa possession et qui peut être utile à l'identification des comportements illicites et de leurs auteurs. Le Revendeur s'engage donc à indemniser le Fournisseur de tout dommage, réclamation, responsabilité et/ou charge, directe ou indirecte, y compris les frais juridiques raisonnables, que le Fournisseur pourrait subir ou encourir en raison de l'utilisation par le Revendeur ou les Utilisateurs Finaux des Services couverts par le Contrat ou des informations et contenus insérés, publiés, diffusés et transmis sur ou par l'intermédiaire des Services.
- 11.5. Bien que les Parties reconnaissent que le Fournisseur adopte dans le cadre des Services des mesures de pointe pour la protection du Revendeur, de l'Utilisateur Final et de leurs données, le Fournisseur ne garantit pas que lesdites mesures sont en mesure de détecter ou

CONDITIONS GÉNÉRALES

de prévenir les événements dommageables ou dangereux causés par le comportement malveillant de tiers, tels que, de façon non exhaustive, virus, tentatives d'intrusion ou messages non désirés. Le Fournisseur, sans préjudice des limites impératives prévues par la loi applicable en cas de dol ou de faute lourde, ne pourra donc être tenu responsable de tout dommage (direct ou indirect), coût, perte et/ou dépense que le Revendeur et/ou chaque Utilisateur Final et/ou tiers pourrait subir à la suite d'attaques informatiques, d'activités de piratage et, en général, d'accès abusifs et non autorisés par des tiers aux Services et, en général, aux systèmes d'information du Revendeur et/ou de l'Utilisateur Final.

- 11.6. La responsabilité du Fournisseur ne dépassera jamais cinquante pour cent 50% du Prix effectivement payé annuellement par le Revendeur pour la fourniture des Services auxquels le fait générateur de responsabilité se réfère. Le Fournisseur n'est pas responsable de la perte de profit, du manque à gagner, de la perte ou de l'endommagement de données, du temps d'arrêt, de la perte d'opportunités commerciales ou d'autres avantages, ainsi que du paiement de pénalités, de retards ou d'autres responsabilités du Revendeur envers des tiers. Le Revendeur doit contester, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par e-mail certifié, le dommage imputable à la faute ou à la négligence du Fournisseur au plus tard dans les trente (30) jours à compter du jour où le Revendeur a eu connaissance du dommage ; tout document prouvant la responsabilité exclusive et directe du Fournisseur, ainsi qu'une estimation du montant du dommage subi, doivent être joints à la contestation écrite du dommage.

12. INDEMNISATION

- 12.1. Sans préjudice d'autres hypothèses d'indemnisation prévues dans le Contrat, le Revendeur s'engage à indemniser et à dégager le Fournisseur de toute responsabilité, dommage, réclamation et/ou frais, directs ou indirects et y compris les frais juridiques raisonnables, que le Fournisseur (et, dans tous les cas, Reevo) pourrait subir ou encourir en raison du manquement, par le Revendeur et/ou l'Utilisateur Final, à l'une quelconque des obligations prévues dans les paragraphes suivants : 8 (OBLIGATIONS ET GARANTIES DU REVENDEUR), 9 (NON-SOLLICITATION), 13 (PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE), 14 (CONFIDENTIALITÉ).

13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 13.1. Le Revendeur reconnaît que tous les Droits de Propriété Intellectuelle, y compris et sans limitation les droits d'exploitation portant sur les Services, les Produits, les Machines Virtuelles, l'Infrastructure Cloud, les Mises à Jour et les Développements, ainsi que le matériel publicitaire associé, les manuels d'utilisation et la documentation relative aux Services sont et restent, en tout ou en partie et partout dans le monde, la propriété exclusive du Fournisseur et/ou de leurs propriétaires tiers. De la même façon, tous les Droits de Propriété Intellectuelle susceptibles d'être accordés au Fournisseur dans le cadre de la fourniture des Services restent la propriété exclusive du Fournisseur. Le Revendeur s'engage à ne pas contester la propriété et la validité des Droits de Propriété Intellectuelle du Fournisseur.
- 13.2. Le Fournisseur et/ou les tiers propriétaires conservent tous les droits sur les Marques Reevo. L'Utilisateur Final ne peut donc en aucun cas les utiliser sans l'accord écrit préalable du Fournisseur et/ou du tiers propriétaire. En revanche, le Fournisseur accorde au Revendeur une licence non exclusive, non transférable, sans droit de sous-licencier, limitée à la durée du Contrat, portant sur les Marques Reevo dans le seul et unique but de permettre au Revendeur de promouvoir les Services Reevo. Il est toutefois convenu entre les Parties que le Revendeur est tenu de mener des activités promotionnelles et faire de la publicité pour les Services à ses propres frais et en faisant apparaître de manière claire et visible les Marques Reevo, ainsi que le site web www.reevo.fr
- 13.3. Le Revendeur accorde au Fournisseur une licence d'utilisation portant sur la marque, le logo et, en général, les signes distinctifs du Revendeur afin de permettre au Fournisseur de les utiliser dans le cadre de statistiques, d'activités de promotion et de publicité des Services, ainsi que d'inclure le Revendeur dans ses listes de clients/revendeurs.
- 13.4. Le Revendeur s'engage, et se porte-fort du respect de cette obligation par ses salariés et/ou chaque Utilisateur Final au titre de l'article 1204 du Code civil, à utiliser les Services dans les strictes limites de la Licence, dans le respect de la réglementation applicable et des Droits de Propriété Intellectuelle du Fournisseur ou des tiers. À ce titre, le Revendeur prend les engagements suivants, cette énumération n'étant pas limitative : (i) ne pas contourner les limitations techniques et les mesures techniques de protection présentes dans les Produits, les Machines Virtuelles, l'Infrastructure Cloud, les Mises à Jour et les Développements ; (ii) ne pas procéder à des opérations d'ingénierie inverse, à la décompilation ou au désassemblage (ou permettre l'ingénierie inverse, la décompilation ou le désassemblage) des Produits, des Machines Virtuelles, et des Mises à Jour et Développements, sauf à des fins d'interopérabilité et dans les conditions prévues à l'article L. 122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle et seulement si le Fournisseur a refusé de fournir ces informations après que le Revendeur les lui a demandées par écrit ; (iii) ne pas faire de copies des Produits et/ou des Mises à jour et Développements, sauf si la réglementation applicable le permet et/ou si le Fournisseur l'autorise expressément ; (iv) ne pas reproduire les Produits et/ou les Mises à jour et Développements par quelque moyen que ce soit et ne pas les partager, en tout ou en partie, même par l'intermédiaire du réseau, avec des tiers non autorisés ; (v) ne pas utiliser les Services, les Machines virtuelles, les Produits, l'Infrastructure Cloud et/ou les Mises à jour et Développements en violation du Contrat et de la réglementation applicable ; (vi) ne pas utiliser l'Infrastructure Cloud au-delà des limitations de stockage et des limites opérationnelles spécifiées dans la Commande et (vii) ne pas supprimer une quelconque mention des Droits de Propriété Intellectuelle du Fournisseur sur les Produits ou sur tout emballage.

