

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

Février 2026

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Services (ci-après les « **CGS** ») ont pour objet de définir les conditions applicables à toute personne physique ou morale immatriculée au registre du commerce et des sociétés ou tout registre commercial équivalent (ci-après le « **Client** ») qui, souscrit aux Services proposés par la société FLATCHR INTERNATIONAL, société par actions simplifiée au capital social de 70 189,50 euros immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 803 289 560 dont le siège social est situé 79 Rue Marcel Dassault – 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT représentée par Monsieur Valentin Konrad (« **FLATCHR** »).

FLATCHR est une société qui met à la disposition de ses Clients une Plateforme permettant d'une part, aux Recruteurs de publier et multi-diffuser leurs offres d'emploi, de cibler et gérer leur recrutement, et, d'autre part, aux Candidats de consulter et postuler aux offres d'emploi référencées sur la Plateforme, les Sites carrière ainsi que les Sites internet tiers de recrutement.

Ainsi, le Client a fait part au Prestataire de son intérêt pour les services qu'il propose. Il a, en conséquence, bénéficié d'explications et de démonstrations.

Le Client reconnaît avoir obtenu du Prestataire toutes les informations lui permettant de connaître les services du Prestataire et en avoir compris les conséquences.

Le Prestataire a informé le Client sur le fait que les Services qu'il propose sont délivrés via une solution de type SAAS (Software As A Service) et qu'en conséquence les Services proposés sont identiques pour l'ensemble des clients qui souhaitent en bénéficier, ce que le Client a expressément accepté.

Le présent Contrat s'applique également aux Clients souscrivant un Abonnement sans engagement directement en ligne via la Plateforme FLATCHR.

Dans ce cas, le Contrat est formé sans signature manuscrite : le Client matérialise son acceptation en cochant la case prévue à cet effet lors de la souscription de l'Abonnement sur l'Application ou la Plateforme.

Cette validation électronique vaut pleine et entière acceptation des présentes conditions contractuelles, conformément à l'article 1367 du Code civil, et produit les mêmes effets juridiques qu'une signature manuscrite.

1. Définitions

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

« **Abonnement** » désigne l'abonnement à la Solution et aux Services souscrit par le Client auprès de FLATCHR et détaillé dans l'Annexe Description des Services.

« **Administrateur** » désigne un Utilisateur secondaire expressément autorisé par le Client pour gérer le Compte Recruteur, ce qui comprend la configuration des différents paramètres administratifs, la définition des autorisations d'accès et d'utilisation.

« **Annexe** » désigne les conditions particulières du Service qui s'appliquent au(x) Service(s) de FLATCHR et qui sont annexées au Contrat.

« **Application** » désigne l'application mobile créée par FLATCHR.

« **Candidat(s)** » désigne toute personne physique utilisant les services de la Plateforme aux fins de consulter et de postuler à une ou plusieurs offre(s) d'emploi publiées par un ou plusieurs Recruteurs sur la Plateforme.

« **Client** » : désigne le client signataire du Contrat.

« **Compte Recruteur** » désigne le compte nominatif du Client lui permettant d'accéder aux services de la Plateforme et à son tableau de bord.

« **Données Client** » désigne tout contenu, documents, données et renseignements que le Client ou ses Utilisateurs secondaires saisissent dans les Services de FLATCHR.

« **Contrat** » désigne le présent document ainsi que ses Annexes et éventuels avenants.

« **Formulaire d'Abonnement** » désigne le Formulaire d'Abonnement remis par FLATCHR, sur lequel sont spécifiés les tarifs et options des Services de FLATCHR choisis par le Client. Un Formulaire d'Abonnement sera utilisé pour commander tout Service(s) de FLATCHR.

« **Montée de Pack** » désigne l'enrichissement des Packs proposés par FLATCHR. En cas d'enrichissement substantiel intégrant des éléments de développements nouveaux, FLATCHR pourra proposer au Client d'en bénéficier sous la forme d'un abonnement.

« **Pack Additionnel** » désigne les nouveaux Packs que FLATCHR pourrait proposer à ses clients et qui a vocation à intégrer le socle applicatif de la Solution ou le socle du Pack choisi par le Client et objet du Contrat. Les Packs Additionnels prennent en compte des éléments nouveaux et/ou de nouvelles fonctionnalités développés par FLATCHR et non présents ou non consolidés au moment de la signature du Contrat.

« **Plateforme** » désigne la plateforme éditée FLATCHR accessible depuis le site internet <https://www.flatchr.io> sur lequel le Client accède à son Compte Recruteur.

« **Service(s)** » désigne les services figurant sur le Formulaire d'Abonnement et mis à disposition du Client en application du Contrat, incluant, de manière non exhaustive, les Services Cloud de FLATCHR et les Services Professionnels.

« **Service(s) Cloud** » désigne une Solution hébergée sur internet accessible depuis un ordinateur ou au moyen d'un téléphone multifonction, offerte sous forme d'abonnement qui est proposée et exploitée à la demande par FLATCHR en application du Contrat.

« **Service(s) Professionnel(s)** » désigne tous services tels que prestations de paramétrage réalisées par FLATCHR pour le Client préalablement à la mise en service et à l'activation de l'Abonnement ainsi que tout autre service similaire de FLATCHR qui seront indiqués sur un Formulaire d'Abonnement.

« **Solution** » désigne la solution logicielle d'assistance au recrutement, développée et éditée par FLATCHR, qui en détient la propriété exclusive, et mise à disposition du Client en mode SaaS au travers de l'Application et/ou de la Plateforme et/ou d'API selon l'Abonnement souscrit par le Client.

« **Utilisateur secondaire** » désigne les personnes physiques autorisées par le Client à utiliser la Plateforme et à qui il aura attribué un identifiant et un mot de passe spécifique. Dans tous les cas, le nombre d'Utilisateurs secondaires est limité à l'effectif du Client.

2. Objet

Le présent Contrat a pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de la fourniture au Client de tout Service. L'objet est précisé dans les Annexes relatives à chaque Service et dans le Formulaire d'Abonnement applicables, qui font partie intégrante du Contrat.

3. Interdépendance contractuelle

La relation contractuelle entre les Parties est composée des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- le présent Contrat,
- Annexe – SLA ;
- tout Formulaire d'Abonnement passé en application du présent Contrat.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un quelconque des documents cités ci-dessus, le document de rang supérieur prévaudra.

4. Clause d'intégralité

Les documents contractuels énumérés à l'article 3 constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties eu égard à son objet. En conséquence, ils remplacent et annulent toutes déclarations, négociations, engagements, communications orales ou écrites, acceptation, et accords préalables entre les Parties, relativement au même objet.

Aucune stipulation du Contrat ne pourra être modifiée sans qu'un avenant ne soit conclu entre les Parties.

Les conditions générales de vente et d'achat des Parties ne font pas partie des documents contractuels et ne sont pas applicables au Contrat.

5. Durée

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature.

Il est conclu pour toute la durée de l'Abonnement souscrit par le Client, telle qu'elle est précisée dans le Formulaire d'Abonnement.

À l'expiration de cette période initiale, le Contrat est automatiquement reconduit pour une durée équivalente, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties.

Toute Partie souhaitant mettre fin au Contrat devra notifier son intention de non-renouvellement au moins trois (3) mois avant la date d'anniversaire de l'Abonnement, par lettre recommandée.

