

<p align="center"><b>Conditions Générales de Service GESPRO</b>  <b>Applicables au 01/10/2025</b></p>
---

**Table des matières**

1. Objet.....	3
2. Définitions.....	3
3. Acceptation et Modification des Conditions Générales .....	4
4. Commandes .....	4
5. Entrée en vigueur et durée.....	5
5.1 Abonnements.....	5
5.2 Autres Prestations .....	5
6. Suspension de l'Abonnement.....	5
7. Modalités de fourniture du Service.....	5
7.1 Périmètre d'utilisation et administration du Service .....	5
7.2 Pré-requis Techniques.....	6
8. Paramétrage de l'Application et Formation des Utilisateurs .....	6
9. Disponibilité du Service.....	7
9.1 Taux de disponibilité garanti et causes d'interruption du Service .....	7
9.2 Pénalités .....	8
10. Maintenance Corrective .....	8
10.1 Procédure de Support .....	8
10.2 Interventions au titre de la Maintenance Corrective .....	9
10.2.1 Classification des Anomalies.....	9
10.2.2 Délais de prise en charge.....	9
10.2.3 Délais de résolution.....	9
10.2.4 Pénalités .....	10
10.3 Exclusions.....	10
11. Assistance Utilisateur .....	11
12. Maintenance Evolutive.....	11
13. Développements Spécifiques.....	11
14. Conditions Financières.....	12
14.1 Prix de l'Abonnement.....	12
14.2 Prix des Prestations .....	12
14.3 Dispositions communes .....	12
15. Facturation et conditions de règlement.....	13
15.1 Facturation.....	13
15.2 Conditions de règlement.....	13
16. Convention de preuve.....	13
17. Droits de Propriété Intellectuelle .....	13
17.1 Droits concédés au Client.....	13

17.2 Garantie de jouissance paisible .....	14
18. Données .....	15
18.1 Propriété des Données.....	15
18.2 Durée de conservation des Données.....	15
18.3 Sécurité des Données.....	15
18.3.1 Sécurité des accès.....	15
18.3.2 Sauvegarde des Données.....	16
18.4 Données à caractère personnel .....	16
19. Responsabilité.....	16
19.1 Périmètre de responsabilité .....	16
19.2 Limitation de responsabilité .....	17
20. Cession du Contrat .....	18
21. Résiliation .....	18
22. Conséquences de la cessation du Contrat.....	18
23. Confidentialité.....	19
24. Sous-traitance .....	19
25. Non sollicitation .....	19
26. Référence commerciale.....	19
27. Force Majeure .....	19
28. Nullité Partielle.....	20
29. Non-renonciation.....	20
30. Droit applicable et Règlement des Litiges .....	20
<b>ANNEXE 1 : DISPOSITIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES . 22</b>	
1. Définitions.....	22
2. Responsabilité des Parties.....	22
3. Finalité du Traitement .....	23
4. Confidentialité des Données .....	24
5. Sécurité des Données.....	24
6. Violation de Données Personnelles .....	24
7. Mise à jour des Données Personnelles .....	25
8. Audits .....	25
9. Devoir d'assistance .....	25
10. Durée du Traitement.....	25
11. Droits des Personnes Concernées.....	25
12. Sous-Traitance .....	25
13. Transfert de Données hors Union Européenne.....	26
14. Registre des Traitements .....	26
15. Sort des Données à la fin du Contrat.....	26

## 1. Objet

GESPRO édite une application logicielle, en mode « SaaS », dénommée « Gespro » destinée à la gestion documentaire des projets de construction immobilière (« l'Application »). L'Application s'adresse notamment aux maîtres d'ouvrages, assistants à maîtrise d'ouvrages, maîtres d'œuvres ou encore bureaux d'étude technique.

L'Application se présente comme une plateforme web d'échanges de données, accessible par le biais d'un simple navigateur Internet, et composée de plusieurs modules interconnectables (« les Modules »).

L'Application est commercialisée sous forme d'un service applicatif, le client pouvant souscrire un abonnement sur chaque Module, de façon autonome, et pour la durée du projet dont il a la charge.

Les présentes Conditions Générales de Service ont pour objet de déterminer les conditions techniques dans lesquelles GESPRO fournit un accès à l'Application, et réalise certaines prestations complémentaires telles que paramétrage, personnalisation, support ou maintenance corrective de l'Application.

## 2. Définitions

Les termes ci-dessous auront la signification suivante :

- **Abonnement** : droit d'utilisation de l'Application (dans son ensemble), ou d'un Module de l'Application, souscrit pour une durée limitée, et renouvelable dans les conditions prévues aux présentes CGV
- **Anomalie** : dysfonctionnement de l'Application qui, unitairement ou cumulée, rend impossible l'utilisation normale de tout ou partie des fonctionnalités du Service.
- **Application**: solution logicielle Gespro de gestion documentaire des projets de construction et de promotion immobilière, hébergée par GESPRO ou son sous-traitant, et mise à disposition du Client et de ses Utilisateurs. L'Application inclut l'ensemble des Modules souscrits par le Client, ainsi que les Evolutions fournies par GESPRO.
- **Assistance**: services d'aide à l'utilisation de l'Application fournis par GESPRO au Client, sous forme téléphonique, courriel ou toute autre forme appropriée.
- **Commande** : commande par le Client d'un Abonnement et/ou de Prestations.
- **Contrat** : ensemble contractuel formé d'une Commande et des présentes Conditions Générales de Service.
- **Données**: Données du Client, traitées par GESPRO dans le cadre du Service, en ce inclus les données à caractère personnel des Utilisateurs ; ainsi que d'une façon générale, toute Donnée générée et hébergée par l'Application ;
- **Evolution**: Mises à Jour ou Nouvelle Version de l'Application
- **Maintenance Evolutive**: développement et déploiement des Evolutions de l'Application
- **Maintenance Corrective**: correction des Anomalies de l'Application.
- **Mise à Jour** : version mineure de l'Application intégrant des correctifs et/ou des améliorations de fonctionnalités ;
- **Module** : module applicatif de l'Application, remplissant des fonctionnalités spécifiques. A la date des présentes CGS, les Modules suivants sont commercialisés : Centrinfor, Difdoc, Profi et Bimpro.
- **Nouvelle Version** : version majeure de l'Application intégrant de nouvelles fonctionnalités, sans régression des fonctionnalités existantes.
- **Prestation** : toute prestation réalisée par GESPRO, en lien avec la fourniture du Service, telle que, sans limitation : paramétrage, configuration des Modules, Assistance,

Maintenance Corrective ou Evolutive, pouvant être commandée avec ou de façon distincte d'un Abonnement.

- **Projet:** projet de construction ou promotion immobilière, auquel le Client participe, quel que soit son statut (maitre d'ouvrage, maitre d'œuvre, entreprise générale, bureau d'étude, sous-traitant, etc).
- **Proposition:** proposition technique et commerciale éditée par GESPRO et acceptée par le Client décrivant en détail les conditions techniques et financières de réalisation des Prestations ; et de fourniture du Service, et soumise par défaut aux dispositions du présent Contrat ;
- **Infrastructure:** serveur web distant, hébergé par GESPRO, ou son sous-traitant, sur lequel est installé et fonctionne l'Application, accessible depuis les postes des Utilisateurs.
- **Support:** les services de Maintenance Corrective, Maintenance Evolutive et d'Assistance
- **Service:** service applicatif consistant en la mise à disposition de l'Application, par le biais d'un accès Internet, et sans installation physique chez le Client (« mode SaaS »).
- **Utilisateur :** personne physique placée sous l'autorité du Client, ou en lien contractuel avec celui-ci, autorisée à accéder à l'Application, et bénéficiant à cet effet d'un Compte Utilisateur.

### 3. Acceptation et Modification des Conditions Générales

Les présentes conditions générales de service constituent, conformément à l'article L 441-1 du Code de commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les Parties.

A défaut de stipulation spéciale et écrite sur la Proposition, dérogeant en tout ou partie aux présentes Conditions générales, toute acceptation par le Client d'une Proposition de GESPRO vaudra acceptation pleine et entière par le Client des présentes Conditions Générales à l'exclusion de tous autres documents émis par ce dernier.

GESPRO se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales.

Les modifications intervenues seront applicables aux contrats en cours, à l'expiration d'un délai de trente (30) jours, à compter de l'envoi par courriel de ces modifications au Client. S'il refuse ces modifications, le Client pourra résilier le Contrat, en adressant un courrier recommandé avec AR en ce sens à GESPRO pendant le délai de préavis. Dans ce cas, les dispositions de l'article « Conséquences de la cessation du Contrat » seront applicables.