14. CONFIDENTIALITÉ

- 14.1. Il est strictement interdit au Revendeur de communiquer et/ou de divulguer, ou en tout cas d'utiliser, même par l'intermédiaire d'un tiers, toute information, donnée et documentation de toute nature apprise et/ou obtenue dans le cadre ou à l'occasion de la négociation ou de l'exécution du Contrat (les "**Informations Confidentielles**"). Cette interdiction ne s'applique pas (i) aux informations, données et documents strictement nécessaires à l'exécution exhaustive et effective du Contrat, et/ou (ii) aux hypothèses de divulgation expressément autorisées par écrit par le Fournisseur, et/ou (iii) aux hypothèses de divulgation auxquelles le Revendeur est contraint par la loi et/ou par l'autorité administrative et/ou judiciaire compétente, à condition que la demande de ladite autorité soit promptement notifiée par écrit au Fournisseur avant l'exécution de la Commande reçue, afin que le Fournisseur puisse identifier et mettre en œuvre les mesures qu'il juge les plus appropriées pour maintenir la confidentialité des Informations Confidentielles dans le cadre de cette divulgation. Cette notification comprendra, sans s'y limiter, l'identification des Informations Confidentielles soumises à la demande de divulgation ainsi qu'une copie de la Commande. En tout état de cause, le Revendeur ne divulguera que les Informations Confidentielles strictement nécessaires pour remplir ses obligations et prendra les mesures appropriées pour limiter la divulgation ultérieure de ces Informations Confidentielles par cette autorité, étant entendu qu'il ne sera pas dérogé aux obligations de confidentialité prévues par le présent Contrat. Le Revendeur s'engage à faire respecter cette obligation de confidentialité par ses collaborateurs et partenaires, dont il reste seul responsable. Cette obligation de confidentialité ne s'applique pas aux Informations Confidentielles dont le Revendeur peut prouver (i) qu'elles étaient connues du Revendeur avant la date de signature du Contrat ; (ii) qu'elles étaient dans le domaine public à la date de leur divulgation ; (iii) qu'elles ont été divulguées ou peuvent être divulguées à une Partie par un tiers sans violation d'une obligation de confidentialité ; (iv) qu'elles

CONDITIONS GÉNÉRALES

deviennent publiques ou accessibles au public pour des raisons autres que la violation du présent article par le Revendeur ; (v) qu'elles ont été divulguées ou peuvent être divulguées à une Partie par un tiers sans violation d'une obligation de confidentialité. 14.

- 14.2. Les dispositions du Contrat relatives à la confidentialité demeurent valables et effectives pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit.

15. DURÉE

- 15.1. Sauf accord écrit contraire entre les parties, le présent Contrat reste en vigueur jusqu'au 31 décembre de la deuxième année suivant l'année de sa signature. À son expiration, le Contrat est automatiquement renouvelé pour des périodes successives d'un (1) an chacune, sauf dénonciation par une Partie notifiée à l'autre moins six (6) mois avant la date d'anniversaire du Contrat.
- 15.2. Nonobstant de ce qui précède, le Fournisseur s'engage en tout état de cause à exécuter correctement et promptement les Commandes dûment acceptées avant la date à laquelle le Contrat cesse de produire ses effets, mais le Revendeur ne peut plus soumettre de nouvelles Commandes au Fournisseur après cette date.

16. RETRACTATION

- 16.1. Non applicable.

17. RÉSILIATION

- 17.1. Le Fournisseur se réserve le droit de résilier le Contrat à tout moment, moyennant un préavis écrit adressée au Revendeur dans un délai (i) de trente (30) jours pour la première année contractuelle, cette période de préavis augmentant de quinze (15) jours pour chaque année contractuelle supplémentaire, ou (ii) de dix-huit (18) mois, selon la durée la plus courte.
- 17.2. Chaque Partie se réserve le droit de résilier le Contrat, par application de l'article 1225 du Code civil, par simple notification écrite envoyée à l'autre Partie par courriel certifié ou par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas de manquement par l'autre Partie à ses obligations après une mise en demeure dénonçant le manquement et se référant à la présente disposition restée sans effet pendant plus de trente (30) jours à compter de la réception de ladite mise en demeure. Cette faculté de résiliation pour faute s'exerce sans préjudice du droit de la Partie à l'origine de la résiliation d'obtenir réparation de tous les préjudices subis.
- 17.3. Les obligations du Revendeur dont la violation peut donner lieu à résiliation pour faute sont celles prévues dans la Politique d'Utilisation des Services Reevo à l'Annexe C et celles prévues dans les articles suivants des Conditions Générales : 8 (OBLIGATIONS ET GARANTIES DU REVENDEUR), 9 (NON-SOLLICITATION), 12 (INDEMNITE), 13 (PROPRIETE INTELLECTUELLE), 14 (CONFIDENTIALITE), 23.2 (CESSION DU CONTRAT).
- 17.4. Les obligations du Fournisseur dont la violation peut donner lieu à résiliation pour faute sont celles prévues dans les articles suivants des Conditions Générales : 4 (SERVICES), 6 (ACTIVATION, SUSPENSION ET INTERRUPTION DES SERVICES), 7 (OBLIGATIONS ET GARANTIES DU FOURNISSEUR).
- 17.5. En cas de résiliation par le Fournisseur conformément aux dispositions du présent article, le Revendeur reste tenu de payer le Prix visé à l'article 10 et calculé jusqu'à la date effective de résiliation.

18. EFFETS DE LA RÉSILIATION

- 18.1. En cas de résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit, le Revendeur prend les engagements suivants : (i) cesser immédiatement la vente et la promotion des Services, (ii) restituer au Fournisseur tout le matériel publicitaire et/ou tous les manuels relatifs aux Services qu'il pourrait détenir en vertu du Contrat, (iii) supprimer toute référence au Fournisseur et aux Services de tous ses canaux de publicité et de communication, et (iv) restituer toutes les Informations Confidentielles appartenant au Fournisseur ou, dans la mesure où la restitution n'est pas possible, les détruire et les supprimer définitivement, en confirmant par écrit au Fournisseur, sous sa propre responsabilité, qu'une telle destruction a eu lieu.
- 18.2. Sans préjudice des dispositions du paragraphe 18.1, à la suite de la résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit, le Revendeur et/ou l'Utilisateur Final pourront obtenir, à leurs frais, la récupération et/ou la suppression de leurs données, documents et/ou contenus pendant une période de quinze (15) jours à compter de la date de résiliation du Contrat. Dans le cas où, en raison du type de Service fourni, il ne serait pas possible d'accéder aux contenus, le Fournisseur s'engage, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la résiliation du Contrat, à sauvegarder les contenus et à envoyer un courrier électronique au Revendeur et/ou à l'Utilisateur Final à l'adresse indiquée dans la Fiche d'Informations concernée, contenant les modalités de récupération des contenus dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la réception dudit courrier électronique. Sans préjudice des différents accords entre les Parties et des limites impératives prévues par la réglementation applicable, si le Revendeur et/ou l'Utilisateur Final ne récupère pas et/ou ne supprime pas les données, documents et/ou contenus dans le délai visé aux paragraphes précédents, le Fournisseur pourra les supprimer définitivement et utiliser les infrastructures à d'autres fins. Par conséquent, si le Revendeur et/ou l'Utilisateur Final n'ont pas sauvegardé les données, documents et/ou contenus dans le délai imparti, aucune réclamation ne pourra être faite à l'encontre du Fournisseur, ni aucun dommage réclamé en cas de perte d'une ou plusieurs données, documents et/ou contenus par le Revendeur et/ou l'Utilisateur Final. Dans cette hypothèse, le Revendeur s'engage à dégager le Fournisseur de toute responsabilité et/ou demande de dommages et intérêts, même de la part de tiers, liés à la désactivation du Service et/ou à la perte partielle ou totale des données, informations et contenus au moment de la résiliation du Contrat.
- 18.3. Sans préjudice des dispositions du paragraphe 18.2, s'agissant du matériel prêté par le Fournisseur au Revendeur, les composants matériels que le Revendeur a livrés au Fournisseur pendant l'exécution du Contrat - à l'exclusion des cas de vente - doivent être récupérés par le Revendeur en cas de résiliation du Contrat. Après quinze (15) jours à compter de la résiliation du Contrat sans que les composants matériels aient été enlevés, le Fournisseur les transférera dans un entrepôt approprié, en facturant les frais correspondants au Revendeur.
- 18.4. Toutefois, il est entendu que les dispositions suivantes survivront à la résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit, en plus des dispositions qui, de par leur nature, doivent survivre à sa résiliation : 8.8 (NOM COMMERCIAL), 10.7 (SOLVE ET REPETE), 11 (LIMITATION DE LA RESPONSABILITE DU FOURNISSEUR), 12 (INDEMNISATION), 13 (PROPRIETE INTELLECTUELLE), 14 (CONFIDENTIALITE), 25 (DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE).

19. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

- 19.1. Sans préjudice des dispositions des paragraphes suivants, les Parties s'engagent à respecter pleinement la Réglementation sur la Protection des Données Personnelles.

CONDITIONS GÉNÉRALES

- 19.2. Le Fournisseur déclare que les Données à caractère personnel relatives au Revendeur, ainsi que les données de contact du personnel du Revendeur désigné par le Revendeur pour gérer le Contrat, seront traitées par le Fournisseur dans le respect des obligations découlant du Contrat et conformément à l'accord relatif à la notice d'informations relative au traitement des Données à caractère personnel du Revendeur figurant à l'[Annexe F](#).
- 19.3. Les Parties reconnaissent que l'exécution des Services implique le traitement, par le Fournisseur, de Données à caractère personnel traitées par le Revendeur soit en qualité de responsable du traitement, soit en qualité de sous-traitant ou sous-traitant ultérieur pour le compte de responsable de traitement pertinent (le "**Tiers Bénéficiaire**"). À cet égard, les Parties reconnaissent que le Fournisseur agira dans le cadre de ce traitement en tant que sous-traitant ou sous-traitant ultérieur, conformément à l'Accord sur le traitement des Données à caractère personnel figurant à l'[Annexe A](#).
- 19.4. Les Parties reconnaissent que le Revendeur agit en tant que responsable du traitement des Données à caractère personnel de l'Utilisateur Final traitées à des fins de négociations, conclusion et exécution du contrat entre le Revendeur et l'Utilisateur Final concernant la fourniture des Services. Il est entendu que Reevo n'assume aucune responsabilité pour les conséquences découlant du non-respect par le Revendeur et/ou le Tiers Bénéficiaire de leurs obligations en tant que responsables de traitement en vertu du présent article. Le Revendeur accepte d'indemniser et de dégager le Fournisseur de toute responsabilité en cas de dommages, frais, pénalités ou réclamations que le Fournisseur subirait ou recevrait suite à la violation de ces obligations par le Revendeur et/ou le Tiers Bénéficiaire.

20. FORCE MAJEURE

- 20.1. La responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée dans le cas où la non-exécution ou le retard dans l'exécution de ses obligations contractuelles serait dû à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Le Revendeur pourra toutefois résilier le présent Contrat si le cas de force majeure dure pendant une période continue de plus de quarante-cinq (45) jours ouvrables.

21. GESTION DES LOGS

- 21.1. Tous les logs générés par l'utilisation de l'Infrastructure Cloud et des Services sont soumis aux dispositions suivantes :
- (i) tous les logs collectés sont conservés pendant six (6) mois ;
 - (ii) nonobstant ce qui précède, tous les logs collectés pour se conformer à une exigence légale et/ou réglementaire de quelque nature que ce soit seront conservés pendant la durée minimale prescrite par la réglementation applicable et seront mis à la disposition de l'Utilisateur Final sur demande écrite ;
 - (iii) tous les logs dont la conservation n'est pas exigée par la loi, mais dont le Fournisseur considère, à sa seule discrétion, la conservation utile ou nécessaire à la fourniture des Services seront conservés par le Fournisseur pendant le temps strictement nécessaire et pendant une durée minimale de six (6) mois ;
 - (iv) il est expressément convenu que les obligations du Fournisseur concernant les mesures à prendre pour la conservation des fichiers de logs sont uniquement et exclusivement celles prévues dans la mesure visée au paragraphe (i) ci-dessus. En tout état de cause et dans tous les autres cas, en l'absence de dispositions contractuelles spécifiques, le Fournisseur n'a aucune obligation d'adopter des mesures de sécurité ou des politiques de conservation particulières autres que celles imposées par la disposition ci-dessus ;
 - (v) il est expressément entendu que le Fournisseur pourra remettre les logs et toute autre preuve requise par la loi en cas de demande de toute autorité publique compétente dans les cas prévus et autorisés par la réglementation applicable. Dans de telles circonstances, la seule obligation du Fournisseur sera de notifier le Revendeur et l'Utilisateur Final, à moins qu'une telle notification ne soit expressément interdite par ladite réglementation ;
 - (vi) il est expressément convenu que si l'Utilisateur Final a besoin d'effectuer des investigations et/ou des vérifications sur les logs, le Fournisseur lui fournira toute l'assistance raisonnable pour ce faire, étant entendu que la responsabilité susceptible d'être encourue en cas de manquement à la réglementation applicable, y compris les réglementations syndicales, sera supportée exclusivement par l'Utilisateur Final. A cet égard, le Revendeur veillera à ce que l'Utilisateur Final indemnise et dégage de toute responsabilité le Fournisseur, ses actionnaires et ses administrateurs au cas où ils seraient appelés à répondre de dommages subis par des tiers ;
 - (vii) il est expressément convenu que le Fournisseur n'est pas responsable en cas de non-conformité entre les dispositions des Conditions Générales relatives aux logs et les politiques, chartes, règles ou autres réglementation interne du Revendeur et/ou de l'Utilisateur Final.

22. MODIFICATIONS UNILATÉRALES

- 22.1. Le présent Contrat peut être modifié par le Fournisseur à tout moment par simple notification écrite au Revendeur (par le biais de nouvelles Commandes ou également par e-mail ou autre notification informatisée).
- 22.2. Dans ce cas, et sauf en cas de modifications imposées par l'entrée en vigueur d'une nouvelle réglementation, les modifications du Contrat seront réputées définitivement connues et acceptées par le Revendeur et deviendront définitivement effectives et contraignantes, à titre subsidiaire :
- (i) une fois acceptée par le Revendeur, même dans le cadre de la signature d'une nouvelle Commande ; ou
 - (ii) si le Revendeur n'exerce pas son droit de résilier le Contrat par le biais d'une notification écrite adressée au Fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception et/ou par courrier électronique certifié dans les trente (30) jours à compter de la réception de la notification écrite du Fournisseur visée à l'alinéa 22.1 ci-dessus.

23. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 23.1. Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties s'agissant de toute question se rapportant à son objet. L'application d'éventuels contrats individuels antérieurs entre les Parties est exclue dans la mesure où de tels contrats sont considérés comme absorbés et exhaustivement traités par les dispositions du Contrat.
- 23.2. Sauf disposition contraire dans le Contrat, le Contrat et les droits qui en découlent ne peuvent être transférés par le Revendeur à des tiers sans l'accord écrit préalable du Fournisseur. Toutefois, le Revendeur consent par la présente à la faculté pour le Fournisseur de transférer à des tiers de tout ou partie du Contrat et des droits qui en découlent.
- 23.3. Dans le cas où la relation commerciale entre le Revendeur et Reevo est réalisée par l'intermédiaire d'un distributeur officiel de Reevo, le Revendeur reconnaît et accepte que la relation commerciale avec ce distributeur puisse, à tout moment, être transférée à Reevo, étant entendu que Reevo s'engage dans cette hypothèse à en avertir le Revendeur en bonne et due forme. Dans ce cas, la relation commerciale sera poursuivie directement par Reevo conformément aux dispositions du présent Contrat, à l'exception des conditions financières, dans la mesure où les conditions financières prévues dans le contrat conclu entre le distributeur et le Revendeur continueront de s'appliquer.
- 23.4. La nullité ou l'invalidité de l'une quelconque des dispositions du Contrat n'emporte aucune conséquence sur les autres dispositions, qui sont juridiquement et fonctionnellement indépendantes.
- 23.5. Le fait pour une Partie de ne pas faire valoir un ou plusieurs des droits dont elle dispose en vertu du Contrat ne doit pas être interprété comme une renonciation définitive à l'exercice de ces droits et n'empêche donc pas la Partie concernée de les faire valoir en temps voulu ultérieurement.
- 23.6. Les Parties reconnaissent expressément que le Contrat ne confère aucune exclusivité à l'une ou l'autre des Parties, qui restent libres de développer des partenariats de quelque nature que ce soit avec des tiers dans le cadre du développement de leurs activités respectives.
- 23.7. Les Parties reconnaissent mutuellement que le présent Contrat a été négocié intégralement et de bonne foi.