La rupture anticipée du Contrat entraîne la cessation de tout Formulaire d'Abonnement en cours au jour de sa résiliation effective.

La résiliation ou l'expiration d'un Formulaire d'Abonnement n'affectera ni les autres Formulaires d'Abonnement ni le Contrat. Sous cette réserve, les modalités de résiliation applicables sont celles prévues à l'article 16 du présent Contrat.

6. Licence d'utilisation des Services

6.1 Droits concédés

FLATCHR délivrera au Client les Services tels qu'indiqués sur le Formulaire d'Abonnement.

Sous réserve des conditions du présent Contrat, FLATCHR accorde au Client une licence limitée, non exclusive, incessible pour la durée du Contrat, uniquement pour les besoins internes du Client pour :

- utiliser les Services ;
- mettre en place et configurer par le biais de son Administrateur les Services ainsi que d'autoriser ses Utilisateurs secondaires à avoir accès auxdits Services et à les utiliser.

Le Client s'assure que tous les Utilisateurs secondaires utilisant les Services de FLATCHR sous ce Compte Recruteur se conforment à l'intégralité des obligations du Client conformément au Contrat.

Le Client est responsable de toute action ou omission commises par ces derniers dans le cadre du Contrat comme s'il s'agissait d'actions ou d'omissions du Client lui-même.

En vertu du Contrat, le Client ne fait pas l'acquisition d'un droit ou d'une licence d'utilisation des Services au-delà de l'étendue et / ou de la durée des Services énumérés au Contrat. Dès la fin de la période des Services, le droit d'accès et d'utilisation des Services prendra fin automatiquement et de plein droit.

6.2 Restrictions

Le Client s'interdit, et interdit à autrui de :

- utiliser les Services ou permettre leur accès d'une manière non conforme à l'article 6.1 du Contrat, et le cas échéant, au Formulaire d'Abonnement applicable ;
- accorder une licence, sous-licence, vendre, revendre, louer, céder en crédit-bail, transférer, distribuer, partager ou rendre accessible autrement à des tiers, toute partie des Services, selon d'autres modalités que celles expressément stipulées dans le Contrat ;
- utiliser les Services ou d'y accéder aux fins de développer ou d'exploiter des produits ou services concurrents qui seront proposés à des tiers ou d'autoriser leur accès par un concurrent direct de FLATCHR ;
- procéder à une ingénierie inversée, décompiler, désassembler, copier ou tenter autrement de déterminer le code source ou d'autres secrets de fabrication à partir ou à propos de l'un quelconque des Services ou de ses technologies, sauf dans la limite strictement permise par la loi sans autorisation préalable ;
- utiliser les Services d'une manière qui s'oppose ou contrevient aux droits d'un tiers, notamment ceux relatifs à un contrat, à la propriété intellectuelle, à la vie privée ou à la publicité ;
- perturber ou interrompre l'intégrité, le fonctionnement ou l'exécution des Services ou de perturber l'utilisation ou la jouissance par autrui ; ou
- utiliser les Services pour créer, utiliser, envoyer, stocker ou exécuter des virus ou autres codes informatiques, fichiers, scripts, agents ou autres programmes dangereux ou encore, contourner ou divulguer l'authentification de l'Utilisateur secondaire ou la sécurité du Service sur le Cloud de FLATCHR ou d'un hébergeur, d'un réseau ou d'un Compte Recruteur y afférent ou utiliser une fonctionnalité des composantes des Services qui n'est pas spécifiquement indiquée sur un Formulaire d'Abonnement, même lorsque cela est possible d'un point de vue technique.

6.3 Caractéristiques du Service

Les caractéristiques du Service définissant les aspects fonctionnels et techniques des Services Cloud, ainsi que des Services Professionnels souscrits par le Client sont décrits dans l'Annexe Description des Services ou, pour les Services Professionnels, dans le Formulaire d'Abonnement.

Le Client reconnaît que l'utilisation des Services Cloud d'une manière non conforme aux caractéristiques de Service peut nuire à l'exécution des Services et entraîner des bugs ou problèmes de performance.

6.4 Limites d'utilisation des Services

Selon les spécificités d'abonnement, l'utilisation du Service est conditionnée par le respect du nombre d'emplacement ou d'effectifs de la société ou encore par toute autre limitation spécifique au Service figurant dans le Formulaire d'Abonnement concerné.

Le Client s'engage à ne pas dépasser les limites d'utilisation du Service et FLATCHR se réserve le droit de vérifier périodiquement que les conditions d'utilisation du Service sont conformes aux limites figurant dans le Formulaire d'Abonnement.

Le Client accepte dans ce cadre de fournir dans les meilleurs délais et à première demande de FLATCHR toute attestation certifiant une utilisation conforme du Service Cloud.

Dans l'hypothèse, où la Déclaration du Client ferait ressortir un dépassement des limites d'utilisation du Service, l'utilisation au-delà pourra faire l'objet d'une régularisation de facturation de la part de FLATCHR pour la période d'utilisation excédentaire, sur la base des conditions tarifaires figurant dans l'Annexe « Conditions tarifaires » dans Formulaire d'Abonnement concerné.

En cas de désaccord des Parties portant sur un dépassement des limites d'Utilisation du Service celles-ci conviendront de se réunir pour négocier de bonne foi les conditions de régularisation dudit dépassement.

Dans l'hypothèse, toutefois, où la Déclaration du Client ferait ressortir une utilisation non-conforme des Services par le Client, FLATCHR se réserve le droit de résilier tout Formulaire d'Abonnement et/ou le Contrat dans les conditions prévues à l'article 16.2 du Contrat.

7. Prix et conditions de paiement

7.1 Prix

Le Prix des Services sera précisé sur le Formulaire d'Abonnement.

Dans l'hypothèse d'un dépassement du budget prévisionnel, FLATCHR s'efforcera d'en informer le Client dans les meilleurs délais afin d'éviter toute facturation additionnelle.

7.2 Modalités de commande

Sur demande, FLATCHR indiquera à titre de référence le numéro de commande interne du Client sur ses Formulaires d'Abonnement et factures, étant précisé que le Client reconnaît qu'il est de sa responsabilité de fournir cette information dès la signature de tout Formulaire d'Abonnement.

7.3 Modalités de paiement

Sauf stipulation contraire figurant dans le Formulaire d'Abonnement, les factures sont payables à la date d'échéance indiquée sur la facture. En cas de facturation mensuelle, le paiement est exigible à échoir, c'est-à-dire au début de chaque période mensuelle concernée.

Tout retard de paiement du Client fera courir de plein droit des pénalités calculées au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal, à compter de la date d'échéance, ainsi que l'application d'une indemnité forfaitaire en compensation des frais de recouvrement, fixée à quarante (40) euros, par facture, conformément à l'article D441-5 du Code de commerce.

Les sommes dues au Client par FLATCHR sans relation avec le présent Contrat ne peuvent être retenues ou compensées par des sommes dues au titre du présent Contrat.

Si le Client ne paye pas dans les délais toute somme qui serait exigible en vertu du présent Contrat, FLATCHR pourra, sans préjudice de ses autres droits ou recours, suspendre l'exécution des Services de FLATCHR jusqu'à réception du paiement intégral de ces sommes.