**Les dispositions des présentes Conditions Générales s'appliqueront également, sauf stipulation contraire, à toute nouvelle Proposition adressée au Client, qui viendrait compléter ou modifier les termes de la Proposition initiale.**

### 4. Commandes

Toute Prestation ou toute souscription à un Abonnement fait l'objet d'une Proposition préalable. Seuls les prix et indications apparaissant sur cette Proposition ont valeur contractuelle, à l'exclusion des prix et renseignements portés sur le site internet ou autre documentation commerciale de GESPRO, lesquels ne sont donnés qu'à titre purement indicatif.

La Commande est formée par l'acceptation sans réserves de la Proposition par le Client, ou bien par l'émission d'un bon de commande reprenant les éléments de la Proposition ou y faisant référence.

La Commande n'est définitivement formée qu'après :

- i) l'envoi au Client d'une confirmation de la commande par GESPRO lorsqu'il existe une variation entre la Proposition et le bon de commande, et
- ii) encaissement par GESPRO de l'acompte du par le Client, le cas échéant ;

GESPRO se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Une fois la Commande définitive, elle ne peut être annulée. Toutefois, en cas d'annulation unilatérale de la Commande par le Client, quelle qu'en soit la cause, l'acompte versé à la Commande restera acquis à GESPRO, à titre de clause pénale. En l'absence d'acompte, une somme de 40% du montant HT de la Commande sera due par le Client, à titre de clause pénale.

## 5. Entrée en vigueur et durée

### 5.1 Abonnements

L'Abonnement à l'Application (ou à un Module) débute à la date de mise en service de l'Application (ou du Module), telle que confirmée par GESPRO par email.

Sauf stipulation contraire à la Commande, il est conclu **pour la durée du Projet**, étant précisé que la durée indiquée à la Commande constitue une **durée prévisionnelle minimale**, et sera renouvelée automatiquement pour des périodes mensuelles jusqu'à la fin du Projet notifiée par le Client.

Le Client notifiera à GESPRO par mail la fin du Projet, entendue comme la fin de sa participation au Projet, ce qui entraînera la résiliation de l'Abonnement à effet du dernier jour du mois calendaire en cours.

### 5.2 Autres Prestations

Pour les autres Prestations, la Commande prend fin lorsque l'ensemble des Prestations a été réalisé par GESPRO et payé par le Client.

## 6. Suspension de l'Abonnement

Si l'exécution du Projet est suspendue, le Client pourra également solliciter, par mail ou LRAR, la suspension de l'Abonnement, pour une durée ne pouvant excéder trois (3) mois. Durant cette période, le Service sera suspendu, et ne sera pas facturé. Si, à la fin de cette période, le Projet n'a pas repris, GESPRO pourra résilier le Contrat, sans préavis ni indemnités.

## 7. Modalités de fourniture du Service

### 7.1 Périmètre d'utilisation et administration du Service

Le Service est fourni **dans la limite du nombre d'Utilisateurs et de l'espace de stockage indiqué à la Commande**, celui-ci pouvant évoluer tout au long du Contrat par l'émission de bons de commande complémentaires.

Sauf stipulation contraire à la Commande, ou demande ultérieure du Client, GESPRO conservera l'administration du Service, et procèdera à cet effet à l'ouverture et au paramétrage des Comptes Utilisateurs. Il appartient au Client de tenir à jour la liste des Utilisateurs effectifs du Service, et de signaler à GESPRO tout départ d'un Utilisateur, afin que son compte soit clôturé.

Dans le cadre de l'administration du Service, GESPRO paramètrera les droits de chaque Utilisateur (lecture/écriture, accès aux dossiers, etc), sur la base des instructions fournies par le Client.

L'accès au Service pour les Utilisateurs sera effectif dans un délai de 48 heures à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat, ou de chaque nouvelle demande de création de compte Utilisateur.

GESPRO sera également en charge des prestations suivantes :

- Introduction des données de base du Projet
- Introduction des données des Utilisateurs
- Introduction des formats autorisés
- Saisie d'un annuaire
- Introduction des spécialités
- Création des dossiers suivant l'organigramme
- Création de dossiers comptes-rendus suivant organigramme
- Mise en place des circuits de validation
- Affichage des statistiques
- Enregistrement des marchés
- Introduction des conditions de marché

La liste ci-dessus pourra être complétée par le biais d'une commande complémentaire.

A la demande du Client, les droits d'administration listés ci-dessus pourront lui être conférés, à l'exception de la création, la clôture et la gestion des Comptes Utilisateurs.

Chaque Utilisateur se verra attribuer un identifiant et un mot de passe (« Identifiants ») pour accéder au Service. Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès au Service aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité de l'Application, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs. Ils pourront être combinés avec un système d'authentification renforcée (MFA). Toute utilisation des Identifiants est réputée de manière irréfragable constituer une utilisation de l'Application par le Client, ce que celui-ci déclare accepter expressément.

Le Client est seul et totalement responsable de l'utilisation et de la confidentialité des Identifiants et devra s'assurer que seules les personnes autorisées ont accès au Service. Il devra informer sans délai GESPRO s'il constate une faille de sécurité liée notamment à la communication volontaire ou au détournement d'Identifiants, afin que GESPRO puisse prendre sans délai toute mesure adaptée en vue de remédier à la faille de sécurité. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès au Service.

## **7.2 Pré-requis Techniques**

L'accès au Service nécessite l'accès par le Client à un réseau de télécommunications. Ce service n'est pas compris dans l'Abonnement au Service et devra être fourni par un opérateur de télécommunications sous la responsabilité et sous le choix du Client. Ce dernier fait son affaire personnelle, à ses frais exclusifs de la mise en place, la maintenance et la connexion des différents éléments de la configuration et des moyens de télécommunications nécessaires pour accéder au Service.

Les Utilisateurs devront se connecter à l'Application via un navigateur internet récent et à jour, et suivant les prérequis techniques indiqués par GESPRO sur son site Internet, qui pourront évoluer à tout moment.

Les Utilisateurs pourront utiliser l'Application via un ordinateur fixe ou portable, à condition d'utiliser un navigateur compatible.

## **8. Paramétrage de l'Application et Formation des Utilisateurs**

GESPRO procédera à distance au paramétrage et à la configuration de l'Application, pour répondre aux besoins des Utilisateurs.

Suite à cette configuration, GESPRO assurera une ou plusieurs sessions de formation à l'utilisation des Services, selon les modalités et sur la base du tarif indiqué à la Commande. Ces sessions de formation seront effectuées sur site ou à distance, par téléconférence ou tout autre moyen de communication. Sauf stipulation contraire dans la Commande, les frais de déplacement, d'hébergement, et de restauration sont inclus dans le prix de la prestation de formation.

## 9. Disponibilité du Service

### 9.1 Taux de disponibilité garanti et causes d'interruption du Service

GESPRO mettra en œuvre les moyens nécessaires pour obtenir une disponibilité du Service 98% du temps, ce qui correspond à une durée maximum d'indisponibilité de 28 minutes par jour, soit 7 jours et 9 minutes sur l'année.

Ce taux est calculé sur une période d'un mois par comparaison avec une disponibilité totale calculée selon la formule suivante :

$$\text{Disponibilité} = 100\% \times [1 - (t/T)]$$

Où :

- t = nombre de minutes où l'Application a été indisponible pendant la période d'un mois considérée.
- T = nombre total de minutes dans le mois.

Etant précisé que seuls sont pris en considération les jours et heures ouvrés, à savoir du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures.

La disponibilité est calculée sur la base d'informations extraites des outils statistiques du Prestataire, dont le Client accepte et reconnaît la fiabilité.

Les événements suivants ne sont pas pris en compte dans le calcul du niveau d'indisponibilité :

- les pannes d'une durée inférieure à 5 minutes ;
- les opérations de maintenance préventive, incluant les mises à jour de sécurité, de l'Application ou de l'Infrastructure,,
- les opérations d'évolutions de l'Application ou de l'Infrastructure,
- toute interruption du Service ordonné par une autorité administrative ou juridictionnelle,
- tout dysfonctionnement applicatif exclu au titre de l'article « Maintenance Corrective » ;
- toute perturbation ou indisponibilité de la connexion Internet du Client,

Le Client est informé que la connexion aux services s'effectue via le réseau Internet. Il est averti des aléas techniques qui peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités rendant la connexion impossible. GESPRO ne peut être tenu responsable des difficultés d'accès au Service dus à des perturbations du réseau internet.

Il est rappelé que GESPRO se réserve la possibilité de suspendre l'accessibilité au Service pour d'éventuelles interventions de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement du Service. GESPRO informera alors le Client dans un délai de 24 heures ouvrables à l'avance, en lui indiquant la nature et la durée de l'intervention. Ces interventions auront lieu, de préférence le week-end, ou entre 21h et 6h.

