

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

En vigueur au 01 Janvier 2023

## I. A propos de TRIBOFILM

Les Services sont fournis par TRIBOFILM, société par actions simplifiée au capital de 30.000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de La Rochelle sous le numéro 390 977 684, dont le siège social est situé 40 rue Jacques de Vaucanson, 17180 PERIGNY, FRANCE («TRIBOFILM»).

## II. Portée des Conditions Générales de vente et d'Utilisation

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation («CGVU») sont applicables à toute utilisation et à tout accès aux Services. Elles sont validées électroniquement par le Client au moment de la Souscription et à chaque modification des CGVU.

En tout état de cause, les CGVU sont disponibles à tout moment sur le Site pour les Utilisateurs. Les CGVU prévalent sur tous les documents contractuels émis par le Client.

Le Client, les Administrateurs et les Collaborateurs reconnaissent avoir lu et compris les CGVU et acceptent d'être liés par elles. TRIBOFILM se réserve le droit de modifier les CGVU à tout moment. Cependant les CGVU applicables au client sont les dernières signées par le client concernant son abonnement de service ou son contrat de maintenance.

## III. Définitions

Les termes commençant par une majuscule dans les CGVU ont la signification suivante :

**Administrateur(s)** désigne(nt) le Client ou les personnes physiques employées du Client et autorisées à utiliser à des fins professionnelles la Solution : elles disposent d'un accès à un Compte permettant de paramétrer la Solution et de configurer ou de réaliser des actions sur les Comptes des Collaborateurs ;

**Anomalie** désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non conformité reproductible des Services par rapport à sa Documentation. Les Anomalies devant être qualifiées par TRIBOFILM sont classifiées en trois catégories :

- Anomalie Bloquante : Anomalie reproductible par TRIBOFILM qui rend impossible l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles des Services et pour laquelle il ne peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.

- Anomalie Majeure : Anomalie reproductible par TRIBOFILM qui rend inopérante l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités des Services et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.

- Anomalie Mineure : Anomalie reproductible par TRIBOFILM qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie d'un autre niveau de criticité.

**Assistance** désigne l'assistance à l'utilisation des Services concernant l'utilisation des fonctionnalités applicatives standards ;

**Client** désigne la personne morale ou physique souscrivant à des fins professionnelles aux Services, qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, publique, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'il agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ;

**Collaborateur(s)** désigne(nt) la (les) personne(s) physique(s) employée(s) du Client et autorisée(s) à utiliser à des fins professionnelles la Solution. Elle(s) dispose(nt) d'un accès à un Compte configuré par l'Administrateur sans droits d'administration sur la Solution ;

**Compte** désigne un compte valide donnant accès à la Solution et, plus généralement, aux Services souscrits par le Client ;

**Contenu** désigne tout contenu que les Utilisateurs peuvent télécharger et classer depuis la Solution ;

**Demande** désigne tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation des Services, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de TRIBOFILM ;

**Devis** désigne le document écrit proposé par TRIBOFILM au Client contenant son offre de Services et de Prix. En cas de contradiction entre les CGVU et le Devis, le Devis fera foi ;

**Donnée(s) à Caractère Personnel** désigne(nt) toute(s) donnée(s) à caractère personnel relative(s) à une personne physique qui est ou pourrait être identifiée ;

**Durée** désigne le nombre ferme de mois durant lequel le Client est autorisé à accéder et utiliser les Services ;

**Licence** désigne la licence non-exclusive d'utilisation de la Solution concédée par TRIBOFILM au Client et aux Utilisateurs ;

**Partie(s)** désigne TRIBOFILM et/ou le Client ;

**Politique de Confidentialité** désigne le document établi par TRIBOFILM présentant ses traitements de Données à Caractère Personnel du Client et des Utilisateurs et définissant leurs droits correspondants ;

**Portail** désigne le portail de services web que TRIBOFILM met à disposition du Client. Le Portail est accessible à l'adresse <https://support.tribofilm.fr> ou à toute autre adresse de site communiquée par TRIBOFILM ;

**Prix** désigne les prix des Services choisis par le Client ;

**Services** désigne la fourniture de la Solution, de l'assistance et des prestations complémentaires pouvant être fournies sur demande du Client par TRIBOFILM, notamment l'accompagnement, le paramétrage, la formation ou l'intégration de données ;

**Site** désigne le site internet de TRIBOFILM accessible à l'adresse [www.tribofilm.fr](http://www.tribofilm.fr) et présentant les Services ;

**Solution** désigne l'application de gestion de la maintenance développée par TRIBOFILM et accessible en « Software as a Service » (SaaS) ;

**Souscription** désigne l'engagement contractuel liant le Client à TRIBOFILM pour bénéficier des Services ;

**Utilisateurs** désignent les Administrateurs et les Collaborateurs.

## IV. Description des services fournis par TRIBOFILM

### 4.1. Description des Services

TRIBOFILM propose une Solution en ligne (y compris depuis les smartphones et les tablettes) lui permettant notamment d'inventorier les biens du client (topologie) et renseigner une base technique, de gérer la maintenance curative et préventive de ces biens, gérer des stocks et des achats, de stocker du Contenu, d'établir des statistiques.

Sur demande du Client et à titre onéreux, TRIBOFILM peut, par l'intermédiaire de son Service Accompagnement, Formation et Intégration, aider le Client à identifier ses besoins à l'égard de la Solution et former les Administrateurs et les Collaborateurs pour une optimisation de l'utilisation de la Solution.

### 4.2. Utilisateurs

Les Comptes des Utilisateurs ont deux niveaux d'accès : Administrateur et Collaborateur. Par défaut, le Compte paramétré par TRIBOFILM est un Compte pour un Administrateur. Lorsque le Client souscrit à des Comptes des Collaborateurs pour un ou plusieurs des Collaborateurs, ils ont accès aux Services dans les conditions définies par les Administrateurs. Les Administrateurs ont accès à l'ensemble du Contenu des Collaborateurs. Les Utilisateurs peuvent partager du Contenu.

### 4.3 Assistance

Les Administrateurs et les Collaborateurs bénéficient de l'Assistance, tout au long de la Durée, via un accès au Portail et via un accès téléphonique.

#### 4.3.1 Accès à l'Assistance par le Portail

L'accès par le Client au Portail lui permettra de bénéficier des prestations suivantes :

- Possibilité pour le Client de formuler une Demande par écrit dans l'espace du Portail réservé à cet effet ;
- Possibilité pour le Client de suivre le traitement de ses Demandes.

Les Demandes seront enregistrées dans les outils de TRIBOFILM afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de criticité.

De manière à faciliter l'exécution de l'Assistance, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchaînement des menus etc.) en la documentant le cas échéant par tous moyens à sa disposition et ce, afin de permettre à TRIBOFILM de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à sa connaissance.

TRIBOFILM s'engage à se conformer au délai de prise en charge de huit (8) Heures ouvrées pour au moins 75 % des Demandes. Le respect par TRIBOFILM de ce pourcentage sera évalué par période de douze (12) mois consécutifs à compter de la date de début de fourniture de l'Assistance, et implique le respect par le Client de ses obligations et des Pré-requis Techniques de TRIBOFILM notamment concernant la téléassistance.

L'Assistance ne pourra être assurée par TRIBOFILM que dans la mesure où les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation des Services ainsi qu'à leurs Mises à Jour et que le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, l'Assistance pourrait être suspendue de plein droit, avec effet immédiat, par TRIBOFILM, sans que le Client puisse réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre des Services.

A l'issue du délai de prise en charge de la demande (huit (8) Heures ouvrées), TRIBOFILM procédera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

A l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, TRIBOFILM disposera :

- d'un délai de douze (12) Heures ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité bloquante.
- d'un délai de six (6) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité majeure.

En ce qui concerne les Anomalies de criticité mineure, TRIBOFILM ne sera pas tenue au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

#### 4.3.2 Accès téléphonique à l'Assistance

L'accès téléphonique à l'Assistance permet au Client de formuler ses Demandes auprès du service technique de TRIBOFILM.