24. COMMUNICATIONS

- 24.1. Toute communication adressée au Fournisseur concernant l'exécution du Contrat doit être adressée par écrit, par lettre recommandée, éventuellement doublée d'un e-mail, aux adresses suivantes, selon l'identité du Fournisseur :

Pour Reevo ou n'importe laquelle de ses filiales:

Adresse: 21 Square Saint Charles - 75012 Paris

Téléfax: 01 75 43 22 24

Courrie: adv@abbana.fr

- 24.2. Toutes les communications adressées au Revendeur concernant l'exécution du Contrat peuvent être adressées à l'adresse électronique indiquée par le Revendeur dans la Fiche d'Informations. Il est entendu qu'il incombe au Revendeur de notifier tout changement relatif à cette adresse électronique.

25. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

- 25.1. Le Contrat est régi et interprété conformément au droit français.
- 25.2. Tout litige susceptible de survenir entre les Parties à l'occasion du présent Contrat sera soumis, à défaut d'accord amiable entre les Parties matérialisé par la signature d'un protocole d'accord transactionnel dans les trente (30) jours d'une mise en demeure adressée par la Partie défaillante à l'autre Partie, à la compétence exclusive des tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Paris.

26. ANNEXES

Les annexes suivantes font partie intégrante du Contrat :

- A. Accord sur le traitement des Données à caractère personnel
- B. Fiche d'Informations
- C. Politique d'Utilisation des Services Reevo
- D. Accord sur les Niveaux de Services
- E. Modèle de Commande
- F. Notice d'informations relative au traitement des Données à caractère personnel du Revendeur

Paris, ____ / ____ / ____

(Nom et prénom du représentant du Revendeur)

(cachet et signature du représentant du Revendeur) :

(cachet et signature du représentant du Fournisseur) :

ANNEXE A - ACCORD SUR LE TRAITEMENT DES DONNEES À CARACTÈRE PERSONNEL

ENTRE

_____ dont le siège social est situé _____,
dont le numéro SIREN est _____ et le numéro de TVA _____,
prise en la personne de son représentant légal _____ en sa qualité de _____,
dûment habilité en vertu des présentes (ci-après désigné "**Responsable de traitement**" ou "**Partie**"),

ET

Abbana dont le siège social est situé à Paris, ID TVA, enregistrée au Registre des Sociétés CCIAA de Paris sous le numéro et code fiscal B 480 766 609

Abbana dont le siège social est situé à Paris, 21 Square Saint Charles, avec numéro de TVA, code fiscal et numéro d'enregistrement au registre des entreprises CCIAA de Paris B 480 766 609 (ci-après : le "**Fournisseur**" ou "**Reevo**"), prise en la personne de son représentant légal pro tempore, (ci-après également le "**Sous-traitant**" ou "**Partie**"),

CONSIDÉRANT QUE :

- le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après « Règlement UE 2016/679 ») ou aussi seulement « Règlement ») prévoyait expressément à l'article 28 que « *lorsqu'un traitement doit être effectué pour le compte du responsable du traitement, ce dernier ne recourt qu'à des sous-traitants présentant des garanties suffisantes pour mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin que le traitement réponde aux exigences du présent règlement et assure la protection des droits de la personne concernée* » ;
- le Revendeur agit en qualité de Responsable du Traitement ou de Sous-Traitant pour le compte d'un autre Responsable de Traitement, dans le cadre et en complément du Contrat, Reevo intervient comme Sous-traitant ou Sous-Traitant Ulérieur en ce qui concerne les Données à caractère personnel qu'il traite nécessairement dans le cadre de l'exécution du Contrat ;
- Reevo, en ce qui concerne le traitement des Données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de la fourniture des Services, déclare et garantit disposer des garanties susmentionnées et prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour répondre aux exigences du Règlement (UE) 2016/679 et assurer la protection des droits de la personne concernée ;
- le sous-traitant s'engage, conformément à l'article 28, paragraphe 3, du Règlement (UE) 2016/679, à traiter les Données à caractère personnel sur la base des instructions fournies par le Responsable du traitement, dans les conditions prévues par l'article 6 du présent accord (l' « **Accord** »).

LES PARTIES CONVIENNENT ET CONCLUENT CE QUI SUIT :

1. PRÉAMBULE

1.1. Le préambule fait partie intégrante du présent Accord et a déterminé la volonté des Parties.

2. OBJET

2.1. Le Revendeur agit en tant que Responsable de traitement ou en tant que Sous-traitant pour le compte de l'Utilisateur Final agissant en tant que Responsable de traitement, et Reevo agit en qualité de Sous-Traitant ou de Sous-Traitant Ulérieur.

3. CARACTÉRISTIQUES DU TRAITEMENT MIS EN ŒUVRE

- NATURE ET FINALITÉ** : La nature et la finalité du traitement sont la fourniture des Services couverts par le Contrat. Reevo s'engage à traiter les Données à caractère personnel exclusivement aux fins de l'hébergement des données et de la gestion technique des systèmes et s'engage à ne pas les traiter pour des activités et des finalités différentes ou additionnelles, sauf accord contraire des Parties.
- DUREE** : Le traitement est mis en œuvre pendant toute la durée du Contrat et prend fin lorsque toutes les Données à caractère personnel ont été supprimées ou restituées conformément aux dispositions du Contrat.
- CATÉGORIES DE PERSONNES CONCERNÉES** : Les Données à caractère personnel traitées par le Revendeur dans le cadre des Services couverts par le Contrat peuvent concerner toutes les catégories de personnes concernées.
- DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL TRAITÉES** : Les Données à caractère personnel traitées sont celles contenues dans les systèmes qui font l'objet de l'hébergement des données et des services techniques fournis au titre du Contrat.

4. OBLIGATIONS DE REEVO EN TANT QUE SOUS-TRAITANT

- Reevo s'engage à traiter les Données à caractère personnel conformément aux exigences du Règlement (UE) 2016/679 et, en vertu de son article 28, Reevo prend les engagements suivants :
 - traiter les Données à caractère personnel conformément aux dispositions des présentes ou à d'autres instructions spécifiques écrites et documentées du Revendeur ;
 - garantir que toutes les Données à caractère personnel sont traitées de façon strictement confidentielle. À cette fin, Reevo garantit l'adoption de mesures logiques, technologiques et contractuelles appropriées pour empêcher l'accès non autorisé et la diffusion ou la communication des Données à caractère personnel à des tiers. Reevo veille également à ce que les personnes qu'elle autorise à traiter des Données à caractère personnel, telles que ses salariés ou Partenaires, soient tenues contractuellement de respecter strictement leur confidentialité ;
 - adopter les mesures requises en vertu de l'article 32 du Règlement UE 2016/679 et en particulier, en tenant compte de l'état de l'art et des coûts de mise en œuvre, ainsi que de la nature, de l'objet, du contexte et des finalités du traitement, mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque. Ce faisant, Reevo tient compte en particulier des risques présentés par le traitement qui découlent des systèmes ou des Services fournis en vertu du Contrat, en accordant une attention particulière aux risques de destruction, perte, altération, divulgation non autorisée de Données à caractère personnel

transmises, stockées ou traitées d'une autre manière, ou d'accès non autorisé à de telles données, qu'il s'agisse d'une divulgation accidentelle ou illicite ;