Par ailleurs, en cas de faille de sécurité constatée par GESPRO, de nature à compromettre gravement la sécurité de l'Application ou les Données du Client, GESPRO pourra procéder, sans préavis, à une interruption momentanée du Service afin de remédier à la faille de sécurité dans les meilleurs délais. Dans cette hypothèse, le Client ne pourra réclamer aucune indemnité ni mettre en jeu la responsabilité de GESPRO pour quelque cause que ce soit.

## 9.2 Pénalités

GESPRO assure la supervision du Service et est alerté en cas de dysfonctionnement relevé par la supervision.

En cas de dépassement de la durée maximale d'indisponibilité, GESPRO sera redevable au Client, d'une pénalité calculée sur la base d'une redevance mensuelle, au prorata du temps de dépassement, calculée comme suit :  $P = 5 \times N \times R / 100$ , où

- P= pénalité
- N= nombre d'heures d'indisponibilité du Service,
- R= montant de la redevance mensuelle, telle qu'indiqué en Annexe 2

Cette pénalité sera imputée sur la prochaine facturation du Client.

Elle est plafonnée à un mois de redevance, quelle que soit la cause d'indisponibilité, et a un caractère libératoire, de sorte que le Client s'interdit tout autre recours ou réclamation en raison de l'indisponibilité subie.

## 10. Maintenance Corrective

GESPRO s'engage, dans le cadre de l'Abonnement au Service, à assurer une maintenance corrective de l'Application, visant à réparer les Anomalies survenues sur l'Application dans les meilleurs délais.

### 10.1 Procédure de Support

Toutes les demandes de Support devront être notifiées via l'outil de support en ligne, disponible directement sur l'Application.

Horaires d'ouverture : GESPRO garantit une prise en charge de tout incident au titre de la maintenance corrective aux horaires suivants : de 9h à 18h du lundi au vendredi (heure de Paris)

Désignation d'un référent technique : A défaut de désignation à la Commande, un référent sera désigné par le Client parmi son personnel, dans les 8 jours de la Commande, dont le rôle sera d'assurer le suivi auprès de GESPRO des demandes d'assistance formulées par les Utilisateurs, et de faciliter leur prise en charge. Le référent sera l'interlocuteur privilégié de GESPRO pour toute demande d'assistance technique sur l'Application.

Chaque demande devra comporter une description précise de l'Anomalie, et expliquer le contexte de sa survenue.



## 10.2 Interventions au titre de la Maintenance Corrective

### 10.2.1 Classification des Anomalies

Les Anomalies sont classées selon leur degré de criticité :

○ Niveau	○ Criticité	○ Critère de classement
○ 1	○ Bloquante	○ Le Service est totalement non fonctionnel ou alors l'une des fonctionnalités essentielles est inopérante, sans solution de contournement immédiatement disponible ;
○ 2	○ Semi-Bloquante	○ Le Service reste fonctionnel mais l'une des fonctionnalités est inopérante, ce qui entraîne un impact significatif sur l'activité du Client, mais une solution de contournement est possible
○ 3	○ Mineure	○ Des dysfonctionnements perturbent le Service ou des fonctionnalités non essentielles

GESPRO se réserve le droit de modifier le degré de criticité déclaré par le Client lors de la notification de l'Anomalie, en fonction des critères énoncés ci-dessus.

Chaque Anomalie devra, pour être prise en charge, être reproductible par GESPRO.

GESPRO s'engage, dans le cadre de ses interventions au titre de la Maintenance Corrective, à préserver l'intégrité et la confidentialité des données communiquées par le Client.

### 10.2.2 Délais de prise en charge

La prise en charge de l'Anomalie se fera sous les délais suivants à compter de sa notification par le Client, réalisée selon les modalités prévues à l'article 10.1. GESPRO recontactera le Client par email ou téléphone pour envisager les solutions possibles.

Niveau de Criticité	Délai de prise en charge
1	24 heures
2	72 heures
3	Dans les meilleurs délais

### 10.2.3 Délais de résolution

GESPRO s'engage à réparer l'Anomalie et à remettre le Service en état de fonctionnement dans les meilleurs délais.

En cas d'Anomalie Bloquante, GESPRO s'engage à proposer une solution de contournement ou un accès à l'Application en mode dégradé (uniquement en consultation et visualisation des Données) dans un délai de **72 heures ouvrées**.

L'Anomalie sera considérée comme résolue dès la diffusion d'une Mise à Jour corrigeant le dysfonctionnement ou rétablissant l'essentiel des fonctionnalités affectées. Tous les délais indiqués ci-dessus s'entendent en heures ou jours ouvrés, et courent à compter de la notification

écrite de l'Anomalie par le Client ou, en cas de notification orale, à compter de sa confirmation écrite.

#### 10.2.4 Pénalités

En cas de dépassement du délai de résolution d'Anomalie Bloquante mentionné au 9.2.3, GESPRO sera redevable au Client, d'une pénalité calculée sur la base d'une redevance mensuelle, au prorata du temps de dépassement, calculée comme suit :  $P = 5 \times N \times R / 100$ , où

- P= pénalité
- N= nombre d'heures de dépassement, jusqu'à résolution de l'Anomalie.
- R= montant de la redevance mensuelle, telle qu'indiqué en Annexe 2

Cette pénalité sera imputée sur la prochaine facturation du Client.

Elle est plafonnée à un mois de redevance, quelle que soit la cause d'indisponibilité, et a un caractère libératoire, de sorte que le Client s'interdit tout autre recours ou réclamation en raison de l'indisponibilité subie.

#### 10.3 Exclusions

GESPRO est dégagé de toute responsabilité, notamment en termes de délais d'intervention à l'égard de son obligation de maintenance et de support sur des Anomalies résultant :

- De l'environnement et des paramétrages et logiciels installés sur les postes Utilisateurs du Client.
- Du non-respect des prérequis techniques communiqués au Client.
- Des dysfonctionnements liés à un logiciel tiers installé sur les postes Utilisateurs ;
- D'une panne ou d'un problème consécutif à une intervention ou manipulation quelconque effectuée par le Client et/ou un tiers sur les postes Utilisateurs qui porterait atteinte au bon fonctionnement de l'Application ;
- De l'inadéquation de la connexion Internet du Client

En outre, les Services de Support ne peuvent impliquer des opérations de maintenance ou d'assistance à l'utilisation de logiciels tiers, non fournis par GESPRO.

D'une manière générale, toute intervention de GESPRO nécessaire à une prestation ne faisant pas partie de la Commande fera l'objet d'un devis complémentaire. Ceci inclut en particulier :

- L'installation, la ré-installation ou la configuration de l'Application, de modules ou de composants spécifiques
- La mise à jour de systèmes tiers non installés par GESPRO
- L'installation de systèmes tiers non développés par GESPRO
- La restauration d'une sauvegarde suite à un problème quelconque non lié à l'Application
- La formation des Utilisateurs
- La réalisation de développements spécifiques et leur installation
- L'importation de données
- L'exportation de données
- La connexion de l'Application à des systèmes tiers (API)
- La reconfiguration de l'Application.

Les dysfonctionnements consécutifs à des incidents non pris en charge par le contrat, ne dispensent pas du règlement des redevances de Service, et seront facturés sur la base des tarifs journaliers ou horaires en vigueur au moment de l'intervention.

## 11. Assistance Utilisateur

Dans le cadre de l'Abonnement au Service, GESPRO fournit une assistance personnalisée au paramétrage et à l'utilisation de l'Application. Cette Assistance est destinée à répondre aux questions techniques relatives à l'utilisation du Service.

Le Client doit faire sa demande par mail, ou par téléphone, dans les conditions prévues à l'article « Procédure de Support ».

GESPRO s'engage à répondre aux demandes d'Assistance dans un délai maximum de **2 jours ouvrés** à compter de sa notification.

En aucun cas, l'assistance téléphonique prévue au présent article ne saurait se substituer à la formation proposée par GESPRO pour l'utilisation de l'Application.

## 12. Maintenance Evolutive

Dans le cadre de l'Abonnement au Service, et moyennant le paiement de la redevance annuelle de Service, GESPRO déploiera automatiquement les Mises à Jour et Nouvelles Versions (« les Evolutions ») de l'Application au fur et à mesure de leur disponibilité.

Le Client sera prévenu à l'avance du déploiement de toute Evolution qui impliquerait une modification de l'environnement technique. GESPRO garantit que le déploiement des Evolutions de l'Application n'affectera pas les performances de l'Application, sous réserve que le Client respecte les prérequis préconisés par GESPRO concernant la configuration matérielle et logicielle des postes de travail Utilisateurs.