TRIBOFILM recevra, pendant ses heures d'ouverture, les Demandes, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. L'Assistance est accessible par le Client du lundi au jeudi (sauf jours fériés) de 8H30 à 12H30 et de 13H30 à 17H30, et le vendredi (sauf jours fériés) de 8H30 à 16H30, heure de Paris.

Le coût des appels téléphoniques restera à la charge du Client.

Les Demandes seront enregistrées dans les outils de TRIBOFILM afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de criticité.

De manière à faciliter l'exécution de l'Assistance, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchaînement des menus etc.) en la documentant le cas échéant par tous moyens à sa disposition et ce afin de permettre à TRIBOFILM de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à la connaissance de TRIBOFILM. Les réponses seront apportées par TRIBOFILM soit sous forme de prise d'appel direct, soit sous forme de rappel du Client, soit sous forme électronique.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de TRIBOFILM s'effectuera dans un délai de huit (8) Heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture de l'Assistance.

L'Assistance ne pourra être assurée par TRIBOFILM que dans la mesure où les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation des Services ainsi qu'à leurs Mises à Jour et que le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance et autorise son recours et son utilisation avec TRIBOFILM notamment afin de faciliter la prise en compte des anomalies.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, l'Assistance pourrait être suspendue de plein droit, avec effet immédiat, par TRIBOFILM, sans que le Client puisse réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre des Services.

#### 4.4 Gestion des sauvegardes et des restaurations

TRIBOFILM est responsable de la conduite des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les données du Client.

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées en deux exemplaires conservés dans deux lieux différents. Elles sont effectuées sur des cycles quotidiens, chaque nuit, avec une durée de Rétention de 7 jours calendaires.

Une restauration peut être effectuée à la demande du Client sur la base de l'une de ces sauvegardes, durant leur durée de rétention.

En cas de sinistre survenant sur l'infrastructure permettant d'opérer le Service, TRIBOFILM s'engage à restaurer, dans les meilleurs délais, le Service sur la base de la sauvegarde la plus adéquate.

#### 4.5 Mises à jour

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions qui impliquent un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service ;
- Correctifs (patches correctifs).

Sont expressément exclues les mises à jour et/ou nouvelles versions :

- des États Spécifiques. Par État Spécifique on entend tout état ou tableau de bord non disponible en standard dans les Services que le Client a, de son propre chef, choisi de réaliser et de paramétrer ou de faire réaliser et paramétrer avec ou sans l'aide de TRIBOFILM, et décidé d'utiliser seul ;
- des Développements Spécifiques. Par Développement Spécifique, on entend tous les programmes informatiques conçus et réalisés par TRIBOFILM pour le compte et les seuls besoins du Client et/ou ceux que le Client a réalisés de son propre chef pour ses besoins.

TRIBOFILM procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable. Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition par TRIBOFILM par courriel et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

TRIBOFILM s'engage à informer préalablement le Client des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patches correctifs) par courriel et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Le Client est informé que certaines Mises à Jour, du fait de leur contenu (évolutions fonctionnelles ou ergonomiques) ou de leur complexité technique (pouvant notamment, mais à titre non exhaustif, entraîner des modifications de paramétrage), peuvent nécessiter la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre (notamment de formation). TRIBOFILM s'engage à en informer le Client préalablement à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

Le Client est informé que la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre n'est pas comprise dans la mise à disposition des Mises à Jour.

Le Client est également informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les États Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels. Pour chaque Mise à Jour, chaque État Spécifique ne pourra être rendu opérationnel qu'après homologation expresse de TRIBOFILM et sur intervention facturable de TRIBOFILM sur la base du tarif en vigueur.

### V. Accès aux services sur inscriptions

#### 5.1. Inscription et création du Compte Administrateur

Pour accéder et utiliser les Services, le Client et les Utilisateurs doivent être légalement capables de contracter, et se soumettent à toute loi applicable (française et/ou étrangère). Les Services doivent être utilisés pour des objectifs professionnels uniquement. A la demande du Client, TRIBOFILM créera le Compte Administrateur, au moyen des informations suivantes que le Client lui aura transmises :

- Le nom de la société ;
- Nom et prénom de l'Administrateur,
- Une adresse e-mail ;
- Un numéro de téléphone ;
- Le pays.

L'adresse e-mail doit rester valide tant que le Compte reste actif.

En cas de changement de l'Administrateur du Compte, le Client ou l'Administrateur concerné doit le notifier par écrit à TRIBOFILM, par email ou par demande au support, en lui communiquant les nouvelles informations pertinentes pour la modification du Compte et la mise à jour du Compte pour le nouvel Administrateur.

#### 5.2. Comptes des Utilisateurs

Les Administrateurs et les Collaborateurs déclarent être autorisés à utiliser les Services et avoir accepté les CGVU pour le compte du Client.

L'Administrateur paramètre la configuration des Comptes des Collaborateurs.

#### 5.3. Mot de passe

Le mot de passe associé au Compte est strictement personnel et confidentiel et ne doit pas être partagé avec des tiers. Les Utilisateurs sont responsables de la perte de leur mot de passe ou du vol de leur mot de passe. TRIBOFILM recommande aux Utilisateurs de modifier régulièrement leurs mots de passe et de choisir des mots de passe complexes comprenant des lettres, chiffres et caractères spécifiques.

TRIBOFILM invite les Utilisateurs à consulter le site de la CNIL qui propose une liste de conseils pour gérer ses mots de passe en toute sécurité.

#### 5.4. L'application mobile éditée par TRIBOFILM

TRIBOFILM fournit une application mobile donnant accès aux Services avec une interface tactile accessible depuis la plupart des smartphones et tablettes. Le Client reconnaît que l'application mobile peut ne pas proposer toutes les fonctionnalités des Services.

L'application mobile Android utilise les API Android pour effectuer la synchronisation avec le service Mainti4. Il est nécessaire d'avoir un accès internet lors de cette synchronisation.

#### 5.5. Modules optionnels

Le client pourra accéder à la solution selon le nombre d'utilisateur souscrit et les modules souscrits dans l'offre éditée par TRIBOFILM. Les modules optionnels peuvent être utilisés uniquement que s'ils ont été souscrits par le Client.

Les fonctionnalités standards sont : Gestion des topologies, Gestion des bons de travaux, Gestion des demandes d'intervention, Gestion des compteurs, Gestion des achats, Gestion des chantiers, Gestion des stocks, Statistiques standards.

Les options et modules optionnels sont : Option demandeurs illimités, Module réservation des biens, Module cartographie, Module Import des Bons de Travaux, Module Import des topologies et des articles, Module Code à barres, Module compte rendu express tactile, Module Business Intelligence, Module Connecteur SSO, Accès API, Accès Application MaintiDroid, Accès Application ProgilibDroid, Module Lubrification, Module Business Intelligence Viewer, Module Analyse Lubrification, Accès rapport BI, Interface ERP, Interface via fichier à plat.

Dans le cas où le client accéderait à une option ou un module qu'il n'aurait pas souscrit il doit le signaler à TRIBOFILM. TRIBOFILM coupera l'accès à cette option ou module non souscrit par l'utilisateur. TRIBOFILM pourrait facturer une option qui aurait été utilisée volontairement sans en avoir souscrit les droits d'utilisation.

Les modules optionnels peuvent-être mis à disposition pour une période d'essai gratuite selon accord d'un conseiller clientèle.

### VI. Obligations de TRIBOFILM

#### 6.1. Obligations de TRIBOFILM

TRIBOFILM concède au Client et aux Utilisateurs pour le compte du Client un droit non exclusif d'accès et d'utilisation des Services conformément aux CGVU.