- (iv) respecter les conditions prévues aux paragraphes 2 et 4 de l'article 28 du règlement (UE) 2016/679 pour recourir à un Sous-Traitant Ulérieur dans le respect des dispositions de l'article 8 ci-dessous ;
- (v) en tenant compte de la nature du traitement, aider le Revendeur, à sa demande expresse, à prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans la mesure du possible, afin de respecter l'obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits de la personne concernée. Si Reevo reçoit une demande d'exercice de ses droits de la part d'une personne concernée, Reevo s'engage à en informer le Revendeur et à lui transmettre la demande, et à ne pas y répondre, sauf si le Revendeur lui en donne expressément l'instruction ;
- (vi) aider le Revendeur à assurer le respect des obligations énoncées aux articles 32 « Sécurité du traitement », 33 « Notification d'une violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle », 34 « Notification d'une violation de données à caractère personnel à la personne concernée », 35 « Analyse d'impact relative à la protection des données » et 36 « Consultation préalable » du Règlement UE 2016/679, en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose Reevo. En ce qui concerne en particulier la notification d'une violation de données, Reevo s'engage à notifier le Revendeur dès que possible et, si possible, dans les quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance et à aider raisonnablement le Revendeur à fournir des informations à l'autorité de contrôle compétente et aux personnes concernées à la suite d'une telle violation, le cas échéant ;
- (vii) à la demande du Revendeur, supprimer ou restituer toutes les Données à caractère personnel après la résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit et supprimer les copies existantes, à moins que la réglementation de l'Union ou d'un État membre n'exige leur conservation ;
- (viii) mettre à la disposition du Revendeur toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations découlant du présent Accord et pour permettre et contribuer à des audits, y compris des inspections, menées par le Revendeur ou par un tiers désigné par lui. En tout état de cause, cet audit ne pourra être effectué plus d'une fois par an, sauf circonstance exceptionnelle d'une violation de données justifiant un second audit annuel, et est soumis à un préavis d'un (1) mois, indiquant l'identité de l'auditeur externe choisi par le Revendeur, le cas échéant, ainsi que l'étendue de l'audit, étant entendu que tout test de pénétration devra préalablement faire l'objet d'un accord écrit sur ses modalités et son étendue. En cas de recours à un auditeur tiers, (i) Reevo peut refuser cet auditeur pour des motifs légitimes (tels qu'une situation concurrentielle ou un litige en cours) et (ii) le Revendeur reste seul responsable de tout dommage causé à Reevo ou à un tiers par cet auditeur ;

5. INSTRUCTIONS DONNÉES PAR LE REVENDEUR

5.1. Le Revendeur donne expressément instruction à Reevo de veiller à ce que :

- (i) il coopère avec le délégué à la protection des données (également appelé DPD) du Revendeur, s'il en a désigné un, en fournissant tous les moyens, informations et accès nécessaires pour se conformer aux exigences du Règlement (UE) 2016/679 ;
- (ii) il ne fait appel qu'à du personnel autorisé chargé de traiter les Données à caractère personnel et informé des risques auxquels les Données à caractère personnel sont exposées et des obligations prévues par le Règlement (UE) 2016/679 ;
- (iii) il coopère avec le Revendeur pour ce qui relève de sa compétence en cas de demandes de l'autorité de contrôle (c'est-à-dire la CNIL pour la France) en application des articles 31 et 58 du Règlement (UE) 2016/679 ainsi qu'avec tout organisme de certification indépendant ;
- (iv) il ne divulgue pas de Données à caractère personnel à des tiers, sauf autorisation écrite expresse du Revendeur ;
- (v) il ne transfère pas de Données à caractère personnel vers des pays situés en dehors de l'Union européenne sans l'accord préalable du Revendeur ;
- (vi) il informe immédiatement le Revendeur, sans délai, en cas de violation des systèmes gérés par Reevo, en offrant toute l'assistance nécessaire et les informations en sa possession pour lui permettre de se conformer aux obligations que le Règlement UE 2016/679 impose au Responsable de Traitement dans de telles circonstances ;
- (vii) Si, pour l'exécution du Contrat, il est nécessaire de créer des comptes d'accès avec des droits d'administration, il fournira au Revendeur - sur demande spécifique - les données d'identification des personnes physiques désignées comme administrateurs du système et désignera également les sujets comme administrateurs du système. Les personnes désignées à ce titre doivent fournir une garantie appropriée du plein respect des dispositions en vigueur en matière de traitement de données, y compris le profil de sécurité, et doivent avoir fait l'objet d'une évaluation minutieuse de leur expérience, de leur capacité et de leur fiabilité.

6. OBLIGATIONS DU REVENDEUR

- 6.1. Dans le cadre des Services couverts par le Contrat, le Revendeur agira en pleine conformité avec les dispositions du Règlement UE 2016/679 et - plus généralement - avec toute autre disposition légale nationale et supranationale applicable relative au traitement des Données à caractère personnel, en vigueur ou qui pourrait modifier, compléter ou remplacer les règles actuelles à l'avenir.
- 6.2. Le Revendeur s'engage également à vérifier les Données à caractère personnel fournies à Reevo, en signalant en tant que de besoin l'existence de catégories de Données à caractère personnel, même sensibles, dont le traitement peut impliquer d'éventuelles criticités ou la prise d'initiatives spécifiques. Si nécessaire, les Parties concluront des accords additionnels spécifiques.

7. SOUS-TRAITANCE ULTÉRIEURE

- 7.1. Le Revendeur accorde à Reevo une autorisation générale du recours à des Sous-Traitants Ulérieurs, en raison de leur expertise technologique, de leur expérience, de leur capacité et de leur fiabilité à fournir des garanties appropriées de conformité totale avec le Règlement UE 2016/679, en particulier en ce qui concerne la sécurité.
- 7.2. Si Reevo recourt à des Sous-Traitants Ulérieurs, Reevo doit conclure un accord écrit avec chaque Sous-Traitant Ulérieur qui stipule que le Sous-Traitant Ulérieur s'engage à respecter toutes les obligations et instructions prévues dans le présent Accord. En outre, Reevo doit prévoir dans l'accord avec le Sous-Traitant Ulérieur des garanties suffisantes relatives à la mise en place de mesures techniques et organisationnelles appropriées afin que le traitement réponde aux exigences du règlement (UE) 2016/679.

7.3. Si le Sous-Traitant Ulérieur ne respecte pas ses obligations en matière de protection des données ou les instructions énoncées dans le présent Accord, Reevo demeurera pleinement responsable devant le Revendeur.

8. DISPOSITIONS FINALES

- 8.1. Le Revendeur déclare qu'il est légitimement habilité à traiter les Données à caractère personnel hébergées dans ou accessibles depuis les systèmes et Services couverts par le Contrat, en sa qualité de Responsable de Traitement ou de Sous-Traitant et, dans cette hypothèse, qu'il est autorisé par le Responsable de Traitement à recourir à des Sous-Traitants.
- 8.2. Les parties reconnaissent qu'elles se sont mises d'accord sur le contenu de l'Accord, qui constitue l'intégralité des dispositions applicables entre les Parties s'agissant de leurs engagements en matière de protection des Données à caractère personnel.

ANNEXE B - FICHE D'INFORMATIONS

ENTREPRISE

NOM DE L'ENTREPRISE		FORME JURIDIQUE
NUMERO SIREN	NUMERO DE TVA	
INSCRIT AU REGISTRE DE	NUMERO D'INSCRIPTION	
SIEGE SOCIAL - RUE		N° DE RUE
VILLE	DEPARTEMENT	CODE POSTAL
NUMERO DE TELEPHONE	NUMERO DE FAX	
CODE DU DESTINATAIRE POUR LA FACTURATION ELECTRONIQUE	ADRESSE ELECTRONIQUE CERTIFIEE POUR LA FACTURATION ELECTRONIQUE	

POINT DE CONTACT ADMINISTRATIF

PRENOM	NOM DE FAMILLE
NUMERO DE TELEPHONE FIXE	NUMERO DE FAX
NUMERO DE TELEPHONE PORTABLE	ADRESSE DE COURRIER ELECTRONIQUE

POINT DE CONTACT TECHNIQUE

PRENOM	NOM DE FAMILLE
NUMERO DE TELEPHONE FIXE	NUMERO DE FAX
NUMERO DE TELEPHONE PORTABLE	ADRESSE DE COURRIER ELECTRONIQUE

POINT DE CONTACT COMMERCIAL

PRENOM	NOM DE FAMILLE
NUMERO DE TELEPHONE FIXE	NUMERO DE FAX
NUMERO DE TELEPHONE PORTABLE	ADRESSE DE COURRIER ELECTRONIQUE

DISTRIBUTEUR DE RÉFÉRENCE

NOM DE L'ENTREPRISE

Le Revendeur reconnaît et accepte que la relation commerciale avec le distributeur susmentionné puisse à tout moment être transférée à Reevo, étant entendu que Reevo s'engage à en informer le Revendeur dans les meilleurs délais. Dans cette hypothèse, la relation commerciale sera poursuivie directement par Reevo conformément aux dispositions du Contrat, à l'exception des conditions financières prévues dans le contrat entre le distributeur et le Revendeur, qui continueront à s'appliquer.