7.4 Révision du prix

7.4.1 Le prix initial consenti est révisable annuellement, à la date d'anniversaire du Contrat, dans la limite des indices professionnels du SYNTEC INFORMATIQUE et selon la formule suivante :

$$- \quad P = PO \times S/SO$$

où :

- **P** est le montant dû après révision
- **PO** est le prix total du contrat indiqué dans les conditions particulières
- **S** est l'indice SYNTEC en vigueur à la date de révision
- **SO** est l'indice SYNTEC à la date de signature du contrat.

Le « prix initial » est, de convention expresse, le prix initialement convenu en Annexe Conditions tarifaires ou dans le Formulaire d'Abonnement.

Ainsi, il est convenu entre les Parties qu'aucune révision ne pourra intervenir tant que le contrat n'est pas arrivé à son terme initial de 12 mois.

7.4.2 Par ailleurs, les Services proposés par le Prestataire étant sujet à des modifications substantielles, le Client est informé que dans le cas où un nouveau pack composé des Services Cloud permettrait de bénéficier de fonctionnalités complémentaires (les « **Montée de Pack** » ou « **Pack Additionnel** »), celui-ci peut être sujet à de nouvelles conditions tarifaires. Le Prestataire en informera le Client par tout moyen dans un délai raisonnable.

Dans cette hypothèse, le Client aura le choix soit d'accepter les nouvelles conditions tarifaires applicables à cette Montée de Pack ou au Pack Additionnel, soit de les refuser, ce qui entraînera une résiliation anticipée du Contrat et un remboursement prorata temporis des sommes payées par le Client et correspondant à des Services non consommés.

8. Taxes

8.1 Responsabilité fiscale

Tous les paiements exigés en vertu du Contrat sont indiqués hors taxes et autres droits, prélèvements, impositions, amendes ou contributions gouvernementales similaires, sans que cette liste ne soit exhaustive (collectivement, les « **Taxes** »).

Le Client assume la responsabilité et la charge de toutes les Taxes associées au Contrat.

Les Taxes ne seront pas déduites des paiements dus à FLATCHR, sauf dans la mesure requise par la loi, auquel cas le Client majorera le montant à payer dans la mesure nécessaire pour qu'après les déductions et retenues effectuées, FLATCHR reçoive et conserve (sans être assujettie à une quelconque responsabilité fiscale) un montant égal à celui qu'elle aurait reçu en l'absence de ces déductions ou retenues.

Si le Client se prévaut d'un statut l'exonérant de taxes pour les montants dus en vertu du Contrat, ce dernier devra fournir à FLATCHR un certificat d'exemption de taxe en cours de validité (autorisé par l'autorité gouvernementale correspondante).

8.2 Facturation des Taxes

Au cas où elle serait tenue de facturer ou percevoir des Taxes en lien avec l'achat, le paiement, l'utilisation des Services de FLATCHR ou l'accès à ceux-ci par le Client, FLATCHR émettra à l'attention du Client une facture stipulant le montant de ces Taxes, ventilées poste par poste lorsque la loi l'exige. Le Client indiquera à FLATCHR son/ses numéro(s) de TVA ou d'identification fiscale sur le Formulaire d'Abonnement. Le Client utilisera les Services de FLATCHR qu'il a commandés pour les besoins de son activité, dans le(s) lieu(x) précité(s) qui correspondent au(x) numéro(s) de TVA ou d'identification fiscale.

9. Déclarations et garanties

9.1 Déclarations communes

Les Parties déclarent et garantissent chacune :

- que le Contrat a été signé et remis en bonne et due forme et constitue un instrument valable et contraignant, qui leur est opposable, conformément aux conditions du Contrat ; et
- qu'aucune autorisation ou approbation d'un tiers n'est requise dans le cadre de leur signature, remise ou exécution du Contrat.

9.2 Garanties du Client

Le Client déclare et garantit qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires à l'exploitation des Données Client dans le cadre des Services.

9.3 Garanties de FLATCHR

Garanties relatives aux Services. Le Prestataire garantit qu'au cours de l'exécution des Formulaires d'Abonnement, les Services qui sont utilisés conformément aux conditions du Contrat, fonctionneront, de manière substantielle.

L'unique recours du Client en cas de manquement à cette garantie de la part du Prestataire correspond à la réparation ou au remplacement par le Prestataire des Services affectés pour les rendre conformes, ou, si le Prestataire estime que ces solutions ne sont pas raisonnables sur le plan commercial, l'une ou l'autre Partie pourra mettre fin au Contrat.

Garanties relatives aux Services Professionnels. Lorsque FLATCHR réalise des Services Professionnels, elle garantit que le Service Professionnel qu'elle délivre sera conforme aux spécifications expressément exposées dans le Formulaire d'Abonnement, et ce, durant une période de trente (30) jours à compter de la date d'achèvement des travaux figurant dans le Formulaire d'Abonnement. Le Client pourra, durant cette

période de 30 jours, notifier à FLATCHR tout défaut ou défaillance. Dans une telle hypothèse, FLATCHR devra remédier à cette situation et pourra décider de procéder au remboursement du prix versé au titre du ou des Formulaires d'Abonnements concernés, ce qui entraînera la résiliation immédiate et de plein droit du ou des Services Professionnels concerné(s).

Absence de violation. FLATCHR déclare être investie de tous les droits sur le Service Cloud, soit à titre originaire, soit au titre d'un contrat. Si le Prestataire a acquis les droits par contrat, il reconnaît que ledit contrat ne comporte aucune restriction qui pourrait affecter le respect de ses obligations et des droits du Client au titre du Contrat. FLATCHR garantit au Client la jouissance paisible des Services Cloud. À ce titre, elle garantit le Client contre toute action en contrefaçon émanant d'un tiers conformément aux dispositions figurant à l'article 15 ci-après.

10. Exclusion de garantie

FLATCHR fait ses meilleurs efforts pour fournir tout Service convenu entre les Parties au titre du Contrat.

Hormis les déclarations et garanties expresses stipulées à l'article 9 (Déclarations et Garanties), les Services sont fournis « en l'état ».

Par conséquent, FLATCHR :

- ne fait aucune déclaration ou ne donne aucune garantie supplémentaire de quelque nature que ce soit, commerciale ou légale à quelque titre que ce soit ;
- ne garantit pas que le Service sera exempt de bugs ou d'anomalies, étant toutefois entendu que s'agissant d'une Solution SaaS, le Prestataire s'engage à les corriger au fur et à mesure des patchs et montées de versions selon le plan de correction fixé ;
- ne délivre pas de Solution respectant des demandes spécifiques du Client puisque, s'agissant d'une Solution SaaS, cette Solution est prévue pour être identique à tous les Clients du Prestataire ;
- ne saurait être tenu responsable des dommages causés par les Utilisateurs secondaires du Client, y compris les personnes qui n'ont pas été autorisées à avoir accès aux Services, conformément à l'article 11.2 (Obligations du Client) du Contrat ;
- ne saurait être tenu responsable des offres d'emplois mises en ligne ainsi que de leur contenu et leur traitement par le Client et ses Utilisateurs secondaires.

11. Obligations des Parties

11.1 Obligations communes aux parties

Au titre du Contrat, les Parties s'engagent à collaborer activement et à se tenir réciproquement informées des actions qu'elles seraient amenées à entreprendre et qui seraient susceptibles, à leur connaissance, d'avoir une incidence sur le bon déroulement de la réalisation des Services.

À ce titre, les Parties s'engagent à se communiquer toutes les informations et documents en leur possession, ou à en faciliter la consultation par l'autre, dans la mesure où ceux-ci seraient nécessaires à la bonne réalisation des Services.