TRIBOFILM s'engage à faire preuve de prudence et de diligence dans la fourniture d'un service de qualité, conformément aux usages en la matière et aux règles de l'art. TRIBOFILM s'efforcera de fournir un accès permanent à la Solution, 24 heures sur 24 et chaque jour sauf en cas de maintenance programmée telle que définie à l'article 10.1.3 des CGVU, de suspension à l'accès à la Solution pour l'une des causes prévues à ce même article ou de force majeure, telle que définie à l'article 15.5 des CGVU.

#### 6.2. Obligations associées au Contenu du Client

TRIBOFILM s'engage à :

- prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité du Contenu pendant la Durée ;
- ne pas utiliser le Contenu pour une autre finalité que la fourniture de la Solution (y compris le soutien technique associé) ;
- ne pas modifier ou changer le Contenu ;
- prendre toutes les précautions raisonnables pour assurer la protection physique du Contenu des Utilisateurs. Les sauvegardes sont effectuées par TRIBOFILM.

## VII. Obligations du Client et des Utilisateurs

### 7.1. Accès à la Solution par les Utilisateurs

Les Utilisateurs doivent utiliser la Solution conformément aux CGVU. Ils acceptent d'être liés par la Licence pendant toute la Durée.

Le Client se porte fort du respect des CGVU par les Utilisateurs.

Pour accéder à la Solution, les Utilisateurs doivent avoir un accès à un terminal connecté à l'internet et utiliser un navigateur récent configuré pour l'acceptation des cookies. Tous les coûts nécessaires pour l'équipement et la connexion des Utilisateurs à l'internet et de leur accès et d'utilisation de la Solution sont de la seule responsabilité du Client pour le compte duquel les Services sont utilisés.

TRIBOFILM recommande au Client de souscrire aux Services payants de paramétrage de la Solution dispensés par son Service Accompagnement, Formation et Intégration. A défaut, les Utilisateurs configureront, sous leur seule responsabilité, la Solution et vérifieront seuls leur compatibilité avec leurs terminaux.

### 7.2. Utilisation des Services

Pour utiliser et accéder aux Services, le Client, les Utilisateurs acceptent de :

- toujours fournir des Données à Caractère Personnel sincères et véridiques, et à les mettre à jour si nécessaire afin qu'elles restent complètes et exactes ;
- utiliser la Solution conformément à leur destination et selon les termes des CGVU et collaborer de bonne foi avec TRIBOFILM ;
- respecter les droits des tiers et, plus généralement, toutes les lois et règlements en vigueur relatifs à l'utilisation des Services ;
- ne pas nuire à la réputation de TRIBOFILM, dénigrer les Services ou diffamer TRIBOFILM, notamment sur l'internet, y compris les réseaux sociaux, et d'employer de la mesure et de la prudence quant aux propos concernant TRIBOFILM, ses employés et/ou ses Services qu'ils souhaiteraient mettre en ligne ;
- ne pas s'engager dans toute conduite qui pourrait interrompre, détruire, limiter ou plus généralement nuire à TRIBOFILM ou permettre aux Clients et aux Utilisateurs d'accéder et d'utiliser les Services sans autorisation, y compris en utilisant des virus, codes malveillants, des programmes ou des fichiers ;
- ne pas copier ou vendre tout ou partie de la Solution et du Site. En cas de violation de ce qui précède, TRIBOFILM se réserve le droit de suspendre l'accès aux Comptes du Client sans indemnité.

Le Client reconnaît avoir :

- vérifié l'adéquation des Services à ses besoins et avoir reçu toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire aux Services.
- Outre un devis détaillé, TRIBOFILM transmet en effet systématiquement, préalablement à la Souscription, une documentation reprenant la description précise de la Solution et des fonctionnalités proposées. Le Client peut également bénéficier d'une démonstration personnalisée par un conseiller clientèle et obtenir un accès aux Services à titre d'essai ;
- pris conscience que la mise en place d'un progiciel peut entraîner des modifications de son organisation et en a mesuré les impacts éventuels et que, s'il n'a pas de service informatique, devra se faire accompagner d'un professionnel pour la gestion de ce projet ;
- été pleinement informé par TRIBOFILM de l'étendue de ses obligations contractuelles aux termes des CGVU.

### 7.3. Contenu appartenant au Client et accessible via la Solution

Le Client est entièrement et seul responsable du Contenu téléchargé, stocké ou mis en ligne par les Utilisateurs via la Solution. Ils sont informés que l'utilisation de la Solution ne les dispense pas de faire de telles copies de sauvegarde. Le Client concède à TRIBOFILM un droit non-exclusif d'utiliser le Contenu des Utilisateurs afin de faire fonctionner et d'alimenter la Solution et de stocker leur Contenu.

S'agissant du Contenu, le Client s'engage à respecter toutes les exigences légales et réglementaires, en particulier celles liées aux Données à Caractère Personnel, y compris faire toute déclaration requise par l'autorité locale de protection des données.

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter par les Utilisateurs les droits des tiers, y compris les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle ou industrielle tels que les droits d'auteur, droits des brevets, des dessins et marques.

A la fin de la Durée, le Client notifiera par tout moyen aux Utilisateurs qu'ils doivent télécharger leur Contenu à partir de la Solution si cela n'a pas déjà été fait. Ils reconnaissent que TRIBOFILM n'héberge pas leur Contenu indéfiniment et qu'il leur incombe de veiller lors de la résiliation ou de la fin de la Souscription à exporter la dernière sauvegarde de leur Contenu.

### 7.4. Contenu appartenant au Client dans le cas de Licence On Premise (installées chez le Client)

En cas de perte des données ou des logiciels, et ce, quelle qu'en soit la cause, à l'exception des limitations définies dans l'article X, TRIBOFILM fournira gratuitement une nouvelle copie des logiciels au Client.

En revanche, le Client convient d'effectuer régulièrement (une fois par jour au moins), une sauvegarde de l'ensemble des données contenues dans les logiciels.

### 7.5. Paiement

Le Client s'engage à réaliser les paiements à TRIBOFILM conformément à l'article VIII des CGVU.

## VIII. Prix

### 8.1. Prix des Services

Nos prix s'entendent en Euros hors taxes. Port et frais de douane non inclus.

Les Prix applicables pour les Services sont communiqués par tout moyen au choix de TRIBOFILM au Client sur sa demande avant la Souscription.

Les Prix peuvent différer en considération du nombre d'options et de Comptes nécessaires pour les Administrateurs et par les Collaborateurs et compte tenu des devis applicables et de l'application éventuelle de taxes.

La Solution choisie par le Client au début de la Souscription l'engagera pendant toute la Durée. La description de la Solution choisie par le Client est renseignée dans le Devis validé par ses soins.

Pendant la Durée, le Client pourra ajouter des options complémentaires et souscrire à un nombre d'utilisateurs supérieur, mais en aucun cas échanger une option par une autre ou diminuer le nombre d'options souscrites ou souscrire à un nombre d'utilisateurs inférieur.

Les prix de la présente offre sont valables à condition que le Client n'impose pas la mise en place d'un contrat ou de conditions de fournitures spécifiques, nécessitant une validation juridique spécifique et/ou une négociation sur des clauses non prévues dans nos conditions générales de vente (ex : pénalités de retard). Si le Client souhaite la mise en place d'un tel contrat ou de telles conditions spécifiques, un forfait de 2000 € sera à ajouter au montant de la présente offre, au titre des frais d'expertise juridique engendrés. Ce montant ne serait facturé que dans l'hypothèse où un accord serait trouvé sur des clauses de fourniture agréant les deux parties.

Toute commande de développement spécifique ou de reporting, entraînera automatiquement la révision du prix de base des Services dès facturation de ces prestations.

TRIBOFILM se réserve le droit de faire des offres promotionnelles qui peuvent différer de la politique des Prix communiquée au Client.

### 8.2. Délais de livraison

Prestation de services : Selon planification définie entre le Client et TRIBOFILM.

Matériel : 1 à 8 semaines après réception de commande chez TRIBOFILM.