ADRESSE POSTALE DE CORRESPONDANCE

SIEGE SOCIAL - RUE	N° DE RUE	
VILLE	DEPARTEMENT	CODE POSTAL
NUMERO DE TELEPHONE	NUMERO DE FAX	

ADRESSES ÉLECTRONIQUES

ADRESSE DE COURRIER ELECTRONIQUE DU CONTACT ADMINISTRATIF
ADRESSE DE COURRIER ELECTRONIQUE POUR LA GESTION DES COMMANDES
ADRESSE DE COURRIER ELECTRONIQUE DU CONTACT TECHNIQUE
ADRESSE DE COURRIER ELECTRONIQUE DU CONTACT COMMERCIAL
ADRESSE DE COURRIER ELECTRONIQUE CERTIFIE

UTILISATEUR FINAL

NOM DE L'ENTREPRISE	FORME JURIDIQUE	
NUMERO SIREN	NUMERO DE TVA	
INSCRIT AU REGISTRE DE	NUMERO D'INSCRIPTION	
SIEGE SOCIAL - RUE	N° DE RUE	
VILLE	DEPARTEMENT	CODE POSTAL
NUMERO DE TELEPHONE	NUMERO DE FAX	
CODE DU DESTINATAIRE POUR LA FACTURATION ELECTRONIQUE	ADRESSE ELECTRONIQUE CERTIFIEE POUR LA FACTURATION ELECTRONIQUE	

SERVICES ET PRODUITS

VERSION 2.4.1 (18 AVRIL 2024)
DOCUMENT PUBLIC

SAS ABBANA 21 SQUARE SAINT CHARLES - 75012 PARIS
S.A.R.L. AU CAPITAL DE € 65 000 € R.C.S. PARIS B 480 766 609

PAG. 17 DE 724

ABBANA REEVO
Cloud & Cyber Security

NOTES

Le Contrat est signé entre le Fournisseur et :

- le Revendeur ;
- le Revendeur qui utilise également les Services dans le cadre de sa propre activité (conformément à l'article 3.1 (i) des Conditions Générales) ;
- l'Utilisateur Direct des Services (conformément à l'article 3.1 (ii) des Conditions Générales).

1. PRÉAMBULE

- 1.1. Conformément aux Conditions Générales, le non-respect de la présente politique entraîne la suspension immédiate des Services. Toute demande d'information concernant le contenu de ce document doit être adressée conformément aux dispositions prévues au paragraphe 24.1 des Conditions Générales.

2. VIOLATIONS

- 2.1. Il est interdit d'utiliser les Services pour adopter et/ou promouvoir un comportement illégal, abusif ou irresponsable, tels que :
 - (i) l'accès ou l'utilisation non autorisés de données, systèmes ou réseaux, y compris toute tentative, en violation du paragraphe 5 ci-dessous, de sonder, examiner ou tester la vulnérabilité éventuelle d'un système, d'un réseau, des Services ou de l'infrastructure ;
 - (ii) la violation des mesures de sécurité ou d'authentification sans l'autorisation expresse du propriétaire du système ou du réseau, des Services ou de l'infrastructure ;
 - (iii) mener ou prendre part à des activités, y compris au moyen de logiciels, qui causent des interférences de quelque nature que ce soit avec les Services, l'infrastructure ou tout utilisateur de ceux-ci ;
 - (iv) créer des situations dangereuses et/ou de l'instabilité et/ou d'autres problèmes de nature technique affectant la qualité des Services du Revendeur ou de tiers et causant des dommages à ces derniers et/ou à Reevo ;
 - (v) la collecte ou l'utilisation d'informations de tiers sans le consentement du propriétaire de ces informations ;
 - (vi) la diffusion d'informations fausses ou trompeuses ;
 - (vii) la distribution de logiciels qui collectent ou transmettent frauduleusement des informations ;
 - (viii) l'offre au public d'informations (textuelles ou graphiques) portant atteinte à l'image de Reevo ;
 - (ix) l'offre de systèmes de communication anonymes, sans maintien de l'identité des utilisateurs comme l'exige la réglementation en vigueur, tels que, à titre d'exemple non limitatif, "TOR", "anonymizer" ou "VPN".

3. UTILISATION DES RESSOURCES

- 3.1. Le Revendeur s'engage à ne pas utiliser d'équipement défectueux ou non homologué selon les normes européennes, ou présentant des dysfonctionnements susceptibles de porter atteinte à l'intégrité des Services, de l'infrastructure et/ou de créer des risques pour la sécurité des personnes. Reevo ne garantit pas la compatibilité de l'équipement (hardware) et des programmes (software) utilisés par le Revendeur avec les Services, toutes les vérifications y afférentes relevant de la seule responsabilité du Revendeur.

4. MESSAGES COMMERCIAUX

- 4.1. La diffusion, de quelque manière que ce soit, de messages de nature commerciale par le biais des Services est interdite, sauf si le Revendeur peut prouver :
 - (i) que les destinataires, s'il s'agit de consommateurs, ont donné leur consentement préalable à la réception de courriers électroniques de prospection commerciale par le biais d'une procédure d'acceptation expresse ;
 - (ii) que les procédures de collecte des consentements comprennent des moyens appropriés pour garantir que la personne qui donne son consentement est bien le propriétaire de l'adresse électronique pour laquelle le consentement a été donné ;
 - (iii) que la preuve du consentement du destinataire est conservée sous une forme qui puisse être facilement produite sur demande ;
 - (iv) que des procédures sont en place pour permettre au destinataire de retirer son consentement (pour les consommateurs) et de refuser de recevoir d'autres messages commerciaux (pour les non-consommateurs et les professionnels), et qu'il est possible de donner suite au retrait du consentement dans les quarante-huit (48) heures suivant sa réception, en informant les destinataires que le retrait de leur consentement sera traité dans un tel délai ;
 - (v) qu'une adresse électronique est toujours accessible et disponible pour toute réclamation ;
- 4.2. Il n'est pas permis de masquer, sous quelque forme que ce soit, l'expéditeur du courrier électronique ;
- 4.3. Reevo peut suspendre la transmission d'e-mails qui enfreignent ces dispositions.

5. TESTS DE VULNÉRABILITÉ

- 5.1. Sauf disposition contraire dans les Conditions Additionnelles en ce qui concerne les cas visés au paragraphe 3.1 des Conditions Générales, le Revendeur ne peut en aucun cas tenter de sonder, examiner, vérifier ou tester la vulnérabilité des Services et de l'infrastructure ou de violer la sécurité des systèmes de Reevo, que ce soit par des techniques passives ou invasives, sans l'accord exprès et écrit de Reevo. De même, le Revendeur ne peut effectuer de telles activités par le biais des Services contre l'infrastructure ou les informations de tiers sans leur consentement explicite préalable.