11.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à n'utiliser les Services Cloud fournis par FLATCHR que pour ses besoins propres.

Le Client est chargé de préserver la confidentialité des noms d'Utilisateurs secondaires, mots de passe et informations du Compte Recruteur.

Le Client s'engage à vérifier tout contenu mis en ligne ainsi que toutes les activités de ses Utilisateurs secondaires.

Le Client s'engage à ne pas utiliser ou permettre l'utilisation des Services à des fins qui peuvent :

- menacer ou harceler toute personne ou causer des blessures ou dommages aux personnes ou aux biens ;
- impliquer la publication de tout contenu faux, diffamatoire, harcelant, obscène ;
- violer les droits de confidentialité ou promouvoir le sectarisme, le racisme, la haine ou la violence ;
- constituer des masses d'e-mails non sollicités, « junk mail », « spam » ou des chaînes de lettres ;
- constituer une violation de la propriété intellectuelle ou d'autres droits de propriété ;
- enfreindre toute loi, ordonnance, décret ou règlement.

Il s'engage à assurer la confidentialité et la protection des mots de passe du Compte Recruteur et des accès de ses Utilisateurs secondaires.

Le Client s'engage à alerter immédiatement FLATCHR de toute utilisation non autorisée dès lors qu'il en a connaissance.

11.3 Obligations de FLATCHR

FLATCHR apportera tout le soin et toute la diligence nécessaire à l'exécution des Services, conformément aux dispositions prévues dans le Contrat ou dans le Formulaire d'Abonnement.

Le Prestataire s'engage à conseiller le Client dans le cas où ce dernier émettrait des demandes, complémentaires ou nouvelles, au cours de l'exécution des présentes.

Le Prestataire s'engage également à informer le Client de toute nouveauté technologique ou de la disponibilité de tout nouveau produit ou Service, plus adapté aux besoins du Client en termes d'exploitation, et qui surviendrait en cours d'exécution du Contrat. Ces informations seront disponibles directement sur la Plateforme.

Les obligations souscrites par le Prestataire au titre du présent Contrat sont des obligations de moyen.

Le personnel du Prestataire appelé à travailler dans les locaux du Client, dans le cadre de l'exécution du Contrat, se conformera au règlement intérieur ainsi qu'aux procédures de sécurité communiqués au préalable au Prestataire.

12. Responsabilité

12.1 Responsabilité de droit commun

Les Parties engagent leur responsabilité selon les modalités du droit commun.

12.2 Exclusion de responsabilité

En cas de faute prouvée par l'une des Parties dans l'exécution de ses obligations contractuelles à l'égard de l'autre Partie, cette dernière sera en droit d'obtenir réparation du seul préjudice direct dont elle apportera la preuve.

Nonobstant toute disposition contraire du Contrat, les Parties ne peuvent en aucun cas être tenues responsables de dommages dits « indirects » tel que manque à gagner, perte d'exploitation, perte financière, perte de bénéfice, perte de chance.

Le Prestataire n'est en aucun cas responsable :

- des dommages causés par l'inexécution par le Client ou par ses Utilisateurs secondaires de ses propres obligations, notamment des retards ou empêchements en raison d'informations communiquées par le Client ou par ses Utilisateurs secondaires de manière inexacte ou incomplète,
- la perte de données du Client faisant suite à une intervention du Prestataire ou de ses sous-traitants, alors que le Client n'aurait pas pris la précaution de sauvegarder ses données préalablement à cette intervention.

La responsabilité d'une Partie ne sera pas engagée dans tous les cas où elle aura agi conformément aux instructions ou aux spécifications de l'autre Partie en vertu du Contrat.

12.3 Limitation de responsabilité

Nonobstant toute disposition contraire visée ci-après, la responsabilité de chaque Partie est, quelle que soit l'étendue et la nature du dommage, expressément limitée à la seule indemnisation des dommages directs causés à l'autre Partie, dans la limite de la somme effectivement réglée par le Client au titre du Contrat pour le Service à l'origine de la responsabilité, pendant les six (6) mois précédents le fait générateur desdits dommages, toutes causes confondues et pour l'ensemble des préjudices subis au titre du Contrat. L'existence d'un nombre multiple de réclamations n'augmente pas ce plafond.

Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas aux dommages-intérêts pour :

- les dommages subis en cas de décès, ainsi que les dommages corporels ;
- les dommages causés par une faute intentionnelle de l'une ou l'autre des Parties.

12.4 Mandat

Les Parties reconnaissent que le Client dispose d'un mandat sur toute la durée du Contrat, lui permettant de gérer les éventuelles réclamations (y compris le paiement des pénalités et demande de réparation d'un préjudice) des Utilisateurs secondaires bénéficiant des Services.

13. Propriété intellectuelle

13.1 Propriété intellectuelle du Client

Les Données Client traitées via les Services de FLATCHR restent et resteront, du point de vue de la relation entre le Client et FLATCHR, la propriété du Client.

Le Client accorde par les présentes à FLATCHR le droit de traiter, transmettre, sauvegarder ou divulguer les Données Client pour fournir les Services de FLATCHR au Client ou conformément aux dispositions de l'article 26.2 (Divulgarion obligatoire), ou respecter toute demande d'une administration publique ou d'une autorité réglementaire (y compris toute demande consécutive à une ordonnance ou à une décision d'un tribunal) ou imposée selon d'autres modalités par la loi.

13.2 Propriété intellectuelle de FLATCHR

FLATCHR ou ses concédants de licence détiennent tous les droits, titres et intérêts sur l'ensemble des œuvres protégées par le droit d'auteur, marques, brevets, bases de données, autres droits de la propriété intellectuelle relatifs aux Services de FLATCHR ainsi que toutes améliorations, contributions à la conception, ou œuvres dérivées qui s'y rapportent et toute connaissance ou tous processus y afférents et/ou offerts en vertu des présentes. Sauf stipulation contraire indiquée dans le Formulaire d'Abonnement concerné, tous les livrables fournis par ou pour FLATCHR pour la réalisation des Services Professionnels, à l'exclusion des Données Client et des Informations Confidentielles des Clients, sont la propriété de FLATCHR et font partie des Services de FLATCHR dans le cadre du Contrat.

14. Services et matériels de tiers

Le Client peut choisir d'obtenir des produits ou services offerts ou pris en charge par des tiers (les « **Services de Tiers** ») qui seront utilisés conjointement avec les Services de FLATCHR. Le Client peut choisir d'accéder ou d'utiliser du matériel fourni par un tiers (le « **Matériel de Tiers** ») à utiliser avec les Services de FLATCHR. Lorsque le Client choisit lui-même le tiers fournissant les Services de Tiers, FLATCHR n'assume aucune responsabilité et exclut spécifiquement toute responsabilité ou obligation quant aux Services de Tiers qui sont offerts conformément aux conditions des accords de licence de tiers applicables ou accords distincts entre le concédant de licence des Services de Tiers et le Client.

15. Garantie d'éviction

Chaque Partie garantit, à ses frais, l'autre Partie contre toute action de tiers sur le fondement de la contrefaçon, de la concurrence déloyale et/ou des agissements parasitaires, résultant ou liés et tendant à restreindre ou à interdire l'utilisation par l'une des Parties ou tout tiers des Services ainsi que contre toute responsabilités, pertes et préjudices qui peuvent en découler pour l'autre Partie.