TRIBOFILM respectera, dans toute la mesure du possible, le délai de livraison convenu, mais sa responsabilité ne saurait être engagée si le retard de livraison provient de tout événement indépendant de sa volonté tel que : accident de machine, défaillance d'une main d'œuvre indispensable ou d'un fournisseur, incendie, etc..

Les marchandises voyagent aux risques et périls du Client. En cas d'avarie, de perte de marchandises ou de retard, il appartient au Client d'exercer son recours contre le transporteur.

### 8.3. Paiement

La première facturation de l'abonnement interviendra à la date de communication par TRIBOFILM au Client des codes d'accès aux Services (Mise en Service effective), ou à défaut le premier jour du mois suivant.

La facturation des Services sera effectuée par TRIBOFILM sur la base de périodes anniversaires pour des période de 12 mois.

Concernant les commandes portant sur des Services ayant des périodicités de facturations différentes, TRIBOFILM se réserve le droit d'appliquer une même périodicité de facturation à l'ensemble des Services.

Étant ici précisé que cette périodicité sera celle appliquée au(x) Service(s) représentant la part prépondérante du montant total des Services.

Tous les Prix dus au titre des CGVU sont payables annuellement d'avance.

Les modalités de facturation et de règlement appliquées (hors abonnement) sont : Versement à la commande d'un acompte de 30% du montant total TTC de la commande. Factures établies au fur et à mesure des livraisons et des réalisations, réglées au comptant.

En ce qui concerne les clients en dehors hors France métropolitaine, le paiement est réalisé à la commande.

Les prestations de développements seront facturées selon l'échéancier suivant :

- 30 % à la commande
- 30 % à la phase de test
- 40 % à la livraison du développement

Le Client effectue les paiements par virement bancaire. A titre exceptionnel, TRIBOFILM peut accepter, sans y être obligée, un règlement par chèque (uniquement en euros tirés sur une banque française) ou par prélèvement bancaire.

En cas de retard de paiement, le Client sera soumis à une somme forfaitaire de quarante (40) euros. Tout retard dans le versement donne lieu au paiement d'intérêts par le Client sur le montant restant dû à la date d'échéance.

Le taux d'intérêt correspond au taux appliqué par la Banque centrale européenne, à l'échéance, pour ses opérations en euros, augmenté de dix (10) points de pourcentage.

Le Client devra rembourser TRIBOFILM de tous les frais (y compris les éventuels honoraires d'avocats) associés au recouvrement des paiements non honorés par le Client.

TRIBOFILM se réserve le droit, en cas de non-paiement par le Client de l'une de ses factures, ou en cas de violation d'une stipulation contenue dans les CGVU, de suspendre l'accès aux Services jusqu'à ce que le paiement soit reçu dans son montant total.

De plus, dans l'hypothèse où TRIBOFILM réalise des prestations pour une ou plusieurs sociétés qui, directement ou indirectement, sont contrôlées par, ou sous le même contrôle que la société cliente, au sens des articles L.233-1 et suivants du Code de commerce, l'ensemble desdites prestations sera facturé à la société destinataire des devis/offres de TRIBOFILM.

**Cas des prestations spécifiques (développements spécifiques, reporting, travail sur la base de données ou intégration de données)**

Toute prestations spécifiques commandée est réputée réceptionnée si sous 1 mois passé la date de livraison aucune réserve n'a été émise par le Client.

#### Cas des services hors abonnement

Les services hors abonnement (formation, accompagnement, intégration, développement, ...) sont facturés à la livraison. Les services de gestion de projet et de E-learning, pack prépayé d'assistance à distance, Accompagnement au démarrage, sont facturés au démarrage du projet.

En tout état de cause, les prestations faisant l'objet d'un devis/d'une offre accepté(e) seront intégralement facturées au plus tard 12 mois après l'installation du logiciel ou le démarrage de l'abonnement concerné par la commande, quel que soit la date à laquelle le Client sollicitera leur réalisation si à cette date elles n'ont pas encore été réalisées. TRIBOFILM peut proposer sans y être obligé le remplacement d'une prestation non livrée par une autre.

#### Cas des services sur site (formation, accompagnement, installation)

En cas de renoncement par le Client avant le début des dates planifiées des prestations :

- Dans un délai compris entre 7 semaines et 3 semaines avant le début du service : 25% du coût de la prestation est dû.
- Dans un délai compris entre 3 semaines et 2 semaines avant le début de la prestation : 50% du coût de la prestation est dû.
- Dans un délai inférieur à 2 semaines avant le début de la prestation : 100% du coût de la prestation est dû.

Toute replanification engendrera des frais de gestion d'un montant de 150€ H.T.

Le coût ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

#### 8.4. Factures

Les factures sont établies uniquement par voie électronique, ce que le Client accepte expressément, et adressée par e-mail.

Le Client s'engage à informer TRIBOFILM de tout changement dans son adresse postale et bancaire, ou toute autre information nécessaire pour le paiement.

Le Client s'engage à maintenir actifs les moyens de paiements (compte bancaire) associés à son compte TRIBOFILM, notamment en cas de prélèvement automatique, et à informer suffisamment tôt TRIBOFILM de tout changement de coordonnées bancaires pour lui permettre de tenir compte des modifications et de poursuivre les prélèvements.

Tout différend concernant une facture doit être exprimé dans une lettre ou un courriel adressé avec accusé de réception dans les quinze (15) jours à compter de la date de la facture.

En l'absence d'une telle lettre ou de courriel, le Client sera réputé avoir accepté la facture.

#### 8.5. Révision des prix

Pendant la durée initiale (durée d'engagement) des Services, TRIBOFILM pourra, une fois par année civile, réviser les prix du Contrat dans la limite de quinze (15) %. Au-delà de la durée initiale des Services, pendant les périodes de prorogation, TRIBOFILM pourra modifier, une fois par année civile, les prix du Contrat. En cas de refus par le Client de l'augmentation des montants facturés après la période initiale, celui-ci sera en droit de résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture comportant les nouveaux montants facturés. Le Contrat restera alors en vigueur, aux conditions tarifaires de la facture précédente, jusqu'à la fin du sixième (6ème) mois suivant celui durant lequel la facture en cause aura été émise.

Les prix des prestations restent fermes à condition que l'intégralité des livraisons commandées ait lieu dans les 12 mois suivant la commande.

#### IX. Durée & résiliation

##### 9.1. Durée

La Souscription est réalisée pour une Durée de trente-six (36) mois à compter de la date de début de service.. Les Services seront ensuite tacitement prorogés par périodes successives de douze (12) mois. La Partie qui déciderait de ne pas proroger le Service devra notifier cette décision à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant la fin de la période en cours.

L'activation d'un service optionnel complémentaire en cours d'exécution du Service ne modifiera pas la durée des Services telle que précisée ci-dessus.

##### 9.2. Résiliation

###### 9.2.1 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier la Souscription en informant TRIBOFILM par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant la fin de la période en cours.. Toute résiliation sera effective à la fin de la Durée : la totalité de la Durée sera facturée malgré la résiliation en cours de Souscription. Aucun remboursement ou crédit ne peut être fait pour une utilisation partielle des Services.

###### 9.2.2 Résiliation par TRIBOFILM

TRIBOFILM se réserve le droit de résilier la Souscription d'un Client à tout moment en cas de non-respect des CGVU par ce même Client ou par les Utilisateurs pour le Compte à partir duquel les Services sont utilisés. En cas de retard de paiement de plus de trente (30) jours, TRIBOFILM peut considérer que les CGVU ont été résiliées à la date à laquelle le paiement est dû. TRIBOFILM se réserve le droit de résilier unilatéralement la Souscription d'un Client si le Contenu stocké, mis en ligne et/ou échangé par les Utilisateurs, créait des problèmes opérationnels ou relatifs à ses serveurs.

Le Client concerné sera avisé par lettre recommandée et les Utilisateurs auront accès à la Solution pour une période n'excédant pas un (1) mois.