6. CONTENU OFFENSANT

- 6.1. Il est interdit de publier, transmettre ou héberger à l'aide des Services tout contenu ou lien vers un contenu qui pourrait :
 - (i) constituer, représenter, promouvoir ou faire référence de quelque manière que ce soit à des actes, images ou propos constitutifs de pédophilie, racisme, extrémisme, ou pornographie qui ne serait pas diffusée conformément à la réglementation applicable et accessible uniquement aux personnes majeures ;

- (ii) inciter à la violence, menacer ou harceler ;
 - (iii) être déloyal ou trompeur au regard des lois de protection des consommateurs de toute juridiction, y compris les chaînes de lettres et les systèmes pyramidaux ;
 - (iv) être diffamatoire ou porter atteinte au droit au respect de la vie privée ;
 - (v) créer un risque pour la sécurité ou la santé des personnes ou pour la sécurité ou la santé publique, compromettre la sécurité nationale ou interférer avec les enquêtes menées par l'autorité compétente ;
 - (vi) divulguer de manière inappropriée des secrets commerciaux ou d'autres informations confidentielles appartenant à des tiers ;
 - (vii) avoir pour objet ou pour effet d'aider des tiers à contourner les droits d'auteur ;
 - (viii) enfreindre les droits d'auteur, les marques, les brevets ou autres droits de propriété de tiers ;
 - (ix) faire référence à des jeux d'argent illégaux et/ou à des casinos en ligne, promouvoir des drogues, constituer des manquements aux lois sur le contrôle des exportations, faire référence à du trafic d'armes ;
 - (x) être autrement illégal ou solliciter une conduite illégale en vertu des lois applicables au Revendeur ou à Reevo ;
 - (xi) être autrement nuisible, frauduleux ou susceptible de mener à l'introduction d'une action en justice contre Reevo.
- 6.2. Le contenu "publié ou transmis" via les Services ou l'Infrastructure Reevo comprend le contenu web, les courriers électroniques, les chats et tout autre type de publication ou de transmission basé sur l'Internet.

7. MATÉRIEL PROTÉGÉ PAR LE DROIT D'AUTEUR

- 7.1. Le Revendeur ne peut utiliser les Services pour télécharger, publier, distribuer, copier ou utiliser de quelque manière que ce soit tout texte, musique, logiciel, art, image ou autre œuvre protégée par le droit d'auteur, sauf dans les cas suivants :
- (i) Obtention d'une autorisation expresse préalable par le détenteur des droits ; ou
 - (ii) Autorisation octroyée par la réglementation en vigueur en matière de droit d'auteur.

ANNEXE D - ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICES

La présente annexe a pour objet de décrire les niveaux de disponibilité et d'opérabilité des Services Cloud, des Services de Maintenance et de l'Assistance. En l'absence de souscription à un niveau d'assistance spécifique, le niveau identifié comme "STANDARD" s'appliquera par défaut ; en d'absence d'indication expresse, ReeVo s'engage à mettre en œuvre tous les efforts raisonnables pour assurer la livraison de ses services dans les conditions décrites dans la présente Annexe.

Les taux indiqués ci-dessous sont calculés sur une base mensuelle, tant pour les niveaux de disponibilité que pour les remises éventuelles.

Un nouveau niveau d'assistance peut être souscrit à tout moment, et l'ajustement consécutif des niveaux de disponibilité et d'opérabilité prendra effet le 1er jour du mois suivant la souscription du nouveau niveau d'assistance.

ASSISTANCE

DESCRIPTION		STANDARD	BEST	HERO
Disponibilité du service	Du lundi au vendredi	08.00 - 19.00	08.00 - 20.00	00.00 - 24.00
	Samedi	NON DISPONIBLE	08.00 - 20.00	00.00 - 24.00
	Dimanche	NON DISPONIBLE	NON DISPONIBLE	00.00 - 24.00
	jours fériés	NON DISPONIBLE	NON DISPONIBLE	00.00 - 24.00
Délai de prise en compte de la demande d'Assistance		dans les 4 heures	dans les 2 heures	dans l'heure
Plage horaire de mise en œuvre des opérations au titre de l'Assistance	Du lundi au vendredi	08.00 - 19.00	08.00 - 20.00	00.00 - 24.00
	Samedi	NON DISPONIBLE	08.00 - 20.00	00.00 - 24.00
	Dimanche	NON DISPONIBLE	NON DISPONIBLE	00.00 - 24.00
	jours fériés	NON DISPONIBLE	NON DISPONIBLE	00.00 - 24.00

A titre d'exemple seulement :

- Dans le cas du niveau d'assistance STANDARD, une demande d'Assistance reçue le lundi à 18 heures pourra être prise en charge jusqu'au mardi à 11 heures.
- Dans le cas du niveau d'assistance STANDARD, une demande d'Assistance qui a débuté à 18 heures le lundi peut voir sa progression suspendue à 19 heures pour être reprise à 8 heures le mardi.

SERVICES DE MAINTENANCE DE L'INFRASTRUCTURE

DESCRIPTION		STANDARD	BEST	HERO
Délai de préavis		1 jour	1 jour	1 jour
Outils de communication	Courrier électronique	DISPONIBLE	DISPONIBLE	DISPONIBLE
	SMS	NON DISPONIBLE	DISPONIBLE	DISPONIBLE
	Téléphone	NON DISPONIBLE	NON DISPONIBLE	DISPONIBLE

SERVICES CLOUD

NIVEAUX DE SERVICES	DISPONIBILITÉ %	INDISPONIBILITÉ (minutes, secondes)	REMISE SUR LE PRIX MENSUEL
STANDARD	≥ 99.50%	≤ 03'36"00"	0%
	> 99,50% et ≤ 99,00%	> 03'36"00" et ≤ 07'12"00"	10%
	> 99,00% et ≤ 98,00%	> 07'12"00" et ≤ 14'24"00"	15%
	< 98.00%	> 14'24"00"	20%
BEST	≥ 99.95%	≤ 00'21"36"	0%
	> 99,95 % et ≤ 99,50 %.	> 00'21"36" et ≤ 03'36"00"	10%
	> 99,50% et ≤ 99,00%	> 03'36"00" et ≤ 07'12"00"	15%
	< 99.00%	> 07'12"00"	20%
HERO	=100 % et ≤ 99,98 %	> 0'00"00" et ≤ 0'08'38"	3%
	> 99,98 % et ≤ 99,90 %.	> 00'08'38" et ≤ 00'43"12"	5%
	> 99,90 % et ≤ 99,50 %.	> 00'43"12" et ≤ 03'36"00"	10%
	> 99,50 % et ≤ 99,00 %.	> 03'36"00" et ≤ 07'12"00"	30%
	> 99,90 % et ≤ 98,00 %.	> 07'12"00" et ≤ 14'24"00"	50%
	< 98.00%	> 14'24"00"	100%

Il est expressément entendu que le pourcentage de remise est calculé uniquement sur le montant du prix mensuel de l'un des Services Cloud pour lequel le niveau de disponibilité est tombé en dessous du seuil indiqué ci-dessus et sans préjudice du plafond de responsabilité indiqué à l'article 11.6 des Conditions Générales.

Cette remise prend exclusivement la forme d'une réduction sur le montant des paiements ultérieurs jusqu'à l'expiration du Contrat ou son renouvellement.

SERVICES DE MAINTENANCE

NIVEAU DE SERVICE	NIVEAU DE CRITICITE	RÉPONSE	PLAN DE RÉSOLUTION
STANDARD LUNDI-VENDREDI 9:00-13:00 14:00-18:00	CRITIQUE	< 6 heures HO	< 12 heures HO
	BLOQUANT	< 8 heures HO	< 24 heures HO
	MAJEUR	< 12 heures HO	< 36 heures HO
	MINEUR	< 24 heures HO	< 40 heures HO
BEST LUNDI-VENDREDI 9:00-13:00 14:00-18:00	CRITIQUE	< 4 heures HO	< 8 heures HO
	BLOQUANT	< 6 heures HO	< 12 heures HO
	MAJEUR	< 8 heures HO	< 16 heures HO
	MINEUR	< 12 heures HO	< 24 heures HO
HERO LUNDI-SAMEDI 9:00-13:00 14:00-18:00	CRITIQUE	< 2 heures H	< 4 heures H
	BLOQUANT	< 3 heures H	< 8 heures H
	MAJEUR	< 5 heures H	< 12 heures H
	MINEUR	< 6 heures H	< 16 heures H

HO (heures ouvrées) : heures de travail quotidiennes, 8 heures signifient un jour ouvrable, 24 heures signifient 3 jours ouvrables, la journée de travail s'entend dans les créneaux horaires suivants : du lundi au vendredi de 9:00 à 18:00.