À ce titre, la Partie indemnisante prendra notamment à sa charge tous les frais et dépenses, y compris les frais de justice et les honoraires d'avocats raisonnables, supportés par la Partie indemnisée à l'occasion d'une telle action ainsi que le montant des indemnités transactionnelles et/ou des dommages et intérêts auxquels pourrait être condamnée la Partie indemnisée à cet effet.

Il est précisé que la Partie indemnisée, pendant toute la durée de l'action collaborera avec la Partie indemnisante et à ce titre devra :

- informer la Partie indemnisante à bref délai et par écrit de l'existence de cette réclamation ou action et au plus tard dans des délais compatibles avec la procédure ;
- déléguer à la Partie indemnisante la direction de la défense dans le cadre de la procédure correspondante, ainsi que tous pouvoirs aux fins de négociation et de règlement du dossier ;
- porter à la Partie indemnisante toute l'assistance nécessaire, notamment la fourniture de tous les documents et informations relatifs à l'action.

Dans le cas où l'interdiction d'utilisation de tout ou partie des Services, serait prononcée en conséquence d'une quelconque action, notamment en contrefaçon, ou résulterait d'une transaction signée avec le demandeur à cette action, le Prestataire s'efforcera, à son choix, après discussion avec le Client et à ses frais :

- soit d'obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'utilisation des Services ;
- soit de remplacer ou modifier la partie contrefaisante au plus tard dans un délai de trois (3) mois par des Services équivalents en termes de fonctionnalités, de disponibilité, d'architecture et de performances et qui ne contrefont pas les droits de tiers ;
- soit de modifier les Services 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 termes de fonctionnalités, de disponibilité, d'architecture et de performances.

Cette garantie est consentie sous réserve que le Client :

- ne soit pas à l'origine ou n'ait participé en aucune manière directement ou indirectement à la violation des droits de tiers revendiqués au présent article,
- ait averti dès qu'il en a connaissance le Prestataire par écrit de l'existence d'une telle réclamation,
- ait collaboré loyalement avec le Prestataire ou avec toute personne désignée par le Prestataire en vue du règlement du litige, notamment en lui fournissant tous les éléments et informations nécessaires.

16. Résiliation

16.1 Résiliation du Contrat pour manquement

En cas de manquement(s) par l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, non réparé(s), dans un délai de trente (30) Jours, à compter de la date de réception d'une lettre de mise en demeure recommandée avec accusé de réception envoyée par l'une ou l'autre des Parties lui notifiant le(s) manquement(s), la Partie ayant adressée la lettre pourra résilier, de plein droit, selon le cas, les Commandes en cours et solliciter la clôture du Compte client, sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

La résiliation interviendra le lendemain de la date de réception par la Partie défaillante d'une seconde lettre recommandée avec accusé de réception la lui notifiant, sauf autre date d'effet de la résiliation qui serait précisée dans ladite notification.

Tous les articles qui par leur nature ont vocation à rester en vigueur à la cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit le resteront, notamment les articles 8 (Taxes), 10 (Exclusion de garantie), 12.3 (Limitation de responsabilité), 13 (Propriété intellectuelle), 16.3 (Effet de la résiliation du Contrat, d'un Formulaire d'Abonnement ou d'un Service Professionnel), 26 (Confidentialité), 28 (Loi applicable et juridictions compétentes) et 29 (Divers) resteront applicables.

16.2 Résiliation du Contrat pour manquement grave

En cas de manquement aux conditions visées aux articles 6.4, 9.2, 11.2 ainsi qu'aux CGU et à l'Annexe RGPD, l'une ou l'autre des Parties pourra notifier par courrier recommandé avec accusé de réception la résiliation du Contrat pour manquement grave.

Dans cette hypothèse, la résiliation prendra effet le lendemain de la notification effectuée par l'une ou l'autre des Parties sans qu'il soit nécessaire de mettre en demeure la Partie de remédier aux manquements constatés, et ce, nonobstant tous dommages intérêts auxquels les Parties pourraient prétendre.

16.3 Effet de la résiliation du Contrat

En cas de cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit :

- le Client cessera immédiatement d'utiliser et restituera au Prestataire tous les codes d'accès aux Services
- le Client devra verser à FLATCHR dans les 30 jours suivants la résiliation tous montants dus et restant exigibles à la date de prise d'effet de l'expiration ou de la résiliation ;
- l'ensemble des engagements de l'une ou l'autre Partie envers l'autre Partie pris avant la date de prise d'effet de l'expiration ou de la résiliation resteront applicables ;
- les contrats de licence, autorisation d'utilisation et droits de propriété intellectuelle accordés au Client en ce qui concerne les Services de FLATCHR prendront fin immédiatement ;
- l'obligation de FLATCHR de fournir tout autre Service au Client en application du Contrat, prendra fin sur-le-champ, hormis les Services devant être expressément fournis après l'expiration ou la résiliation du Contrat.

Ainsi, en cas de résiliation du Contrat, sauf en cas de faute prouvée exclusive à FLATCHR, tout Service commandé par le Client restera dû dans son intégralité, peu important que les Services soient ou non consommés.

17. Restitution - réversibilité

En cas de fin d'abonnement pour quelque raison que ce soit, le Client est invité à se rendre sur la Plateforme ou via les API de FLATCHR afin de récupérer, de manière autonome, l'ensemble des documents créés et conservés sur la Plateforme, dans un format natif, au regard des standard du marché (c'est-à-dire, ne nécessitant aucune modification ou exportation des données dans un format particulier). Le format natif utilisé par FLATCHR est CSV.

Cette restitution autonome des données se fera sans surcoût et sera limitée à 5000 lignes par export, le nombre d'export n'étant en revanche pas limité. Cette limite ne s'applique pas aux exports réalisés via les API de FLATCHR.

Toutefois, dans l'hypothèse où le Client souhaiterait un export des données réalisé par FLATCHR et selon des modalités fixées par les Parties, ces prestations feront l'objet d'un devis émis par FLATCHR reprenant l'ensemble de ces modalités.

Ce devis intégrera la faisabilité opérationnelle des actions demandées par le Client, les délais nécessaires à la réalisation des actions demandées ainsi que les coûts à prévoir par le Client.

S'agissant d'opérations de réversibilité, un acompte de 50% sera systématiquement demandé au Client préalablement au lancement de toute prestation complémentaire visée au présent paragraphe.

Le Client reconnaît et accepte que les documents resteront disponibles pendant une durée maximum de six mois après l'arrêt de l'Abonnement. Ils seront ensuite détruits.

18. Évolutivité des Services

FLATCHR peut modifier ou faire évoluer les Services Cloud (telles que l'infrastructure, la sécurité, les configurations techniques, fonctions de l'application, etc.) pendant la durée des Services, notamment dans le cadre de la maintenance préventive, corrective ou évolutive des Services y compris pour refléter les changements dans la technologie, les pratiques de l'industrie et les modes d'utilisation du système.

Les caractéristiques de Service sont susceptibles d'être modifiées à la discrétion de FLATCHR. Pour autant le Prestataire garantit la non-régression technique et opérationnelle des Services. Les changements de FLATCHR des caractéristiques de Service n'entraîneront pas une réduction du niveau d'exécution ou de disponibilité des Services applicables qui sont fournis au Client pour la durée des Services. FLATCHR garantit la mise en œuvre, l'exécution et la disponibilité des Services conformément aux dispositions du Contrat et de ses Annexes.