Les Prix payés par le Client correspondant à la Durée restant à courir au-delà de l'avis ci-dessus seront remboursés.

###### 9.2.3 Accès aux données/ Restitutions de données/ Effacement de données

Après la Durée ou la Résiliation de la Souscription, quelle que soit la raison, les Clients pourront, dans les trois (3) mois suivant la fin de leur abonnement, effectuer une demande auprès de TRIBOFILM afin de permettre aux Utilisateurs d'accéder à la Solution pendant une durée de 48 heures dans les conditions d'un accès aux Services à titre d'essai pour consulter et exporter les données suivantes, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par tout terminal : topologies, personnels, demandes d'intervention, bons de travaux, articles, fournisseurs, commandes.

Dans les mêmes conditions et pendant cette même durée, le Client pourra solliciter de TRIBOFILM, une copie de la dernière sauvegarde de ses Contenus que TRIBOFILM lui restituera dans un format structuré (Base de données SQL au format .bak), couramment utilisé et lisible par tout terminal. Cette restitution sera effectuée sous la forme d'un téléchargement ou, si le volume est trop important, par envoi d'un support externe. Dans ce dernier cas, l'ensemble des coûts (support externe et envoi sécurisé) seront à la charge du Client. Dans la mesure où la demande du Client porte sur des éléments non prévus au paragraphe 1 du présent article, ou nécessitant la mise en œuvre pour TRIBOFILM de procédés de récupération complexes. L'ensemble des coûts de récupération des éléments non prévus au paragraphe 1, le support externe et l'envoi sécurisé feront l'objet d'un devis et seront supportés par le Client.

TRIBOFILM supprimera de ses serveurs le Contenu des Clients trois (3) mois après la fin de leur abonnement.

#### X. Responsabilité & exclusion de garanties

##### 10.1 Responsabilités et garanties de TRIBOFILM

###### 10.1.1 Général

TRIBOFILM fournit les Services au terme d'une obligation de moyens.

Les Services ne peuvent jamais se substituer aux fonctions administratives et de gestion et aux obligations des Clients. Sous réserve de la Souscription aux Services concernés, l'assistance de TRIBOFILM est donnée seulement pour l'utilisation de la Solution, mais non pour l'organisation ou le management des activités des Clients.

Les informations fournies par TRIBOFILM ne constituent pas un conseil, qu'elles soient commerciales, financières, juridiques, ou d'autres natures.

TRIBOFILM ne garantit pas que les Services et la Solution permettront au Client d'atteindre les résultats escomptés ou de réaliser des objectifs souhaités. Plus généralement, TRIBOFILM ne garantit pas que la Souscription aux Services et à la Solution améliorera la performance de l'activité du Client.

Cette clause est essentielle pour TRIBOFILM et fait partie de l'accord des Parties.

En aucun cas, TRIBOFILM ne sera directement ou indirectement responsable de tout dommage causé aux Clients, aux Utilisateurs ou à une tierce partie en raison de leur faute. TRIBOFILM se réserve le droit d'arrêter la commercialisation des Services sans indemnité après un préavis de deux (2) mois et de modifier à sa seule discrétion les Services, y compris quant aux fonctionnalités de la Solution.

###### 10.1.2 Hébergement du Contenu du Client, archivage et sécurité

La Solution est hébergée sur la plate-forme dédiée de TRIBOFILM, dans un centre de données situé en France. Les serveurs de TRIBOFILM sont gérés par un professionnel de l'hébergement web : OVH. Le Contenu du Client, qu'il soit stocké, mis en ligne ou téléchargé par les Utilisateurs, est sauvegardé sur des serveurs externes dédiés appartenant à TRIBOFILM. Le Contenu du Client est stocké sur les serveurs de TRIBOFILM en vue de son archivage pendant trois (3) mois après la fin de son abonnement.

TRIBOFILM ne permet l'accès aux Services et au Contenu qu'aux personnes spécifiquement autorisées par TRIBOFILM et par le Client. TRIBOFILM met en œuvre les mesures et moyens techniques nécessaires pour assurer la sécurité des connexions, des Contenus des Clients et de leurs Données à Caractère Personnel.

###### 10.1.3 Services

TRIBOFILM ne garantit pas que les Services ne comportent pas d'anomalies ou d'erreurs, pouvant être corrigés ou que la Solution fonctionnera sans interruption ou dysfonctionnement, ou qu'ils sont compatibles avec du matériel ou une configuration autre que ceux expressément approuvés par TRIBOFILM.

Les mises à jour de la Solution peuvent se tenir à tout moment et peuvent provoquer une interruption temporaire des Services. TRIBOFILM se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accès à la Solution et, plus généralement, aux Services :

- pour effectuer des interventions techniques de maintenance ou d'amélioration des Services qui contribueront à leur bon fonctionnement ou pour réparer une panne. TRIBOFILM fera ses meilleurs efforts pour avertir le Client de ces interruptions ;
- en cas d'indisponibilité des serveurs pour quelque motif que ce soit ;
- en cas d'impayés, de manquements aux CGVU, d'atteintes par un tiers portées à la sécurité de la Solution et des Contenus hébergés par TRIBOFILM.

Aucune interruption temporaire des Services ne donnera lieu à une quelconque indemnité pour le Client. Les Services peuvent être modifiés en fonction des améliorations et des mises à jour effectuées sans en informer le Client et les Utilisateurs. Les Services peuvent être modifiés, amendés et/ou autrement modifiés à tout moment et à la seule discrétion de TRIBOFILM.

### 10.1.4 Matériels

Les matériels sont garantis 1 an pièces et main d'œuvre. Les dommages résultant d'un emploi fautif de l'appareillage ne sont pas couverts par la garantie.

Nos produits sont garantis de bonne qualité marchande et conformes à l'échantillon éventuellement fourni. Le Client est tenu de contrôler, avant de s'en servir, si les marchandises sont conformes à sa commande. Les réclamations doivent être notifiées à TRIBOFILM au plus tard dans les quinze jours de la livraison. La garantie de TRIBOFILM se limite uniquement à son choix, soit au remplacement, soit au remboursement des produits reconnus défectueux, à l'exclusion de tous dommages et intérêts. Compte tenu de l'influence des conditions d'emploi des produits vendus, TRIBOFILM est déchargée de toute responsabilité ou garantie quant au choix, à l'emploi et à la mise en œuvre des produits. Pour les mêmes raisons, les conseils, avis ou études de TRIBOFILM qui, de toute façon, doivent lui être demandés par écrit, sont fournis avec la plus grande conscience, mais ne sauraient engager responsabilité de TRIBOFILM. Il appartient au Client de prendre la précaution préalable de vérifier par essais attentifs effectués dans les conditions réelles d'emploi, que les produits sont parfaitement adaptés à l'emploi auquel il les destine et aux conditions de cet emploi.

### 10.2 Limitation de garantie de TRIBOFILM

DANS LES LIMITES PRÉVUES PAR LA LOI EN VIGUEUR, LES SERVICES DE TRIBOFILM SONT FOURNIS ET LICENCIÉS EN L'ÉTAT SANS AUCUNE GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE. TRIBOFILM NE GARANTIT PAS QUE L'UTILISATION DES SERVICES SERA SANS INTERRUPTION OU SANS ERREUR.

Quelle qu'en soit la cause, la responsabilité globale cumulée de TRIBOFILM ne saurait jamais excéder le montant des sommes effectivement perçues d'un Client par TRIBOFILM en rémunération des Services dans les 12 derniers mois. La responsabilité de TRIBOFILM ne pourra être engagée que pour le seul dommage dont TRIBOFILM est directement et exclusivement à l'origine, sans aucun engagement solidaire ou in solidum avec les tiers ayant concouru au dommage.