Les Evolutions seront installées par GESPRO, sur l'Infrastructure hébergeant l'Application. L'installation des Evolutions sera effectuée à une date et un horaire convenu entre les Parties, de façon à perturber le moins longtemps possible l'accès aux Services par le Client.

GESPRO se réserve le droit d'opérer des modifications sur le nom, sur la mise en œuvre, sur l'ergonomie, le paramétrage, les modalités d'accès ou la localisation d'une fonction dans l'Application. Toute évolution, mise à jour, ou correctif, sera réalisée dans le sens d'une amélioration ou d'une optimisation de l'Application et notamment de la sécurité et de la fiabilité des résultats obtenus.

A la demande du Client, GESPRO pourra organiser, sur devis préalable, une formation sur les Evolutions de l'Application.

## 13. Développements Spécifiques

Toute demande d'évolution ou de développement spécifique formée par le Client peut être, à la discrétion de GESPRO, intégrée dans la « roadmap » de l'Application (à savoir le calendrier de réalisation des Mises à Jour et Nouvelles Versions prévues par GESPRO), sans garantie de délais quant à sa réalisation. La fonctionnalité sera alors intégrée dans les Evolutions fournies dans le cadre du présent contrat, sans coût supplémentaire.

Si, toutefois le Client souhaite obtenir une évolution précise dans un délai défini, GESPRO s'engage à établir un devis pour la réalisation de cette évolution mentionnant un délai de livraison et une description générale des fonctionnalités avec une étude d'impact sur l'Application, sous réserve toutefois que ce développement soit compatible avec la stratégie de développement générale de l'Application. Après acceptation du devis par le Client, le développement sera réalisé dans le délai et pour le prix prévus au devis.

GESPRO conservera la totalité des droits de propriété intellectuelle sur les développements spécifiques réalisés en application du présent Contrat, qui pourront bénéficier à l'ensemble des clients de l'Application.

## **14. Conditions Financières**

### **14.1 Prix de l'Abonnement**

En contrepartie de la fourniture du Service, le Client versera à GESPRO une redevance forfaitaire de Service, payable par échéances trimestrielles, dont le montant est indiqué à la Commande, couvrant la durée prévisionnelle du Projet indiquée à la Commande. En cas de prorogation de cette durée, et de renouvellement tacite de l'Abonnement comme indiqué à l'article « Commandes

Toute Prestation ou toute souscription à un Abonnement fait l'objet d'une Proposition préalable. Seuls les prix et indications apparaissant sur cette Proposition ont valeur contractuelle, à l'exclusion des prix et renseignements portés sur le site internet ou autre documentation commerciale de GESPRO, lesquels ne sont donnés qu'à titre purement indicatif.

La Commande est formée par l'acceptation sans réserves de la Proposition par le Client, ou bien par l'émission d'un bon de commande reprenant les éléments de la Proposition ou y faisant référence.

La Commande n'est définitivement formée qu'après :

- iii) l'envoi au Client d'une confirmation de la commande par GESPRO lorsqu'il existe une variation entre la Proposition et le bon de commande, et
- iv) encaissement par GESPRO de l'acompte du par le Client, le cas échéant ;

GESPRO se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Une fois la Commande définitive, elle ne peut être annulée. Toutefois, en cas d'annulation unilatérale de la Commande par le Client, quelle qu'en soit la cause, l'acompte versé à la Commande restera acquis à GESPRO, à titre de clause pénale. En l'absence d'acompte, une somme de 40% du montant HT de la Commande sera due par le Client, à titre de clause pénale.

## **15. Entrée en vigueur et durée**

Abonnements», le Client sera redevable d'une redevance mensuelle de Service sur la base du tarif unitaire mensuel indiqué à la Commande.

Sauf indication contraire à la Commande, la redevance de Service est due indépendamment du nombre d'Utilisateurs ou d'autres critères d'usage (comme l'espace de stockage des Données du Client). Toutefois, lorsque cela est indiqué à la Commande, la redevance forfaitaire est calculée sur la base du nombre d'Utilisateurs et de l'espace de stockage déclarés par le Client. Le cas échéant, tout ajout d'un Utilisateur ou augmentation de l'espace de stockage au-delà des limites prévues dans la Proposition donnera lieu à ajustement de la redevance.

Sauf indication contraire à la Commande, tout Abonnement au Service inclut les Prestations d'Assistance, de Maintenance Corrective et Evolutive.

Le montant de la redevance de Service sera réactualisé chaque année, sur la base de l'indice Syntec, selon la formule suivante :  $P1 = P0 \times S1 / S0$ , dans laquelle les symboles sont définis comme suit :

- P1 : prix révisé
- P0 : prix contractuel d'origine
- S0 : indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine
- S1 : dernier indice publié à la date de révision.

Par ailleurs, GESPRO pourra, à l'échéance ou au renouvellement de l'Abonnement, décider d'une augmentation du prix de l'Abonnement, supérieure à l'indice Syntec, et dans la limite de 5%, sous réserve d'en informer le Client au moins 3 mois à l'avance. Dans ce cas, le Client aura la possibilité de refuser cette modification et de résilier l'Abonnement sans pénalité, en adressant à GESPRO un courrier recommandé avec AR en ce sens pendant un délai de 30 jours à compter de l'envoi par GESPRO du nouveau tarif. A défaut de résiliation dans le délai précité, les modifications tarifaires deviendront automatiquement applicables à l'Abonnement en cours.

### **15.1 Prix des Prestations**

Le prix des autres Prestations spécifiques fournies par GESPRO, et non incluses dans l'Abonnement (paramétrage, accompagnement au démarrage, formation, etc), est indiqué à la Commande. Il est ferme et non révisable, sauf modification des données sur lesquelles la Proposition a été effectuée (nombre d'utilisateurs, de participants à la formation...).

### **15.2 Dispositions communes**

Les prix sont exprimés en hors taxes et en euros. Toutes les taxes, de quelque nature que ce soit, et droits d'importation, retenues à la source, ou autres impositions sont à la charge exclusive du Client. Le prix indiqué à la Commande s'entend comme du prix net devant être payé à GESPRO, déduction faite de toute taxe, retenue, imposition, frais bancaires ou autres charges susceptibles d'être appliqués lors de la transaction.

## **16. Facturation et conditions de règlement**

### **16.1 Facturation**

Sauf indication contraire à la Commande, la redevance de Service est payable par échéances trimestrielles d'avance, sur la base du montant forfaitaire indiqué à la Commande.,

Les autres Prestations non comprises dans l'Abonnement seront facturées chaque fin de mois, après réalisation.

### **16.2 Conditions de règlement**

Sauf stipulation contraire à la Commande, les factures sont payables à réception. Le paiement s'effectue par virement bancaire, ou prélèvement, étant précisé que tous les frais bancaires (y compris de rejet) prélevés par un intermédiaire financier ou réglés par GESPRO seront refacturés au Client.

Le Client devra payer le montant total de chaque facture, toutes taxes mentionnées sur celle-ci incluses, sans pouvoir opérer une quelconque compensation avec des sommes dues ou prétendues exigibles de la part du Prestataire. Toute contestation doit être formée dans un délai de forclusion de 12 mois. A défaut, la facture sera réputée définitivement acceptée, et toute contestation sera réputée irrecevable. Si la contestation est admise, un avoir sera adressé au Client dans les meilleurs délais.

En cas de retard de paiement total ou partiel, pour quelque cause que ce soit, il sera fait application d'une pénalité de retard au taux conventionnel de 5% par mois à compter de leur date d'exigibilité, sans qu'un rappel soit nécessaire conformément à l'article L441-6 du Code de commerce.

A défaut de règlement à l'échéance d'une quelconque facture, GESPRO se réserve le droit de suspendre l'accès au Service du Client. Cette suspension ne pourra pas être considérée comme une résiliation du Contrat du fait de GESPRO, ni priver GESPRO du droit d'effectuer cette résiliation anticipée, et n'ouvrira pas droit à indemnité pour le Client.

### **17. Convention de preuve**

Du commun accord des parties, les enregistrements informatisés conservés par GESPRO font foi des transmissions et traitements effectués, et notamment du nombre d'Utilisateurs de l'Application.

GESPRO s'engage à conserver ces enregistrements dans des conditions garantissant la sécurité et l'intégrité des données, pendant le délai de 12 mois visé au 19.2, sous réserve des délais de conservation spécifiques visés à l'article « Données ».

## **18. Droits de Propriété Intellectuelle**

### **18.1 Droits concédés au Client**

Le Contrat n'emporte aucune cession par GESPRO des droits d'exploitation sur l'Application, en ce compris les Evolutions et développements spécifiques réalisées au titre de l'article « Développements Spécifiques », dont GESPRO conserve l'entière propriété, ainsi que sur l'ensemble de ses composants et Modules, hors composants sous licence open source. En particulier, GESPRO reste pleinement propriétaire de la base de données de l'Application, protégée par droit d'auteur.