Dans le cas où des évolutions législatives et/ou réglementaires nécessitaient une modification substantielle du Service, les Parties s'engagent à négocier de bonne foi des modalités financières de leurs mises en œuvre.

19. Maintenance

Le Client est tenu d'accepter tous les patches, correctifs, mises à jour, maintenance et service packs (collectivement, les « **Patches** ») nécessaires pour le bon fonctionnement et la sécurité des Services, tels que ces Patches sont généralement distribués par FLATCHR comme décrits dans les caractéristiques de Service.

FLATCHR n'est pas responsable des problèmes d'exécution et de sécurité rencontrés avec les Services Cloud résultant du manquement du Client à accepter l'application des Patches qui sont nécessaires au bon fonctionnement et à la sécurité des Services.

Sauf pour les activités d'urgence ou de sécurité liées à la maintenance, FLATCHR coordonnera avec le Client le calendrier d'application des Patches, si possible, sur la base de la prochaine opportunité de maintenance standard FLATCHR disponible. En tout état de cause, FLATCHR déclare et garantit que tous les Patches ne doivent aucunement détériorer la mise en œuvre, l'exécution et la disponibilité du Service décrit aux présentes.

20. Utilisation des données agrégées par FLATCHR

Le Client reconnaît que FLATCHR peut collecter, utiliser et divulguer des données quantitatives dérivées de l'utilisation des Services à des fins d'analyse sectorielle, comparative, d'analyses de données, marketing et à d'autres fins professionnelles. Toutes les données ainsi collectées, utilisées et divulguées seront conservées sous forme agrégée uniquement et ne permettront pas d'identifier le Client, ses Utilisateurs secondaires, les Données Client ou toutes tierces parties utilisant les Services.

Conformément aux dispositions de l'article 27 « Confidentialité » du Contrat, aucune donnée confidentielle, nominative ne sera utilisée dans le cadre de la collecte prévue au présent article.

21. Hébergement et sécurité des données

L'hébergement du Service et des données est assuré en application de l'Annexe « RGPD » du présent Contrat.

22. Assurance

Chaque Partie garantit avoir souscrit à la date du Contrat, et s'engage à maintenir pendant toute sa durée, auprès de compagnies d'assurance notoirement solvables, une ou plusieurs polices d'assurances qui devront notamment couvrir, une assurance responsabilité civile d'exploitation, une assurance responsabilité civile professionnelle, et une assurance couvrant la faute inexcusable de l'employeur en cas d'accident du travail.

23. Audit

Dans la limite d'une fois par an, le Client peut réaliser ou faire réaliser à ses frais, à tout moment pendant l'exécution du Contrat, un audit, y compris dans les locaux du Prestataire, de tout ou partie des Services afin de vérifier le respect par le Prestataire de ses obligations contractuelles. Ces audits peuvent être réalisés par le Client ou par tout prestataire de son choix soumis (i) au secret professionnel et (ii) à une obligation de confidentialité équivalente à celle du Contrat et dans la mesure où ce prestataire n'est pas un concurrent de FLATCHR.

Il est expressément convenu entre les Parties qu'est privilégiée, dans la mesure du possible, la réalisation d'un audit sur pièces et qu'un audit sur place est programmé uniquement si les éléments mis à la disposition par le Prestataire ne s'avèrent pas suffisants pour démontrer le respect de ses obligations au titre des présentes.

Dans le cas d'un audit sur place, le Client assume les frais supplémentaires résultant notamment de la nécessité d'un renforcement des effectifs pour permettre la réalisation de l'audit et la continuité de l'activité du Prestataire.

Si un audit nécessite l'équivalent de plus de deux (2) jours ouvrables du temps du personnel de FLATCHR pour être mené, le Prestataire peut, à sa discrétion, et pour chaque jour suivant, facturer au Client des frais d'audit aux tarifs alors en vigueur du Prestataire, qui seront mis à la disposition du Client sur demande.

Le Client s'engage à avertir le Prestataire par écrit de toute mission d'audit avec un préavis minimum de trente (30) jours, à moins que cela ne soit impossible en raison d'une situation d'urgence ou de crise ou ne conduise à une situation dans laquelle l'audit ne serait plus efficace. Dans ce cadre, le Client communique au Prestataire l'objet de la mission, sa durée envisagée et le nom des experts missionnés.

Le Prestataire s'engage à :

- collaborer de bonne foi et sans réserve avec tout auditeur ainsi désigné à condition que ce tiers ne soit pas un concurrent direct ou indirect du Prestataire ;
- faciliter l'accès des auditeurs à tout document ou information ;
- répondre à toute question pertinente au regard de l'objet et de la fourniture des Services ;
- accorder l'accès à tous les outils et moyens nécessaires à la fourniture des Services.

Si un audit confirme un manquement de FLATCHR à ses obligations, elle s'engage à corriger celui-ci dans les meilleurs délais, sans préjudice de toute autre droit ou recours ouvert au Client.

Dans cette dernière hypothèse un second audit sera réalisé afin de s'assurer de la correction des manquements détectés lors de l'audit initial.

24. Cession

Le Client n'est pas autorisé à céder le Contrat ou à donner ou transférer les Services ou un droit sur ceux-ci, à une autre personne physique ou morale sans approbation préalable et écrite de l'autre Partie.

25. Force majeure

Les Parties ne seront pas réputées avoir manqué à leurs obligations si elles sont empêchées d'exécuter tout ou partie de celles-ci à la suite d'un cas de force majeure tel que défini par le Code civil et la jurisprudence des tribunaux français, sous réserve que la Partie défaillante en informe l'autre Partie, par lettre recommandée avec avis de réception, dans les meilleurs délais de la survenance de l'événement et justifie du caractère de force majeure. Seront notamment considérés comme cas de force majeure les épidémies, pandémies ainsi que les ruptures des moyens de communication ou de télécommunications, les arrêts de la fourniture d'électricité pour autant que ces ruptures ou arrêts se produisent en dehors des locaux et matériels sous la responsabilité de FLATCHR.

La Partie défaillante fera ses meilleurs efforts pour limiter et/ou éviter les effets du cas de force majeure, et trouver toute solution adaptée afin de reprendre l'exécution de ses obligations dans les meilleurs délais.

Si l'exécution de l'une des obligations essentielles de l'une ou l'autre Partie est différée du fait de la survenance d'un événement de force majeure, l'exécution du Contrat sera suspendue jusqu'à la disparition dudit événement. Toutefois, dans l'hypothèse où l'événement de force majeure se prolongerait au-delà de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires, chacune des Parties aurait la faculté de résilier de plein droit avec effet immédiat le Contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

26. Confidentialité

26.1 Non-divulagation

Dans le cadre du Contrat chacune des Parties peut avoir accès à des informations considérées par l'autre Partie comme confidentielles (les « **Informations Confidentielles** »). Les Parties conviennent de ne divulguer que les informations nécessaires à l'exécution des obligations au titre du Contrat. Sont définies limitativement comme Informations Confidentielles toutes les informations contractuelles relatives au prix et aux conditions du Contrat, le contenu du Client résidant dans les Services ainsi que toute information portant la mention « Confidentiel » au moment où elle est divulguée.