### 10.3 Responsabilité et garantie du Client

#### 10.3.1 Accès et utilisation des Services

Le Client reconnaît que la Solution constitue une plate-forme particulièrement complexe notamment en termes de technologie informatique. En l'état actuel des connaissances, les tests et les expériences ne peuvent couvrir toutes les utilisations possibles. Le Client s'engage donc à supporter les risques d'inadéquation ou d'indisponibilité de la Solution. Le Client agit comme une entité indépendante et, en conséquence assume tous les risques de son activité. Il est seul responsable de la Souscription, de l'information des contenus et des fichiers transmis, distribués ou recueillis, ainsi que de leur fonctionnement et leur mise à jour. Le Client est responsable de :

- son accès et de l'utilisation des Services, y compris par leurs Utilisateurs ;
- l'obtention et le maintien de tout l'équipement nécessaire pour accéder à la Solution ;
- s'assurer qu'un tel équipement est compatible avec la Solution.

L'assurance du Client doit couvrir ces risques. Le Client doit faire toutes les réclamations contre TRIBOFILM dans les quarante-huit (48) heures suivant l'événement.

#### 10.3.2 Contenus du Client

Le Client et les Utilisateurs conviennent que TRIBOFILM n'exerce aucun contrôle sur leur Contenu. Le Client et les Utilisateurs garantissent qu'ils sont entièrement et uniquement responsables du Contenu et qu'ils possèdent tous les droits, ou ont obtenu toutes les autorisations nécessaires à l'utilisation du Contenu.

Le Client et les Utilisateurs sont responsables de toute publication de Contenu sur leur Compte. Ils ne doivent pas fournir un Contenu qui pourrait être jugé illégal, indécent ou dommageable de quelque façon ou forme ou qu'il n'est pas autorisé à le faire, y compris, mais sans s'y limiter, le Contenu qui entrerait en violation avec des droits de tiers.

Le Client est responsable du respect des obligations légales et réglementaires en matière de traitement de Données à Caractère Personnel.

Le Client s'engage à se conformer à tout moment aux lois et règlements en vigueur et à répondre à toute demande d'information de TRIBOFILM pour vérifier la conformité des traitements et la sécurité des Données à Caractère Personnel que le Client traite directement ou indirectement.

Le Client et les Utilisateurs doivent prendre, dans une telle période, toutes les dispositions pour sauvegarder leur Contenu régulièrement et plus particulièrement après la Durée.

#### 10.3.3 Équipement du Client et des Utilisateurs

Pour utiliser et pour améliorer les Services, TRIBOFILM peut recommander des pré-requis techniques ou certaines configurations. Le Client et les Utilisateurs sont responsables du suivi de ces pré-requis techniques ou recommandations.

Le Client et les Utilisateurs sont seuls responsables de leur connexion à l'internet et de tous les frais afférents.

L'accès aux Services peut se faire au moyen de logiciels téléchargés sur les terminaux des Clients et des Utilisateurs.

Le Client et les Utilisateurs conviennent que TRIBOFILM peut automatiquement mettre à jour ces logiciels, et les CGVU s'appliqueront à ces mises à jour.

Le Client et les Utilisateurs déclarent comprendre que TRIBOFILM ne peut pas être tenu responsable en cas d'interruption de l'internet, de virus affectant leurs données et / ou logiciels, de l'éventuelle utilisation abusive des mots de passe de Compte et, plus généralement, de tous les dommages causés par des tiers.

Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la mise en œuvre de moyens de sécurité, de protection et de sauvegarde de ses équipements, de ses Contenus et logiciels.

A ce titre, il s'engage à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses Contenus. L'Utilisateur s'engage à ne commettre aucun acte qui pourrait mettre en cause la sécurité des Services.

#### 10.3.4 Garanties du Client

Le Client garantit TRIBOFILM (et ses sociétés affiliées et filiales et de leur dirigeants, administrateurs, employés, agents) à l'encontre de toute réclamation ou demande, y compris les frais d'avocats raisonnables, faite par un tiers du fait de la violation des CGVU, de leur utilisation abusive des Services (y compris par les Utilisateurs) ou de la violation de toute loi ou des droits d'un tiers.

Le Client reconnaît utiliser les Services dans le respect des lois et règlements en vigueur.

## XI. Propriété intellectuelle

### 11.1 Propriété intellectuelle de TRIBOFILM

La Solution, le Site et les Services appartiennent sans aucune limitation à TRIBOFILM.

Le Client et les Utilisateurs sont autorisés à utiliser les Services conformément à la Licence. Tous les droits non expressément accordés par les CGVU sont réservés.

Les sites de TRIBOFILM et les logiciels développés par TRIBOFILM sont des œuvres originales protégées par les droits de propriété intellectuelle et les conventions internationales. Le Client et les Utilisateurs garantissent qu'ils ne modifieront, loueront, emprunteront, vendront ou distribueront pas ces œuvres, ou ne créeront pas d'œuvres dérivées basées en tout ou partie sur elles. Ils s'engagent à ne pas mettre en œuvre de procédé d'ingénierie inverse (rétro-ingénierie), sauf dans les conditions légales.

Aucune utilisation du nom ou de la marque de TRIBOFILM ne peut intervenir sans son consentement préalable écrit.

Le Client et les Utilisateurs reconnaissent que TRIBOFILM est l'unique propriétaire de ses droits de propriété intellectuelle, et en particulier de la Solution et ne doivent à aucun moment contester cette propriété ou la validité de la propriété intellectuelle de TRIBOFILM ou des droits qui y sont attachés.

Les éléments disponibles via les Services ou sur le Site tels que les logiciels, bases de données, les outils, la plate-forme, les pages Web, textes, photographies, images, icônes, sons, vidéos et plus généralement toutes les informations disponibles pour les Clients et les Utilisateurs sont la propriété, entièrement et exclusivement de TRIBOFILM.

Aucune des Parties n'acquiert de droit de propriété intellectuelle sur les bases de données de l'autre, ni sur ses marques, dessins, graphiques, écrans ou logiciels. Le Client et les Utilisateurs sont autorisés à n'utiliser la Solution qu'aux termes de la Licence.

Les personnalisations réalisées pour le client (développement spécifiques, paramétrages, reporting, documentations, ...) restent la propriété intellectuelle de TRIBOFILM. Les codes sources ne sont pas fournis dans le cadre de cette prestation. TRIBOFILM se réserve le droit d'intégrer les personnalisations réalisées dans son standard.

### 11.2 Propriété intellectuelle des Clients

Les Données du Client appartiennent au Client qui autorise expressément TRIBOFILM à utiliser ces données exclusivement dans les conditions et limites prévues dans les présentes CGVU, et en particulier à ses articles 6.2 et XII.

## XII. Protection des données à caractère personnel

Le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) qui entre en vigueur le 25 mai 2018 prévoit un nouveau dispositif en matière de protection des données à caractère personnel. En particulier, l'article 28 du RGPD vient préciser que le responsable de traitement et le sous-traitant doivent prévoir par contrat un certain nombre de mentions spécifiques relatives au traitement des Données Personnelles lesquelles sont reprises au présent article.

### 12.1 Description du traitement

TRIBOFILM recueille et traite les données que les Utilisateurs fournissent volontairement afin d'accéder à la Solution et d'utiliser la Solution conformément aux présentes CGVU, ainsi que les données relatives aux préférences des Utilisateurs et au trafic :

- nom, prénom, courriel, adresse, numéro de téléphone, photographie, nom de leurs fournisseurs ou clients, identifiants, adresse IP...

Si le Client utilise les services pour traiter d'autres Données ou catégories de Données à Caractère Personnel ou pour d'autres traitements ou finalités, le Client le fait à ses risques et périls, et TRIBOFILM ne peut être tenue pour responsable en cas de manquement à la réglementation.

Les personnes concernées par le traitement sont : le Client, les salariés du Client les fournisseurs et clients du Client, etc.

### 12.2 Obligations des Parties : général

Les Parties reconnaissent que TRIBOFILM, afin d'exécuter ses obligations aux termes des présentes CGVU, aura accès et traitera les Données à Caractère Personnel fournies par le Client en qualité de sous-traitant au sens de la réglementation.