GESPRO concède au Client un droit personnel, non cessible, et non exclusif d'utilisation de l'Application, pour la durée du Contrat, et dans les limites prévues à la Commande.

Il est bien entendu que les droits d'utilisation de l'Application sont concédés au Client exclusivement pour ses besoins propres et n'impliqueront aucun droit de reproduction (sauf mémoire temporaire de l'ordinateur), d'adaptation, de modification, de diffusion à titre gratuit ou onéreux et plus généralement d'exploitation à des fins commerciales de l'Application.

Le Client ne pourra en aucun cas céder tout ou partie des droits d'utilisation ci-dessus à un tiers.

### **18.2 Garantie de jouissance paisible**

Hormis les logiciels et composants tiers open sources, qui suivent leurs licences d'utilisation respectives, GESPRO garantit qu'il détient les autorisations et licences nécessaires sur l'Application et ses Evolutions pour concéder un droit d'utilisation du Service au Client, et assurer ses obligations, notamment au titre de la Maintenance Evolutive.

GESPRO garantit le Client contre toutes actions, réclamations, revendications, de la part de toute personne invoquant, sur le fondement notamment de la contrefaçon, des droits tendant à restreindre ou à interdire l'utilisation de l'Application ou éléments réalisés ou fournis par GESPRO au titre du présent contrat.

Cette garantie est soumise aux conditions expresses suivantes :

- Que le Client ait notifié, dans un délai maximum d'un mois par écrit, l'action ou la revendication, déclaration ou mise en demeure ayant précédé le litige, sauf procédure d'urgence (notamment constat ou saisie sur requête, référé), qui devra être notifiée dans un délai maximum de 8 (huit) jours ouvrables ;
- Que GESPRO ait été mis en mesure par le Client d'assurer la défense de ses propres intérêts et de ceux du Client, sous réserve cependant de l'accord du Client notamment en ce qui concerne le choix des avocats chargés de sa propre défense, et, pour ce faire, que le Client ait collaboré loyalement à ladite défense, en fournissant tous les éléments, informations et assistance raisonnablement nécessaires pour mener à bien une telle défense.

Nonobstant ce qui précède, le Client conserve le droit d'assurer lui-même la défense de ses propres intérêts.

Au titre de la présente garantie, y compris dans le cas où le Client déciderait d'assurer lui-même la défense de ses propres intérêts, GESPRO s'engage à prendre à sa charge tous les dommages et intérêts, et les autres indemnités (notamment au titre des frais d'avocat, d'experts et de procédure) auxquels pourrait être condamné le Client au titre d'une décision judiciaire définitive, opposable à GESPRO afférente à son utilisation de l'Application, et non susceptible de recours, qu'il soit ou non suspensif d'exécution, ou alors le montant des indemnités transactionnelles prévues dans le cadre de la transaction conclue avec le demandeur, et avalisée par GESPRO, sauf stipulation contraire prévue au protocole transactionnel. **La présente garantie est limitée au plafond indiqué stipulé à l'article « Responsabilité ».**

Dans le cas où l'interdiction d'utilisation de tout ou partie de l'Application ou des éléments réalisés ou fournis par GESPRO au titre du présent contrat serait prononcée en vertu d'une décision judiciaire définitive et non susceptible de recours suspensif d'exécution, et opposable à GESPRO, ou résulterait d'une transaction signée entre le Client et le demandeur à cette action et avalisée par GESPRO, GESPRO s'efforcera, à son choix et à ses frais :

- soit d'obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'utilisation de l'Application et/ou des éléments réalisés ou fournis par GESPRO au titre du présent contrat;
- soit de remplacer ces derniers au plus tard dans un délai de six (6) mois de façon à éviter tout risque de contrefaçon, de concurrence déloyale ou d'agissements parasitaires tout en assurant au Client au moins les mêmes spécifications en terme de fonctionnalités et de performances.

Si GESPRO est dans l'incapacité d'obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'utilisation de l'Application, ou de la remplacer par une application non contrefaisante, il en informera immédiatement le Client, par LRAR. Chacune des Parties aura alors la possibilité de résilier le présent contrat, sans préavis, et sans que le Client ne puisse réclamer une quelconque indemnité du fait de cette résiliation.

En aucun cas, l'existence d'une action, réclamation, ou revendication telles que définies ci-dessus ne saurait autoriser le Client à résilier le présent contrat ou à suspendre le paiement des redevances d'utilisation du Service ou des prestations hors contrat. Il est précisé que l'existence d'une action, réclamation, ou revendication telle que définie ci-dessus ne saurait être considéré comme un manquement de la part de GESPRO à ses obligations contractuelles, au sens de l'article « Résiliation ».

Cette garantie est exclue si l'action judiciaire a pour origine une modification ou une utilisation non autorisée ou non prévue au présent contrat de l'Application ou du Service par le Client.

## 19. Données

### 19.1 Propriété des Données

Toutes les Données et informations rattachées à l'exploitation de l'Application par le Client restent la propriété exclusive de ce dernier.

Le Client concède, en tant que de besoin, à GESPRO et à ses sous-traitants une licence non exclusive et mondiale, gratuite et cessible lui permettant d'héberger, de mettre en cache, de copier et d'afficher les dites Données aux seules fins de l'exécution des Services et exclusivement en association ou à l'occasion de ceux-ci.

La présente licence prendra fin automatiquement à la cessation du Contrat, sauf nécessité de poursuivre l'hébergement des Données et leur traitement, notamment dans le cadre de la mise en œuvre des opérations de réversibilité.

Le Client déclare et garantit qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires à l'exploitation des Données dans le cadre des Services et qu'il peut en concéder librement licence dans les termes sus visés au Prestataire et à ses sous-traitants.

GESPRO s'interdit de les divulguer, ou d'en communiquer le contenu à tout tiers sauf sur injonction d'une autorité judiciaire ou administrative. Sauf si ladite réquisition l'en empêche, GESPRO veillera à informer le Client sans délai de l'existence de la réquisition et des Données qui ont été transmises.

## **19.2 Durée de conservation des Données**

Sous réserve des dispositions applicables aux données à caractère personnel, comme indiqué ci-dessous, les Données sont conservées pendant toute la durée du Contrat. A la cessation du Contrat, les dispositions de l'article « Conséquences de la cessation du Contrat » s'appliqueront.

## **19.3 Sécurité des Données**

### **19.3.1 Sécurité des accès**

GESPRO s'emploie à sécuriser l'accès et l'utilisation de l'Application, conformément aux usages en la matière.

GESPRO a mis en place des contrôles efficaces de protection contre l'accès physique et électronique non autorisé aux systèmes d'exploitation et aux applications de GESPRO, ainsi qu'aux Données des Clients afin de procurer une assurance raisonnable que l'accès aux systèmes et aux Données des Clients est limité aux personnes autorisées et que les Données sont protégées contre toute utilisation non conforme à leur usage.

### **19.3.2 Sauvegarde des Données**

GESPRO assure une sauvegarde quotidienne des Données, sur serveur externe.

Les données sauvegardées sont conservées pour la durée du Projet.

Le délai de restauration des sauvegardes est de 5 jours ouvrés.

Les données sauvegardées sont les suivantes :

- Toute données stockées dans la partie applicative
- Base de données

Toutes ces sauvegardes sont externalisées et versionnées

**Il est rappelé que l'Abonnement n'inclut pas de prestation de rechargement ou reconstitution des Données sauvegardées, et que cette prestation fera l'objet d'une facturation complémentaire, à moins qu'elle ne soit rendue nécessaire par une Anomalie de l'Application imputable à GESPRO.**

## **19.4 Données à caractère personnel**

Les dispositions de l'Annexe 1 s'appliquent au traitement par l'Application de données à caractère personnel au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril



2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD »), conformément à l'article 28 du RGPD.

## 20. Responsabilité

### 20.1 Périmètre de responsabilité

Compte tenu du haut degré de technologie mis en œuvre il est expressément convenu entre les parties que GESPRO n'est tenue que d'une obligation de moyens, à l'exception de ses engagements de disponibilité et de maintenance. En conséquence, sa responsabilité ne pourra être engagée que sur une faute de sa part prouvée par le Client.

GESPRO ne sera pas responsable d'un quelconque dommage ayant son origine dans l'utilisation du Service. Toute utilisation des données obtenues grâce à l'utilisation du Service relève de la seule compétence et de la seule responsabilité du Client.

Le Client s'oblige à prendre toutes mesures pour éviter qu'un dommage quelconque ne résulte pour lui d'une atteinte à des fichiers, données, documents ou tous autres éléments qu'il aurait pu confier à GESPRO dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

Pour sa part, GESPRO s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables de sécurité afin de protéger son Infrastructure de toute contamination des données du Client et des intrusions malveillantes de tiers.