Ne sont pas considérées comme Informations Confidentielles les informations qui :

- sont entrées ou entrent dans le domaine public en l'absence de toute faute ou négligence de la Partie recevant les Informations Confidentielles ;
- étaient en possession licite de l'autre Partie avant leur divulgation et n'ont pas été obtenues par celle-ci directement ou indirectement de la Partie qui l'a divulguée ;
- sont reçues d'un tiers de manière licite et sans restriction, ni violation du Contrat ; ou
- que leur divulgation a été autorisée par écrit par l'autre Partie.

Chacune des Parties s'engage à garder confidentielles et à ne pas divulguer à des tiers les Informations Confidentielles de l'autre Partie, pendant toute la durée du Contrat, ainsi que pendant une durée de (trois) 3 ans suivant son expiration ; toutefois, FLATCHR traitera les Informations Confidentielles du Client qui résident

dans les Services de manière confidentielle aussi longtemps que ces informations résideront dans les Services. De plus, chacune des Parties s'engage à ne divulguer les Informations Confidentielles qu'aux salariés et mandataires ou sous-traitants qui ont l'obligation de les protéger de toute divulgation non autorisée de façon au moins équivalente à celle convenue au titre du Contrat. FLATCHR protégera la confidentialité du contenu du Client résidant dans les Services en conformité avec les pratiques de sécurité FLATCHR définies en Annexe. En outre, les Données Personnelles du Client seront traitées conformément aux conditions de l'Annexe relatives aux Données Personnelles. Rien n'interdit aux Parties de divulguer les conditions y compris tarifaires du Contrat, pour faire valoir leurs droits dans le cadre d'une procédure judiciaire résultant du Contrat ou liée à celui-ci, ou de divulguer l'Information Confidentielle à toute autorité administrative si la loi l'exige.

26.2 Divulgence obligatoire

Si l'une des Parties est tenue par la loi de divulguer des Informations Confidentielles de l'autre Partie ou les conditions du Contrat, elle notifiera sans délai et par écrit l'autre Partie avant de procéder à cette divulgation, sauf lorsqu'il lui est interdit de le faire du fait de la procédure légale ou administrative et coopérera avec la Partie à qui appartient les Informations Confidentielles divulguées pour obtenir, à chaque fois que cela sera possible, une ordonnance protégeant les Informations Confidentielles d'une divulgation.

27. Référence commerciale

Chacune des Parties est expressément autorisée à utiliser le nom de l'autre Partie à titre de référence commerciale dans ses communications internes ainsi que dans l'ensemble de ses documents commerciaux et notamment ses plaquettes, brochures, publicités, étant toutefois précisé que cette utilisation ne devra en aucun cas porter atteinte, de quelque manière que ce soit, à l'image de la Partie dont le nom aura été utilisé.

28. Loi applicable et juridictions compétentes

Le Contrat est soumis à la loi française, tant pour les règles de fond que pour les règles de forme.

En cas de litige ou de différend, quel qu'il soit, (ci-après « **Litige** ») entre les Parties notamment en ce qui concerne son interprétation, son exécution, sa non-exécution ou sa résiliation, les Parties s'efforceront de régler le Litige par des discussions amiables s'étendant sur une période de trente (30) jours, sous réserve de prolongation de ce délai d'un commun accord entre les Parties.

A défaut d'accord amiable entre les Parties à l'issue de la période de discussions mentionnée ci-dessus, la résolution du Litige sera de la compétence exclusive des Tribunaux de PARIS, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Pendant la durée d'un Litige ou tout au long de la procédure en justice relative au dit Litige, chaque Partie continuera de s'acquitter de ses obligations en vertu du Contrat (sauf accord contraire au cours de la période mentionnée ci-dessus ou impossibilité au regard de l'objet du Litige).

29. Divers

FLATCHR est une entreprise indépendante et les Parties conviennent qu'aucune relation de partenariat, de co-entreprise ou de mandat n'existe entre elles. Les Parties sont chacune responsable du paiement des salaires à leurs propres employés, y compris les taxes liées à l'emploi et aux assurances.

Si un quelconque terme du Contrat est jugé invalide ou inapplicable, les autres dispositions resteront en vigueur et ce terme sera remplacé par un terme cohérent avec l'objet et l'intention du Contrat.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans le présent Contrat, ne saurait être interprété comme une renonciation pour l'avenir à l'obligation en cause.

À l'exception des actions en paiement ou de celles résultant d'une violation des droits de propriété intellectuelle de FLATCHR, aucune action quelle qu'en soit la forme ne pourra être intentée au titre du Contrat par l'une ou l'autre des Parties plus de trois ans après les faits ayant causé ladite action.

Le Client convient de fournir à FLATCHR toutes les informations, accès et la pleine coopération de bonne foi nécessaires pour permettre à FLATCHR de fournir les Services.

Le Client est seul responsable de sa conformité réglementaire en regard de son utilisation des Services. Il appartient au Client de porter à la connaissance de FLATCHR les exigences techniques qui découlent de ses obligations réglementaires avant de conclure le Contrat. FLATCHR s'associera à ses efforts pour déterminer si l'utilisation des offres de Services FLATCHR standards répond à ces exigences. Des redevances supplémentaires peuvent s'appliquer pour tout travail supplémentaire effectué par FLATCHR ou aux modifications des Services.

30. Protection des données

Les Parties s'engagent à respecter les règles applicables en matière de protection des données et, en particulier, la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 modifiée dite « Loi Informatique et Libertés » ainsi que le règlement (UE) 2016/679 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 dit « RGPD ».

Les Parties conviennent que FLATCHR est qualifié de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD et que le Client est qualifié de responsable du traitement. En aucun cas, les Parties ne peuvent être considérées comme étant responsables conjoints dans le cadre du service.

Les Parties conviennent que les obligations applicables en matière de sous-traitance sont décrites dans le "Data Processing Agreement" ("DPA") disponible sur demande. En cas d'erreur dans la qualification des Parties avérée, les Parties devront se réunir pour modifier la présente clause et prendre toutes les mesures relatives à une telle situation pour se conformer aux exigences des règles applicables.

En outre, FLATCHR peut être amené à traiter des données du Client (ex : données des salariés) dans le cadre de la mise en œuvre du service. Pour toute information à ce titre, le Client peut consulter la Politique de confidentialité de FLATCHR accessible à tout moment sur son site internet. Le Client se porte fort d'informer ses utilisateurs de cette Politique de confidentialité.

ANNEXE 1 – SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. Définitions

Sont définis pour les besoins du présent SLA les termes suivants :

- **Anomalie** : désigne tout dysfonctionnement de la Solution :
 - Anomalie bloquante : Anomalie qui rend impossible le fonctionnement et/ou l'exécution de la Solution ou l'une de ses fonctionnalités principales ;
 - Anomalie majeure : Anomalie ayant des répercussions significatives sur une fonctionnalité utilisée pour exécuter des tâches considérées comme importantes mais non essentielles au bon fonctionnement immédiat de la Solution ;
 - Anomalie mineure : Anomalie qui permet de poursuivre l'utilisation de la Solution mais gênante pour l'utilisation d'une fonctionnalité non essentielle de la Solution.
- **Indisponibilité** : l'indisponibilité s'entend de l'impossibilité totale d'accéder à la Solution.
- **Taux de disponibilité** : désigne le taux calculé comme suit : $(\text{nombre d'heures dans le mois} - \text{somme des temps d'indisponibilité de la Solution}) / (\text{nombre d'heures dans le mois}) \times 100$.

Tous les autres termes identifiés dans le SLA qui commencent par une majuscule, s'ils ne sont pas définis aux présentes, ont le sens qui leur est donné dans les CGS de FLATCHR.

2. Disponibilité de la solution

Le Client et les Utilisateurs secondaires pourront utiliser leur droit d'accès et se connecter à tout moment à savoir 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 y compris les dimanches et jours fériés, sauf cas de force majeure, événement hors du contrôle de FLATCHR, événement lié à un équipement du Client, interruption du réseau Internet, ou interruption, suspension ou limitation dans le cadre d'opérations de maintenance et/ou de mises à jour nécessaires au bon fonctionnement de la Solution.

Le Client reconnaît et accepte que la présente garantie de niveau de service ne couvre pas toute panne ou interruption de la Solution intervenant du fait des opérateurs télécoms ou fournisseurs d'accès à internet.

En tout état de cause, il est expressément convenu entre les Parties que la violation de tout engagement prévu au présent article ne pourra en aucun cas être sanctionnée par la rupture du Contrat et la responsabilité de FLATCHR sera limitée dans les conditions prévues ci-après à l'article 5.

FLATCHR fera ses meilleurs efforts pour assurer l'accessibilité, le fonctionnement et la disponibilité de la Solution, et offrir un taux de disponibilité de la Solution de 99,7%.

FLATCHR se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre ou de limiter l'accès à tout ou partie de la Solution notamment en raison de contraintes d'ordre juridique ou technique ou d'opérations de maintenance programmée, de sauvegardes nécessaires au bon fonctionnement de ses serveurs, d'interventions extraordinaires devant être effectuées d'urgence à la seule discrétion de FLATCHR, afin d'éviter tout danger pour la sécurité, la stabilité, la confidentialité et/ou l'intégrité du logiciel et des données et/ou renseignements contenus dans celle-ci. Le Client en sera averti par courrier électronique deux (2) jours à l'avance sauf cas d'urgence.

3. Maintenance programmée

En cas d'interruption de l'accès à la Solution pour maintenance ou sauvegarde programmée, FLATCHR s'engage à prévenir par e-mail le Client. La maintenance programmée pouvant rendre la Solution momentanément indisponible ou partiellement indisponible, FLATCHR ne pourra être tenue responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité. Le temps de maintenance planifiée n'est pas comptabilisé dans le calcul du temps de disponibilité des différents services visés dans le présent contrat. FLATCHR fera ses meilleurs efforts pour prévenir dans les meilleurs délais le Client de la réalisation d'une opération de maintenance de son fait, ou du fait de son hébergeur si celui-ci la prévient.

4. Assistance/Maintenance corrective

Le Client pourra contacter FLATCHR et signaler toute Anomalie aux Jours et Heures Ouvrées à l'adresse support@flatchr.io. Pour être traitée, l'Anomalie devra être décrite par le Client de manière précise et documentée. Les signalements reçus seront immédiatement transmis au service d'assistance technique, en respectant strictement l'ordre chronologique de réception.

FLATCHR pourra intervenir soit à la demande du Client, soit de sa propre initiative de contrôle mise en place permettant de détecter et de signaler en temps réel les Anomalies sur la Solution.

FLATCHR fera alors ses meilleurs efforts pour corriger l'Anomalie conformément aux temps de réponse ci-après définis :

I. Prise en charge et qualification de l'Anomalie

Évènement	Description	Délai maximum
Prise en charge	La demande est qualifiée par FLATCHR	8 Heures Ouvrées

II. Traitement de l'Anomalie - Rétablissement

Les délais de traitement commencent à courir à compter de la qualification de l'Anomalie par FLATCHR

Anomalie	Mise en œuvre d'une solution de contournement ou résolution
bloquante reproductible	4 Heures Ouvrées
majeure reproductible	12 Heures Ouvrées

L'intervention sera réalisée à distance par FLATCHR. Pour pouvoir effectuer la Maintenance, l'Anomalie devra pouvoir être reproduite par FLATCHR.

Sans préjudice de toute autre disposition du Contrat, FLATCHR ne sera pas tenue de fournir de Maintenance corrective dans les cas suivants, ce qui fera l'objet d'un devis séparé :

- Anomalies ou problèmes directement ou indirectement liés à (i) une utilisation incorrecte de la Solution par le Client ou l'un de ses préposés (ii) l'utilisation d'appareils défectueux ou (iii) toute cause externe à la Solution concédée par FLATCHR ;
- Reconstitution des fichiers en cas de destruction accidentelle non imputable à une faute lourde de FLATCHR ;
- Modification ou action du Client sur tout ou partie de la Solution lorsque cette modification rend la Solution impropre à son usage ;
- Tentative du Client de résoudre lui-même le problème.

5. Pénalités

En cas de dépassement des délais susvisés pour les Anomalies Bloquantes et Majeures reproductibles, sauf cas d'exclusion ci-après ou de force majeure, des pénalités imputables à FLATCHR seront calculées comme suit :

- Anomalie Bloquante : quarante (40) euros* par Heure Ouvrée de dépassement
- Anomalie Majeure : vingt (20) euros* par Jour Ouvré de retard

*étant précisé que la pénalité n'est pas soumise à TVA (BOI-TVA-base-10-10-30-20140115 n°70)

En cas de non-respect des délais de rétablissement, dû à un fait exclusivement imputable à FLATCHR, le Client pourra demander que la somme des pénalités intervienne en déduction des sommes dues par le Client sur la prochaine facture d'Abonnement ou qu'elle soit créditée sur son Compte Recruteur. Pour bénéficier de l'indemnité, le Client devra contacter le service d'assistance de FLATCHR en envoyant un mail à support@flatchr.io, dans les 10 jours suivant la solution de contournement ou la résolution de l'Anomalie.

Pour la durée de l'Abonnement souscrit au Formulaire d'Abonnement, les pénalités de rétablissement des services sont, en tout état de cause, plafonnées à cinq pour cent (5%) de la facture d'Abonnement adressée au Client pour la période initiale d'Abonnement ou la/les périodes successives.

Les pénalités versées par FLATCHR au titre des présentes constituent la seule conséquence du non-respect par cette dernière de la garantie de rétablissement des services et excluent notamment tout autre droit de recours exercé par le Client à titre de dommages-intérêts.

En tout état de cause, aucune pénalité ne sera due par FLATCHR en cas de non-respect des délais en raison d'une faute imputable au Client, à une tierce personne ou à tout autre fait extérieur à FLATCHR, tel que :

- Utilisation incorrecte, configuration incorrecte ou arrêt, effectués volontairement ou involontairement par le Client ;
- Refus du Client de collaborer avec FLATCHR dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- Intervention du Client ou d'un tiers, non autorisée par FLATCHR, sur la Solution ;
- Défaut ou existence d'un dysfonctionnement des logiciels d'application/de gestion fournis par des tiers
- Défaillance des réseaux de communication électronique ; indisponibilité du service internet ; impossibilité pour le logiciel de se connecter au réseau public, que ce soit volontairement ou par la faute du Client ;
- Indisponibilité due à une maintenance planifiée ;
- Cas de force majeure.

6. Sauvegarde des données

FLATCHR procède à une sauvegarde journalière des données nécessaires à la bonne fourniture des services au Client. Il est précisé qu'en cas de perte ou de détérioration des données du Client, et si cette perte ou détérioration a été causée par FLATCHR, la responsabilité de FLATCHR sera limitée à la réinstallation de la dernière sauvegarde effectuée.