Le Client reconnaît que les ressources mises en œuvre dans le cadre des présentes CGVU par TRIBOFILM constituent des garanties suffisantes de conformité au regard de la réglementation.

TRIBOFILM s'engage à traiter les Données à Caractère Personnel définies à l'article 12.1 des présentes pour les seules finalités et dans les conditions convenues dans les CGVU, afin de fournir les services et remplir ses obligations au titre des présentes CGVU.

En sa qualité de responsable de traitement, le Client est responsable du respect de ses propres obligations légales et réglementaires en matière de traitement de Données à Caractère Personnel. Le Client s'engage à se conformer à tout moment aux lois et règlements en vigueur en la matière.

En sa qualité de sous-traitant, TRIBOFILM se limite à suivre les instructions documentées du Client en matière de traitements, sous réserve d'alerter le Client en cas d'instructions données non conformes à la réglementation.

Les Parties reconnaissent que la réalisation de l'objet des présentes CGVU et l'utilisation des Services constituent les instructions documentées du Client. Il est précisé que toute instruction non documentée par écrit, ou non conforme à la réglementation n'est pas prise en compte par TRIBOFILM.

TRIBOFILM informe immédiatement le Client si, selon lui, une instruction constitue une violation du présent règlement ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des Données à Caractère Personnel.

Il est entendu que TRIBOFILM ne saurait être tenue pour responsable des décisions prises par le Client en tant que responsable du traitement et que l'objet des présentes CGVU n'est pas la prestation de conseils juridiques.

Le Client s'engage à alerter sans délai le prestataire en cas d'évolution des services demandés par le Client, entraînant ou risquant d'entraîner un changement de statut de TRIBOFILM au regard de la réglementation.

## 12.3 Obligations du sous-traitant

### 12.3.1 Coopération et assistance

Le Client reconnaît que les diligences suivantes satisfont à l'obligation de coopération et d'assistance de TRIBOFILM pour lui permettre d'assurer la conformité du traitement à la réglementation, s'agissant notamment :

- des notifications de violations, qui lui seront transmises par TRIBOFILM dans les meilleurs délais après avoir pris connaissance de ladite violation (12.3.2 Sécurité et confidentialité) ;
- des demandes d'exercice des droits des fournisseurs et clients du Client (accès, rectification, opposition, portabilité). En sa qualité de sous-traitant, TRIBOFILM se limite en effet à assister le Client pour lui permettre de remplir ses propres obligations. Ainsi, TRIBOFILM ne répond jamais aux demandes d'exercice qui sont adressées directement : dans l'hypothèse où TRIBOFILM viendrait à être destinataire d'une telle demande, elle sera transmise au Client dans les meilleurs délais afin que ce dernier puisse gérer les suites à lui donner ;
- des documents et informations nécessaires à la satisfaction par le responsable de traitement de ses obligations d'Accountability.

### 12.3.2 Sécurité et confidentialité

Le Client reconnaît que les diligences suivantes satisfont à l'obligation de sécurité et de confidentialité nécessaires à la conformité du traitement à la réglementation :

- Les Données du Client et les Services sont hébergés sur les propres serveurs de TRIBOFILM, hébergés dans l'infrastructure de OVH située en France (certifié PCIDSS, certifié ISO/IEC 27001, attestations SOC 1 TYPE II et SOC 2 TYPE II), l'un des premiers hébergeurs professionnels européens ;
- Le contrôle de la sécurité des serveurs et de la mise à jour des logiciels d'exploitation de TRIBOFILM est effectuée en temps réel ;
- TRIBOFILM ne permet l'accès aux Services et aux Données du Client qu'aux personnes spécifiquement autorisées par TRIBOFILM et par le Client ;
- Aucun employé de TRIBOFILM n'a accès aux Données du Client, sauf si l'accès à ces informations est nécessaire pour la mise en œuvre des Services. A la demande du Client ou des Utilisateurs, TRIBOFILM pourra se connecter à distance à leurs Comptes, après formalisation de l'accord de l'Utilisateur dans un ticket de support, pour les assister dans le paramétrage ou l'utilisation de la Solution ;
- Chaque collaborateur de TRIBOFILM est tenu par un engagement relatif à la protection des Données à Caractère Personnel ;
- TRIBOFILM prévient le Client de toute violation des Données à Caractère Personnel qui lui sont confiées par le Client, dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance compte tenu du délai de notification imparti au responsable de traitement par les articles 33 et 34 du RGPD.

TRIBOFILM enquêtera rapidement sur toute violation des Données à Caractère Personnel afin de remédier à une telle violation.

TRIBOFILM informera le Client rapidement des mesures correctives et des mesures mises en place pour y remédier.

TRIBOFILM s'engage à porter assistance au Client dans sa démarche de mise en place d'une étude d'impact sur la vie privée, dans la limite de la prestation de sous-traitance et des informations à la disposition de TRIBOFILM, sans que sa responsabilité puisse être recherchée de ce fait.

### 12.3.3 Audits

Si le Client estime nécessaire d'effectuer un audit conformément à la réglementation pour vérifier la conformité des Services fournis à la réglementation et au contrat, TRIBOFILM accepte de s'y soumettre dans les conditions suivantes :

- TRIBOFILM met à la disposition du Client à sa demande et par email la documentation nécessaire pour démontrer le respect par TRIBOFILM de ses obligations en qualité de sous-traitant. Si le Client estime que cette documentation ne lui permet pas de démontrer la conformité des Services à la réglementation, le Client formule une demande d'audit sur site, justifiée et documentée, par lettre recommandée avec avis de réception.
- l'audit doit être effectué par un auditeur indépendant de réputation notoire, ne concurrençant pas les activités commerciales de TRIBOFILM. Cet auditeur indépendant est choisi par le Client et accepté par TRIBOFILM.

Il doit posséder les qualifications professionnelles requises, et est soumis à un accord de confidentialité.

Les Parties reconnaissent que tous rapports et informations obtenus dans le cadre de cet audit sont des informations confidentielles.

La date de début de l'audit, la durée et le périmètre de l'audit sont définis d'un commun accord par les Parties avec un préavis minimum de 30 jours ouvrés.

La fréquence des audits est limitée à un audit par an et ne doit pas perturber l'activité de TRIBOFILM.

L'audit ne peut être effectué que durant les heures d'ouverture de TRIBOFILM. L'audit ne comporte pas d'accès aux informations non liées aux traitements réalisés conformément aux présentes CGVU, ni d'accès physique aux serveurs sur lesquels est sauvegardée la Solution.

Le Client supporte l'intégralité des frais et dépenses occasionnés par l'audit et rembourse à TRIBOFILM tous les frais engagés à cet effet, notamment, le temps consacré à l'audit sur la base du taux horaire moyen du personnel de TRIBOFILM ayant collaboré à l'audit.

### 12.3.4 Localisation - Transferts des données

Les Données Personnelles des Utilisateurs sont stockées en France sur les serveurs de TRIBOFILM, hébergés par la Société OVH.

Elles sont aussi stockées chez AWS en France sur un troisième DataCenter.

TRIBOFILM s'engage à ne pas transférer les Données à Caractère Personnel traitées dans le cadre des CGVU hors de l'Union Européenne sauf accord préalable du Client.

TRIBOFILM s'assure que les garanties appropriées sont apportées pour encadrer tout transfert éventuel de Données à Caractère Personnel.

### 12.3.5 Restitution, destruction de données à caractère personnel

A la fin du présent Contrat, au choix du Client et dans un délai de 30 jours à compter de la demande adressée par le Client à TRIBOFILM à cette fin, TRIBOFILM détruira en toute sécurité les Données à Caractère Personnel.

## XIII. Interopérabilité

Conformément à l'article L.122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle, le Client peut obtenir des informations auprès de TRIBOFILM sur l'interopérabilité des Services en adressant sa demande par courrier

recommandé à : TRIBOFILM, 40 rue Jacques de Vaucanson – 17180 PERIGNY.