H (heures ouvrables) : les heures s'entendent à partir de la date d'ouverture d'un ticket ; 24 heures s'entendent pour les 24 heures suivantes.

ANNEXE F – NOTICE D'INFORMATIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DES DONNEES À CARACTÈRE PERSONNEL DU REVENDEUR

Conformément aux articles 12 à 14 du Règlement UE 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel (« **RGPD** »), le responsable du traitement Abbana dont le siège social est situé à Paris, 21 Square Saint Charles, avec numéro de TVA, code fiscal et numéro d'enregistrement au registre des entreprises CCIAA de Paris B 480 766 609 (ci-après : le « **Fournisseur** » ou « **Reevo** »), vous informe par la présente que les Données à caractère personnel que vous fournissez dans le cadre de la négociation et de l'exécution du Contrat seront traitées comme suit :

1. FINALITÉS DU TRAITEMENT

1.1. Les Données à caractère personnel seront traitées aux fins suivantes :

- (i) **Négociation, signature et exécution du Contrat auquel vous ou votre entreprise êtes partie** : exécution des obligations à l'égard de l'administration financière, gestion comptable et administrative, gestion des relations d'affaires existantes et des litiges éventuels ;
- (ii) **Marketing direct** : envoi de publicités et messages de prospection commerciale relatifs aux produits et services commercialisés, études de marché et réalisation d'enquêtes dans le but d'évaluer le degré de satisfaction du Revendeur (satisfaction de la clientèle). Les données peuvent être traitées à l'aide de méthodes automatisées (e-mail, fax, MMS, SMS ou similaires) et de méthodes traditionnelles (courrier papier et appels par un opérateur).

2. BASE LÉGALE ET CONTRIBUTION

- 2.1. La base légale du traitement visé au point 1 (i) est l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie ou l'exécution de mesures précontractuelles également adoptées à votre demande (article 6, paragraphe 1, point (b) du RGPD), ainsi que le respect des obligations légales auxquelles Reevo est soumise (article 6, paragraphe 1, point (c) du RGPD). La fourniture des informations demandées est nécessaire à l'exécution des obligations contractuelles, de sorte que tout refus de les fournir empêchera Reevo d'exécuter ses obligations dans le cadre du contrat.
- 2.2. La base légale du traitement visé au point 1 (ii) est l'intérêt légitime de Reevo et la fourniture de données à caractère personnel est facultative. Vous pouvez à tout moment refuser de recevoir d'autres messages de prospection commerciale en cliquant sur le lien de désinscription figurant dans chaque message de prospection commerciale adressé par courrier électronique.

3. DESTINATAIRES DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

- 3.1. Les données à caractère personnel que vous fournissez seront traitées par le personnel en charge, dûment formé et opérant sous l'autorité et la responsabilité du responsable du traitement, pour les seules finalités indiquées ci-dessus. Les données à caractère personnel peuvent également être traitées par les destinataires externes suivants :
 - (i) les tiers qui agissent en tant que sous-traitants de Reevo et fournissent des services tels que des services de communication, acheminement de courriers électroniques et d'autres fournisseurs de services liés aux finalités susmentionnées ;
 - (ii) les sociétés mères et/ou associées de Reevo et/ou contrôlées par Reevo ;
 - (iii) les freelances ou les cabinets professionnels qui assistent Reevo dans le cadre de questions juridiques, administratives et/ou fiscales, y compris de nature contentieuse ;
 - (iv) les co-contractants dans le cadre d'opérations corporate ou de transferts d'entreprises ou d'activités, d'unités d'affaires ou d'actifs et d'entités résultant de fusions ou de toute autre forme de transformation concernant Reevo ;
 - (v) les autorités administratives et judiciaires, les personnes, entités ou les autres autorités auxquelles il est obligatoire de divulguer vos données en vertu de dispositions légales ou d'ordonnances de ces mêmes autorités.
- 3.2. Seules les données strictement nécessaires à l'exécution des finalités précitées seront communiquées aux destinataires indiqués ci-dessus. Une liste actualisée de tous les destinataires est disponible au siège du responsable du traitement et sera fournie à la demande de la personne concernée.

4. DURÉES DE CONSERVATION

- 4.1. Les données à caractère personnel sont conservées en base active pendant une période égale à la durée du contrat auquel vous ou votre entreprise êtes partie et, par la suite, elles seront conservées en base intermédiaire pendant cinq ans (dix ans pour les données à caractère personnel traitées à des fins de facturation). Les données traitées en cas de litige seront conservées pendant toute la durée du litige et jusqu'à (i) la signature d'un protocole d'accord transactionnel (précontentieux) ou (ii) l'épuisement des voies de recours (contentieux).

5. TRANSFERT DE DONNÉES HORS DE L'UNION EUROPÉENNE

- 5.1. Vos données à caractère personnel peuvent être transférées librement sur le territoire de l'Espace Économique Européen (EEE). En cas de transfert en dehors de l'EEE vers un pays pour lequel la Commission européenne n'a pas pris de décision d'adéquation, Reevo respectera les conditions de légalité énoncées aux articles 44 à 49 du RGPD, en particulier la mise en œuvre de garanties appropriées.

6. DROITS DE LA PERSONNE CONCERNÉE

- 6.1. Nous vous informons également que vous pouvez à tout moment exercer les droits prévus au CHAPITRE III du RGPD s'agissant de vos données à caractère personnel. En particulier, vous avez le droit de demander au responsable du traitement (i) l'accès à vos données et/ou l'obtention d'une copie de vos données, (ii) leur rectification ou l'effacement des données incomplètes ou inexactes, (iii) la limitation temporaire du traitement en cas de demande de rectification ou d'opposition pour un motif légitime pendant que nous analysons votre demande ; (iv) la réception de vos données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine si le traitement est fondé sur votre consentement ou sur l'exécution d'un contrat ; (v) le retrait de tout consentement que vous auriez donné concernant le traitement de vos données, (vi) l'opposition totale ou partielle à l'utilisation de vos données pour un traitement effectué à des fins de prospection commerciale ou pour tout traitement sous réserve de la fourniture de raisons tenant à votre situation particulière ; et (vii) le respect de toute directive concernant le traitement de vos données après votre décès, auquel cas vous pouvez demander au responsable du traitement de conserver, d'effacer ou de divulguer vos données à un tiers expressément désigné. Ces droits peuvent être exercés en écrivant au délégué à la protection des données de Reevo, par courrier électronique à l'adresse privacy@reevo.fr ou par courrier postal à

l'adresse : 21 Square Saint Charles - 75012 Paris. Nous pouvons vous demander de compléter votre demande si elle n'est pas suffisamment précise, si le droit que vous souhaitez exercer n'est pas facilement identifiable ou si nous ne sommes pas en mesure de vous identifier, auquel cas nous pouvons vous demander de fournir des informations supplémentaires, en particulier une preuve d'identité, que nous supprimerons une fois que nous aurons vérifié votre identité.

- 6.2. Conformément à l'article 77 du RGPD, vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité nationale de contrôle compétente en matière de protection des données si vous estimez que le traitement viole le RGPD. En France, l'autorité de protection des données est la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), qui peut être contactée au 3 place de Fontenoy TSA 80715 75334 Paris Cedex 07 ou par téléphone au (+33)1 53 73 22 22.