GESPRO n'est pas responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées via l'Application, de leur exploitation et de leur mise à jour. En aucun cas GESPRO ne saurait voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou tout recours de tiers, notamment du fait d'informations, d'images, de sons, de textes, de vidéos collectés et hébergés dans le cadre ou à l'occasion de l'utilisation du Service et qui seraient contraires aux législations et réglementations en vigueur, notamment en matière de protection des données à caractère personnel. Le Client garantira GESPRO à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers de ce fait.

En cas de diffusion de contenu illicite ou en infraction avec les dispositions légales en vigueur susceptible d'engendrer une responsabilité civile ou pénale et/ou susceptible de porter atteinte à des droits de tiers, GESPRO se réserve la faculté d'interrompre la fourniture du Service sans délai et sans mise en demeure préalable et de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat sans préjudice des dommages et intérêts auxquels GESPRO pourrait prétendre.

Le Client s'engage à ce que l'utilisation du Service n'affecte ni ne compromette la stabilité, la sécurité et la qualité du Service, des réseaux, de la bande passante ou des infrastructures de GESPRO, des autres Clients de GESPRO ou des tiers. Dans le cas où GESPRO constaterait que l'utilisation du Service par le Client met en péril ou altère la stabilité, la sécurité et la qualité du Service, des réseaux, de la bande passante ou des infrastructures de GESPRO, des autres Clients de GESPRO ou des tiers, GESPRO se réserve le droit de suspendre, voire d'interrompre la fourniture du Service, y compris sans notification préalable.

**Il est rappelé que l'Application n'est qu'un outil de gestion documentaire, qui n'a pas pour objet d'évaluer les prestations des participants au Projet et ne saurait se substituer aux missions effectuées par la maîtrise d'œuvre ou la maîtrise d'ouvrage. En sa qualité d'éditeur de l'Application, GESPRO n'intervient en aucun cas dans la maîtrise d'œuvre ou maîtrise d'ouvrage du Projet, et ne saurait encourir aucune responsabilité en cas de**

**défaillance du Client dans l'exécution de ses obligations contractuelles vis-à-vis des autres participants au Projet.**

## **20.2 Limitation de responsabilité**

De manière expresse, GESPRO ne saurait être tenu pour responsable des préjudices indirects que pourrait subir le Client tels que notamment préjudice commercial, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque qui pourraient résulter de l'utilisation du Service, de l'incapacité à utiliser le Service, ou de l'utilisation des résultats obtenus grâce à l'utilisation du Service. Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect.

En outre, la responsabilité de GESPRO ne pourra en aucun cas être recherchée en cas :

- d'utilisation de l'Application d'une façon non prévue dans la documentation utilisateur ou d'utilisation non expressément autorisée par le présent Contrat ;
- de modification de tout ou partie de l'Application ou des informations accessibles via l'Application non effectuée par GESPRO ou par un prestataire agréé désigné par ce dernier;
- d'utilisation de tout ou partie du Service alors que GESPRO, suite à une difficulté ou pour quelque autre raison que ce soit, avait recommandé d'en suspendre l'utilisation ;
- d'une utilisation du Service dans un environnement ou selon une configuration ne respectant pas les prérequis techniques de GESPRO, ou en lien avec des programmes ou données de tiers non expressément avalisés par GESPRO ;
- de survenance de tout dommage qui résulterait d'une faute ou d'une négligence du Client, ou que celui-ci aurait pu éviter en faisant appel aux conseils de GESPRO ;
- d'une utilisation en lien avec l'Application de programmes non fournis ou avalisés par GESPRO et susceptibles d'affecter l'Application ou les Données du Client,

**En cas de prononcé d'une condamnation à l'encontre de GESPRO, les dommages et intérêts mis à sa charge seront en toutes hypothèses expressément limités au montant effectivement versé par le Client à GESPRO au titre de la période contractuelle annuelle précédant la réclamation du Client, qu'elle soit amiable ou judiciaire.**

**Dans l'hypothèse où le plafond ci-dessus serait jugé inapplicable, la responsabilité de GESPRO serait limitée, toutes causes confondues, au montant maximum pris en charge par sa police d'assurance responsabilité civile professionnelle pour les dommages concernés.**

## **21. Cession du Contrat**

Le Contrat ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, par l'une des Parties, sans l'accord écrit et préalable de l'autre Partie, sauf en cas de transfert de l'activité de GESPRO à un tiers, sous quelque forme que ce soit (cession de fonds de commerce, fusion, acquisition), sous réserve de la reprise des engagements contractuels par le Cessionnaire, et dès lors que le Client en aura été préalablement informé par GESPRO. Le changement de contrôle d'une Partie ne sera pas considéré comme un cas de cession de contrat au sens du présent article.

Par dérogation expresse à l'article 1216-1 du Code Civil, GESPRO sera libéré, en cas de cession du Contrat, de toutes ses obligations liées à l'exécution, tant passé que future, du Contrat.

## **22. Résiliation**

Chaque Partie pourra résilier le Contrat comme indiqué à l'article « Commandes

Toute Prestation ou toute souscription à un Abonnement fait l'objet d'une Proposition préalable. Seuls les prix et indications apparaissant sur cette Proposition ont valeur contractuelle, à l'exclusion des prix et renseignements portés sur le site internet ou autre documentation commerciale de GESPRO, lesquels ne sont donnés qu'à titre purement indicatif.

La Commande est formée par l'acceptation sans réserves de la Proposition par le Client, ou bien par l'émission d'un bon de commande reprenant les éléments de la Proposition ou y faisant référence.

La Commande n'est définitivement formée qu'après :

- v) l'envoi au Client d'une confirmation de la commande par GESPRO lorsqu'il existe une variation entre la Proposition et le bon de commande, et
- vi) encaissement par GESPRO de l'acompte du par le Client, le cas échéant ;

GESPRO se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Une fois la Commande définitive, elle ne peut être annulée. Toutefois, en cas d'annulation unilatérale de la Commande par le Client, quelle qu'en soit la cause, l'acompte versé à la Commande restera acquis à GESPRO, à titre de clause pénale. En l'absence d'acompte, une somme de 40% du montant HT de la Commande sera due par le Client, à titre de clause pénale.

### 23. Entrée en vigueur et durée

*Abonnements».*

Par ailleurs, chaque Partie pourra résilier le Contrat, en cas de manquement de l'autre Partie à l'une de ses obligations contractuelles, et notamment en cas de :

- Défaut de paiement des redevances de Service, ou de toute autre prestation commandée à GESPRO,
- Défaillance grave et répétée de GESPRO à ses obligations au titre du Support,
- Défaillance grave et répétée de GESPRO à ses engagements de disponibilité du Service,
- Manquements d'une Partie à ses obligations en matière de protection et de traitement des Données Personnelles, ayant un impact financier ou commercial significatif pour l'autre Partie,
- Violation des engagements de confidentialité,
- Violation de la clause de non-sollicitation ;

Cette résiliation ne pourra être prononcée qu'à défaut pour la Partie défaillante de remédier au manquement dans le délai d'un (1) mois après la mise en demeure par courrier recommandé avec AR notifiant l'existence dudit manquement adressée par la Partie victime du manquement.

En cas de résiliation anticipée pour défaut de paiement du Client, GESPRO se réserve le droit d'appliquer au Client une pénalité fixée à 50% du prix hors taxes du montant des sommes restant à payer, à titre de compensation pour le préjudice subi du fait de la résiliation anticipée du Contrat aux torts du Client.

### 24. Conséquences de la cessation du Contrat

A la cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client devra :

- cesser immédiatement d'utiliser le Service,
- payer dans un délai de 30 jours toutes sommes restant dues à GESPRO .

Les redevances payées au titre de la période contractuelle en cours resteront acquises à GESPRO, sans remboursement possible.

En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, le Client pourra, sur demande écrite, récupérer l'ensemble des Données hébergées par l'Application, et ce dans un délai maximum de 60 jours à compter de la cessation du Contrat. Ces Données seront transmises sous format ouvert, Par ailleurs, GESPRO s'engage à détruire, sur demande expresse et écrite du Client, l'ensemble des Données hébergées par l'Application.

Afin que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire, GESPRO pourra également fournir, à la demande du Client, des prestations d'assistance dans le cadre de la réversibilité, dans le but de fournir au Client ou à son nouveau prestataire les Données sous le format de son choix. Ces prestations seront réalisées sur devis préalable et feront l'objet d'une facturation distincte.

## **25. Confidentialité**

Chacune des parties s'engage en son nom comme en celui de ses collaborateurs à considérer comme confidentiels, pendant la durée du présent contrat et après son expiration, les documents, données, systèmes, logiciels, savoir-faire en provenance de l'autre partie dont elle pourrait avoir eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat, et à ne pas les divulguer à des tiers, ni à les utiliser en dehors des besoins du présent contrat.

Ne peuvent être considérées comme Informations Confidentielles des informations :

- communiquées à l'une des parties par des tiers avant que l'autre partie ne les ait divulguées, ou,
- qui seraient du domaine public sans que la partie bénéficiaire n'ait contribué à leur divulgation, ou
- sont conçues indépendamment par la partie bénéficiaire.

Ces obligations demeureront valables pendant une durée de 5 ans à compter de la cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

## **26. Sous-traitance**

GESPRO est en droit de sous-traiter tout ou partie des Prestations (y compris la fourniture du Service) à tout tiers de son choix. Toutefois il demeurera seul responsable vis à vis du Client de toutes ses obligations découlant du présent contrat

## **27. Non sollicitation**

Chacune des Parties s'interdit de solliciter, directement ou indirectement, recruter, embaucher, ou faire travailler, sous quelque statut que ce soit, un collaborateur salarié de l'autre partie et ce pendant la durée du Contrat, et pendant les 12 mois suivant la cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause. Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas l'engagement, elle s'engage à dédommager l'autre en lui versant une indemnité égale à 12 mois de salaire brut chargé (cotisations salariales et patronales incluses) du collaborateur concerné.

## **28. Référence commerciale**

GESPRO est autorisé à utiliser le nom et le logo du Client à titre de référence commerciale.

## **29. Force Majeure**

Aucune Partie ne pourra être tenue pour responsable envers l'autre d'un manquement à ses obligations contractuelles au cas où ce manquement aurait pour cause exclusive un événement constitutif de force majeure.

Sont expressément reconnus par les Parties comme des cas de force majeure les événements suivants : actes de terrorisme, incendie, explosion, inondation des équipements informatiques et

notamment des locaux de l'Infrastructure, épidémies ou pandémies reconnues par l'organisation mondiale de la santé (OMS), lois ou décrets incompatibles avec l'exécution du Contrat, interruption des réseaux électriques, Internet ou de télécommunications, grèves totales ou partielles du personnel du Prestataire ; décès d'un homme-clé de GESPRO, tel que son dirigeant de droit ou de fait, ou son directeur technique, ne pouvant être remplacé immédiatement.

Il est rappelé qu'en vertu de la loi applicable, la force majeure ne peut constituer une cause exonératoire de l'obligation de paiement.

La partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Pendant cette suspension, les parties conviennent que les frais engendrés par la situation seront à la charge de la partie empêchée.

Si l'une des Parties était empêchée d'exécuter ses obligations pendant plus de trois (3) mois du fait d'un événement de force majeure, chacune des Parties aura alors la faculté de résilier le Contrat, sans dommages et intérêts de part et d'autre.

### **30. Nullité Partielle**

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

### **31. Non-renonciation**

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations contractuelles ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

### **32. Droit applicable et Règlement des Litiges**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

Les Parties conviennent de s'efforcer de régler à l'amiable tous les différends nés de la conclusion, de l'interprétation, de l'exécution, ou de la cessation d'un Contrat. Dès la survenance d'un litige, les Parties se réuniront dans un délai d'un mois à compter de la notification du différend par l'une des Parties à l'autre Partie par courrier recommandé avec AR. La réunion de conciliation devra mettre en présence au moins un représentant de chaque Partie. Elle pourra se tenir à distance, par tout moyen de télécommunication approprié. A défaut d'accord amiable dans un délai d'un mois à compter de la réunion de conciliation, chaque Partie recouvrera sa pleine et entière liberté d'action.

A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE DANS LES CONDITIONS PREVUES A L'ALINEA PRECEDENT, TOUT LITIGE ENTRE LES PARTIES RELATIFS A LA CONCLUSION, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA CESSATION D'UN CONTRAT, POUR QUELQUE CAUSE QUE CE SOIT, AINSI QUE TOUTES SUITES QUI POURRAIENT EN RESULTER, SERA SOUMIS A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL JUDICIAIRE DE GRENOBLE, NONOBTANT APPEL EN GARANTIE OU PLURALITE DE DEFENDEURS, Y COMPRIS DANS LE CAS DE PROCEDURES D'URGENCE OU CONSERVATOIRES, EN REQUETE OU EN REFERE.

## ANNEXE 1 : DISPOSITIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

La présente Annexe régit les règles de traitement par GESPRO des Données Personnelles hébergées sur l'Application, en sa qualité de sous-traitant, conformément à l'article 28 du RGPD.

Elle fait partie intégrante des Conditions Générales de Service et, en cas de contradiction, prévaut sur les dispositions desdites Conditions Générales.

### 1. Définitions

Au sens de la présente Annexe, chacune des expressions ci-dessous aura la signification donnée dans sa définition, et employées indifféremment au pluriel ou au singulier, à savoir :

- ✓ **Client Final** : client du Client, notamment tout maître d'ouvrage du Projet, avec lequel le Client est en relation contractuelle ; qu'il s'agisse d'un contrat de droit privé ou de droit public ;
- ✓ **Données Personnelles** : données personnelles traitées par le Prestataire pour le compte du Client dans le cadre de sa Prestation. Ces Données incluent notamment celles des dirigeants, employés, clients ou fournisseurs du Client, ainsi que de toute partie prenante au Projet.
- ✓ **Personne Concernée** : toute personne physique dont les Données Personnelles sont susceptibles de faire l'objet d'un Traitement par le Prestataire dans le cadre du Contrat, et notamment toute personne physique prenant part au Projet, sous quelque forme ou statut que ce soit.
- ✓ **Prestataire** : la société GESPRO
- ✓ **Règlementation Données Personnelles** : réglementation applicable sur la protection des données personnelles, et notamment la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés » et le Règlement Européen 2016/679 sur la Protection des Données Personnelles (RGPD), ainsi que tout texte national ou européen applicable en matière de gestion ou protection des données personnelles.
- ✓ **Système d'Information** : ensemble des ressources matérielles, logicielles, applications, bases de données et réseaux de télécommunication du Client.
- ✓ **Traitement de Données** : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées aux Données, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction; telle que prévue dans le cadre de la Commande.

Les autres termes employés avec des majuscules sont définis à l'article 1 des Conditions Générales.

### 2. Responsabilité des Parties

Le Client ayant déterminé les finalités et moyens des Traitements autorisés, il assumera seul la qualité de responsable du traitement des Données Personnelles au sens de la Règlementation

Données Personnelles, le Prestataire ayant la qualité de « sous-traitant » de ces Données dans le cadre de ses interventions.

Dans l'hypothèse où le Client serait, vis-à-vis du Client Final, considéré comme sous-traitant de premier rang, pour tout ou partie des Prestations, le Prestataire sera considéré comme sous-traitant de second rang, pour les activités de Traitement correspondant à ces Prestations, ses droits et obligations restant inchangées au titre du présent Contrat.

Le Prestataire ne sera tenu responsable, en sa qualité de sous-traitant, que des obligations spécifiquement mises à sa charge par le Contrat, ou par la réglementation en vigueur sur le respect et la protection des Données Personnelles ; ou encore s'il a agi en dehors des instructions précises du Client.

Le Prestataire ne saurait être tenue responsable des manquements du Client à cette réglementation, et qui ne lui seraient aucunement imputables au titre du Contrat, en application de l'article 82.3 du RGPD.

Le Client garantit au Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes de Réglementation Données Personnelles et notamment qu'il a informé les Personnes Concernées de l'usage et du traitement qui est fait de leurs Données dans le cadre des Prestations ; ainsi que des droits qui leur sont concédés (droit d'opposition, droit d'accès et de rectification, droit à la portabilité, droit d'effacement, droit de limitation du traitement).

**En particulier, le Client s'engage à ne pas traiter de données « particulières » (au sens de l'article 9 du RGPD) sur les Personnes Concernées; ou bien à obtenir le consentement des Personnes Concernées, ou à s'assurer d'une base légale adéquate pour le traitement de telles données. Il est également rappelé que les Données Personnelles collectées doivent être adéquates et pertinentes au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées. A cet égard, les commentaires éventuels sur les Personnes Concernées, et qui peuvent être renseignés sur l'Application, doivent être adéquats, objectifs, pertinents, et non excessifs, et en rapport avec le Projet. Ces commentaires sont rédigés sous la seule responsabilité du Client, et ne doivent en aucun cas porter atteinte à la dignité ou à l'image des Personnes Concernées.**

**En conséquence, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte, ou réclamation émanant d'une Personne Concernée et liée à l'utilisation ou au traitement de ces Données Personnelles par le Prestataire dans le cadre des Prestations, et garantit le Prestataire contre toute indemnité ou condamnation pouvant être mise à sa charge du fait d'un recours d'une personne sus désignée.**

Dans l'hypothèse où le Client serait, vis-à-vis du Client Final, considéré comme sous-traitant de premier rang, pour tout ou partie des Prestations, le Client s'engage à répercuter l'engagement de garantie prévu au présent article sur le Client Final.

### **3. Finalité du Traitement**

Le Prestataire s'engage à ne traiter les Données qu'aux seules fins et dans le seul cadre de la Commande, à savoir pour l'hébergement et le Support d'une application logicielle en ligne de gestion de projets de construction ou promotion immobilière ; ainsi que pour toute Prestation supplémentaire commandée par le Client

Il s'engage également à ne pas accéder ou traiter, d'une quelconque façon que ce soit, à des Données qui ne soient pas strictement nécessaires à l'exécution de sa mission.



#### 4. Confidentialité des Données

Le Prestataire est tenu à une obligation de confidentialité au titre du présent Contrat et s'interdit de communiquer, à titre gratuit ou onéreux, les Données Personnelles à un tiers, quel qu'il soit, sauf pour les besoins de l'exécution de la Prestation et uniquement avec l'accord préalable du Client, ou dans les conditions prévues à l'article « Sous-traitance ultérieure ».

En conséquence, le Prestataire veillera à ce que les personnes autorisées à traiter les Données en exécution du Contrat s'engagent par contrat à respecter la confidentialité de ces Données ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, et à ce que toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées soient prises dans le cadre de la Prestation pour garantir cette confidentialité.

#### 5. Sécurité des Données

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures appropriées pour préserver et assurer la sécurité des Données traitées dans le cadre de la Prestation, et hébergées dans l'Application, pour empêcher que les Données soient déformées, endommagées, divulguées, détruites ou que des tiers non autorisés y aient accès.

A cette fin, outre les mesures visées à l'article « Sécurité des Données » du Contrat, le Prestataire s'engage à :

(i) mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, conformes aux recommandations de l'ANSSI et de la CNIL pour éviter toute perte, endommagement, altération ou accès non-autorisé aux Données.

Ces mesures seront, selon les besoins et les risques associés, et après concertation avec le Client :

- a) la pseudonymisation et/ou le chiffrement des Données Personnelles ;
- b) des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- c) des moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données Personnelles et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- d) une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

(ii) tenir compte, lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, des incidences dommageables pour le Client en cas de destruction, de perte, d'altération, ou de divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou de l'accès non autorisé à de telles Données, de manière accidentelle ou illicite.

Dans le cadre des activités de support applicatif et de maintenance de l'Application ou d'administration du Service pour le compte du Client, le Prestataire s'engage en outre à éviter toute manipulation ou opération ayant pour effet d'entraîner une perte, une altération ou un accès non-autorisé aux Données.

#### 6. Violation de Données Personnelles

Le Prestataire notifiera au Client toute éventuelle violation des Données Personnelles, définie comme tout accès non autorisé, divulgation, perte, altération, ou destruction des Données Personnelles, dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par contact téléphonique, confirmé sans délai par email.

Cette notification devra contenir les éléments suivants :

- la description de la nature et de l'étendue de l'atteinte aux Données : type de Données concernés, nombre de fichiers, circonstances de l'atteinte aux Données ;
- la description des mesures prises ou que le Prestataire propose de prendre pour remédier à la violation, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives ;

- d'une manière générale, toutes les informations nécessaires pour permettre au Client d'informer l'autorité de contrôle et, si nécessaire, les Personnes Concernées.

## **7. Mise à jour des Données Personnelles**

Le Client pourra mettre à jour, supprimer, ou archiver directement dans l'Application les Données Personnelles hébergées par l'Application. En cas de difficultés, le Prestataire pourra également effectuer ces actes pour le compte du Client, dans le cadre du support applicatif ou de l'administration du Service.

## **8. Audits**

Le Prestataire s'engage à mettre à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, par le Client ou tout autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits, dans la limite d'un audit par année calendaire. Cet audit devra être réalisé par un expert indépendant, soumis à un engagement contractuel de confidentialité envers le Prestataire. Un pré-rapport sera transmis aux Parties pour qu'elles puissent faire valoir leurs observations avant dépôt du rapport définitif.

Les frais liés à la réalisation de ces audits resteront à la charge du Client, à moins que leurs conclusions ne révèlent de graves manquements au présent Contrat quant au traitement des Données par le Prestataire.

## **9. Devoir d'assistance**

Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour assister le Client dans ses démarches visant à garantir la conformité des traitements de données personnelles avec la réglementation en vigueur. A ce titre, le Prestataire mettra à la disposition du Client toutes les informations nécessaires en cas de réalisation de tout audit de conformité ou sécurité, ou toute analyse d'impact menée par le Client ou de tout contrôle mené par une autorité de contrôle compétente.

En revanche, les Prestations n'incluent pas la réalisation de démarches propres au Client, telles que la rédaction d'analyses d'impact, ou la déclaration à la CNIL d'une violation de Données, lesquelles donneront lieu, le cas échéant, à facturation d'une prestation distincte.

## **10. Durée du Traitement**

Par principe, les Données seront traitées pour la durée nécessaire à leur finalité, à savoir pour la durée de l'exécution de la Prestation ou, le cas échéant, pour la durée de l'Abonnement

Par défaut, les Données des Utilisateurs sont effacées de la base active de l'Application après clôture de leur Compte Utilisateur.

## **11. Droits des Personnes Concernées**

Il appartiendra au Client de traiter les demandes des Personnes Concernées quant à l'exercice des droits qui leur sont offerts par la réglementation applicable (notamment droit d'opposition, droit d'accès et de rectification, droit à la portabilité, droit d'effacement des données des mineurs, droit de limitation du traitement). Si les personnes concernées venaient à exercer auprès du Prestataire des demandes d'exercice de leurs droits, celles-ci seront systématiquement renvoyées au Client pour qu'il les traite dans les délais légaux.

## **12. Sous-Traitance**

GESPRO est autorisé à faire appel à la société ENIX, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 481 912 970 (ci-après, le « sous-traitant ultérieur ») pour mener les activités de traitement suivantes : hébergement et traitement des Données dans l'Application.

Sauf stipulation contraire dans le Contrat, et sous réserve des stipulations relatives à certaines Prestations, le Prestataire est autorisé à faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour réaliser toute opération de traitement des Données Personnelles nécessitée par la Prestation, sous réserve d'en informer préalablement et par écrit le Client en indiquant clairement les activités de traitement sous-traitées, ainsi que l'identité et les coordonnées du sous-traitant. Le Client disposera d'un délai de 15 jours à compter de la date de

réception de cette information pour présenter ses objections. A défaut d'objection émise pendant ce délai, le sous-traitant ultérieur sera réputé agréé par le Client.

Le Prestataire s'assurera que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la Règlementation Données Personnelles. En toutes hypothèses, le Prestataire demeure pleinement responsable vis-à-vis du Client de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

### **13. Transfert de Données hors Union Européenne**

Le Prestataire s'engage à ne procéder, dans le cadre de la Prestation, ou de la fourniture du Service, à aucun transfert de Données Personnelles vers un Etat hors Union Européenne, ou n'étant pas couvert par une décision d'adéquation au sens de l'article 45 du RGPD.

Toute dérogation à cette obligation ne pourra se faire qu'avec l'accord préalable écrit du Client.

Il est rappelé qu'à la date du Contrat, l'Application (et les Données) sont hébergées en France, sur les serveurs de la société INTERXION FRANCE (RCS Paris : 423 945 799).

### **14. Registre des Traitements**

Le Prestataire s'engage à tenir un registre de toutes les catégories d'activités de Traitement effectuées pour le compte du Client, comprenant toutes les informations visées à l'article 30 2) du RGPD.

Le Prestataire tient le registre des Traitements à la disposition du Client et/ou de l'autorité de contrôle et s'engage à le communiquer sur simple demande.

### **15. Sort des Données à la fin du Contrat**

A la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer sous format lisible les Données Personnelles qu'il aurait en sa possession, ou à les détruire, selon le choix du Client, sous réserve des Données strictement nécessaires au respect par le Prestataire de ses propres obligations légales ou contractuelles (notamment pour justifier de l'exécution de la Prestation). Le cas échéant, le Prestataire informera le Client des Données conservées ; le Client pouvant solliciter, à ses frais, le retrait de certaines informations jugées confidentielles ou non nécessaires au respect par le Prestataire de ses obligations légales ou contractuelles.

Il appartiendra au Client de solliciter une copie complète des Données avant leur destruction, dans les conditions prévues au Contrat.