TRIBOFILM disposera d'un délai de deux (2) mois pour envoyer les informations demandées au Client. L'information sera communiquée dans le seul but de remplir ses obligations juridiques. En aucun cas, ces informations ne devront être fournies par le Client à un tiers, même à titre gratuit.

## XIV. Sous-traitance

TRIBOFILM se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Services.

## XV. Divers

### 15.1 Non-sollicitation de personnel

Le Client s'engage, à ne pas embaucher ou solliciter l'embauche ou les services (sous quelque forme que ce soit), pour lui-même ou pour un tiers, directement ou indirectement, de tout salarié de TRIBOFILM (c'est-à-dire de toute personne salariée de TRIBOFILM au jour de la conclusion de la Souscription, ou qui conclurait un contrat de travail avec TRIBOFILM pendant la Durée, peu important qu'elle ait quitté TRIBOFILM pendant cette Durée) ou d'inciter un des salariés de TRIBOFILM à cesser les fonctions qu'il exerce ou exercera au sein de TRIBOFILM.

Cette obligation prendra fin vingt-quatre (24) mois après la résiliation de la Souscription pour quelque motif que ce soit.

En cas d'inexécution du présent article, le Client s'engage à verser à TRIBOFILM à titre de clause pénale, une somme égale à vingt-quatre (24) mois du salaire mensuel (déduction faite des cotisations sociales patronales et salariales) versé par TRIBOFILM au salarié concerné à la date à laquelle l'inexécution de l'obligation serait constatée.

Cette pénalité sera due pour chaque salarié de TRIBOFILM qui serait embauché par le Client ou dont les services seraient sollicités par le Client sous quelque forme que ce soit. Conformément à l'article 1228 du code civil, TRIBOFILM peut poursuivre l'exécution forcée de cette obligation au lieu de réclamer le paiement de cette clause pénale.

### 15.2 Confidentialité

Les « Informations Confidentielles » sont, sans que cette liste soit limitative, toutes les informations et données communiquées par une Partie à l'autre Partie, dans le cadre de l'exécution de la Souscription, par écrit et/ou oralement, sous forme notamment de graphiques, dessins, plans, rapports, listes de clientèle, listes de prix, résultats, comptes-rendus de réunions, instructions et autres éléments de quelque forme que ce soit. Chaque Partie s'engage en son nom (et au nom et pour le compte de ses mandataires sociaux, salariés et sous-traitants) à conserver strictement confidentiel, en utilisant les mêmes moyens et procédés que ceux utilisés pour ses propres informations confidentielles, les Informations Confidentielles.

Cette obligation de confidentialité ne couvre pas les Informations Confidentielles qui sont dans le domaine public à la date de leur communication, ni celles qui sont tombées dans le domaine public postérieurement à cette date (sans que ce fait résulte d'une violation des CGVU) qui ont été communiquées à une Partie à titre non confidentiel par une source autre que l'autre Partie, à condition que ce ne soit pas en violation d'un accord de confidentialité ou des CGVU et qu'une disposition législative ou réglementaire ou une décision de justice ou une autorité quelconque obligerait à divulguer.

### 15.3 Absence de droit de rétractation

Conformément au Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux Services fournis par TRIBOFILM dans la mesure où ils sont exclusivement destinés à des Clients professionnels et qu'ils entrent dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'ils agissent au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

#### **15.4 Contact**

Pour toute demande, les Clients et les Utilisateurs peuvent écrire à TRIBOFILM, , 40 rue Jacques de Vaucanson - 17180 PERIGNY. Les Clients et les Utilisateurs peuvent signaler les abus, harcèlement, contenu inapproprié, les plaintes de la vie privée ou, plus généralement, toute violation de la loi par un tiers en envoyant une notification à TRIBOFILM avec les informations suivantes :

- Date de la notification ;
- Nom, prénom, emploi, adresse, nationalité, date et lieu de naissance (et pour une entreprise : forme, nom, adresse et son représentant) ;
- Une description des faits et de leur emplacement ;
- La raison de la notification (avec une explication juridique) ;
- Une copie de la lettre envoyée à l'auteur du contenu ou la justification que cet auteur ne peut pas être contacté.

#### **15.5 Force Majeure**

Aucune partie ne sera responsable pour tout défaut ou retard dans l'exécution causé par un élément constitutif d'un cas de force majeure en application de l'article 1218 du code civil, tel que mais sans se limiter, les incendies, inondations, catastrophes naturelles, tremblement de terre, arrêt des connexions Internet par le fournisseur d'accès, cyber-attaques, grèves, lock-out ("Force Majeure").

Dans cette hypothèse, les obligations des Parties seront suspendues à compter de la notification de cette cause exonératoire par l'une des Parties à l'autre Partie et cela, jusqu'à sa cessation.

Dans la mesure où de telles circonstances se poursuivraient pendant une durée supérieure à quinze (15) jours, les Parties conviennent d'engager des discussions en vue de modifier les termes de leurs engagements respectifs.

Si aucun accord ou aucune alternative n'était possible, ces engagements pourront alors être dénoncés sans dommages et intérêts, sur simple notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité ni préavis.

#### **15.6 Divisibilité, renonciation, invalidité**

Les CGVU constituent l'intégralité de l'accord entre les Clients et TRIBOFILM concernant les Services.

Aucune renonciation par TRIBOFILM à l'une de ses obligations ne doit être considérée ou interprétée comme une renonciation à son bénéfice. Si une ou plusieurs stipulations des CGVU sont déclarées non valides, les autres garderont toute leur force et portée.

Dans ce cas, les Parties devront, si possible, remplacer cette stipulation annulée par une stipulation valable correspondant à l'esprit et à l'objet des CGVU.

#### **15.7 Relations entre les parties**

Les CGVU ne pourront en aucun cas être considérées comme établissant entre les Parties une société de fait ou une société en participation ou toute autre situation entraînant entre elles une quelconque représentation réciproque ou solidarité à l'égard des tiers. Les CGVU ne généreront aucun lien de subordination entre les Parties qui conservent leur pleine et entière autonomie l'une par rapport à l'autre.

#### **15.8 Intuitu personae**

Il est strictement interdit aux Clients et aux Utilisateurs de céder tout ou partie de leurs droits et obligations aux termes des CGVU.

#### **15.9 Communication**

Sauf stipulation contraire écrite, TRIBOFILM est autorisé par les Clients à les nommer sur n'importe quel document, électronique ou autre, en tant que référence.

#### **15.10 Survie d'articles**

Les articles IX, X, XI, XII, XIII et XV survivront à l'expiration ou à la résiliation de la Souscription pour quelque motif que ce soit.

#### **15.11 Éthique et développement durable**

Les Parties déclarent respecter les principes défendus par l'organisation internationale du travail et leur législation en vigueur en matière de droit du travail, participer à la prévention des risques axée sur la sécurité du travail et, plus généralement, être en conformité avec la législation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité des travailleurs, adhérer aux principes de protection de l'environnement et maîtriser les conséquences de leur activité sur l'environnement et participer à la lutte contre la corruption.

#### **15.12 Formation des personnes en situation de handicap**

TRIBOFILM est agréé centre de formation enregistré sous le numéro 54 17 011 93 17. Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.

### **XVI. Loi applicable**

Les CGVU sont régies par le droit français. La date effective des CGVU est le 1er octobre 2018. Dans l'hypothèse où une version traduite des CGVU entre en conflit avec la version française, la version française prévaut.

DANS LES LIMITES PRÉVUES PAR LA LOI EN VIGUEUR, TOUT LITIGE QUANT A SA VALIDITÉ, SON INTERPRÉTATION OU SON EXÉCUTION, SERA SOUMIS A LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DES JURIDICTIONS DU RESSORT DU SIÈGE SOCIAL DE TRIBOFILM, Y COMPRIS EN CAS D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS.