

CONTRAT DE SERVICES SYNBIRD

version 2.10 du 12 mars 2025

Si nécessaire, ce contrat de services peut être amendé par des avenants ou remplacé par un contrat spécifique.

article 1 : OBJET DU CONTRAT

La société SYNBIRD, société par actions simplifiée au capital de 310.160 euros, dont le siège social est situé 14 Faubourg Reclus - 73000 CHAMBERY, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Chambéry sous le numéro RCS CHAMBERY 819 666 173, dûment représentée par Monsieur Julien Berger de Nomazy, en sa qualité de Président, a développé une application web « SYNBIRD » permettant notamment de gérer des prises de rendez-vous en ligne de file d'attente, de réservation et de démarches en ligne.

Le présent Contrat ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles les clients, personnes morales ou physiques, agissant dans le cadre de leur activité professionnelle (ci-après le(s) « Client(s) ») peuvent utiliser l'Application proposée par SYNBIRD et les services y associés.

SYNBIRD et le Client sont collectivement dénommés les « Parties ».

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter sans réserve le présent contrat, lequel constitue les conditions essentielles et déterminantes de la relation contractuelle entre les parties et prévalent sur toutes conditions générales d'achat et tout autre document émanant du Client, le cas échéant.

Ainsi, toute commande passée par le Client implique l'accord définitif et irrévocable du Client sur l'ensemble des conditions générales présentées ci-après.

DEFINITIONS Chaque fois qu'ils seront utilisés dans le présent contrat avec une majuscule, les termes ci-après auront la signification suivante :

Application : désigne l'application SYNBIRD développée et éditée par SYNBIRD offrant notamment les services suivants : gestion de prises de rendez-vous, gestion de file d'attente, agenda.

Défauts : désigne les anomalies, incidents, dysfonctionnements, défaillances de l'Application qui apparaîtraient à l'usage et qui peuvent bloquer totalement le fonctionnement de l'Application ou de l'un des services proposés par SYNBIRD (ci-après « Défauts Bloquants ») ou non (ci-après « Défauts Non-Bloquants »).

Données personnelles : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, qu'il s'agisse d'un membre du personnel de l'une des Parties, des Utilisateurs ou d'un tiers.

Droit(s) de Propriété Intellectuelle : désigne tous les droits associés aux œuvres de l'esprit y compris les droits patrimoniaux et moraux d'auteur, tous droits de propriété relatifs aux brevets, marques, dessins et modèles, logiciels, bases de données, noms de domaines, ainsi que tout autre droit de propriété intellectuelle, dans le monde entier, d'ores et déjà ou ultérieurement déposés ou enregistrés, y compris les droits attachés aux demandes de tous titres de propriété intellectuelle.

Informations confidentielles : désigne toutes les informations, données, documents de toute nature transmis par une Partie à l'autre Partie ou portés à la connaissance d'une Partie par l'autre Partie par écrit ou par oral ou par tout autre moyen et incluant sans limitation toutes informations scientifiques, techniques, commerciales, stratégiques ou financières, toutes études, spécifications, tous logiciels, prototypes, procédés, produits, savoir-faire, protégeables ou non et/ou protégés ou non par un Droit de Propriété Intellectuelle.

Perfectionnements : désigne toutes les modifications, améliorations, adaptations, évolutions, et/ou développements spécifiques qui pourraient être réalisé(e)s sur l'Application, portant notamment sur les fonctionnalités de l'Application, son ergonomie, ou les intégrations connexes avec l'écosystème....

Utilisateurs : désigne les particuliers utilisant l'Application à des fins personnelles.

article 2 : FORMATION DU CONTRAT

Sur la base des besoins qui lui auront été communiqués par le Client, SYNBIRD établira un devis listant les prestations proposées ainsi que le budget à prévoir.

Le devis est valable pendant une durée de trois (3) mois.

Les commandes ne seront prises en compte par SYNBIRD qu'à compter de la réception de la notification du présent Contrat ou à défaut de la signature du devis et du présent contrat.

Le devis soumis par SYNBIRD et validé par le Client complété du présent contrat constitue le contrat qui lie SYNBIRD et le Client (ci-après le « Contrat »), ce que ce dernier reconnaît et accepte expressément.

En cas de contradiction, il est entendu que les termes du devis prévalent sur les dispositions du présent contrat.

article 3 : DROIT D'USAGE DE L'APPLICATION ET ACCES AUX SERVICES ASSOCIES

Droit d'usage En contrepartie du paiement des sommes mentionnées dans le devis, SYNBIRD concède au Client, pour la durée mentionnée dans le devis et pour le monde entier, un droit d'usage non-exclusif de l'Application par le Client dans ses relations avec les Utilisateurs.

Ce droit d'usage est personnel, inaccessible et non-transférable, à l'exception des membres du personnel du Client ainsi qu'à des sous-traitants du Client qui ont strictement besoin d'avoir accès à l'agenda du Client, notamment pour la prise de rendez-vous ou l'accueil téléphonique. Il est, en revanche, expressément entendu entre les Parties que le Client n'est pas autorisé, de quelque façon que ce soit, à modifier, adapter, traduire et/ou améliorer l'Application directement ni à faire modifier, adapter et/ou améliorer l'Application par un tiers autre que SYNBIRD.

En particulier, le Client s'interdit :

De supprimer ou modifier la marque « SYNBIRD » ou toutes mentions de propriété et/ou de copyright que SYNBIRD aurait apposé sur l'Application ou la

documentation ;De céder ou de mettre à disposition d'un tiers, même gratuitement et à quelque titre que ce soit les programmes constituant l'Application et leur documentation ;De créer de nouveaux exemplaires de l'Application ou de sa documentation ; D'effectuer lui-même ou de faire effectuer la correction d'une anomalie ou d'une erreur par un tiers, sans l'autorisation préalable et écrite de SYNBIRD ;De décompiler, traduire le code objet de l'Application en code source, lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers, sauf dans les conditions et limites strictement définies par la loi ;De décompiler l'Application pour obtenir les informations nécessaires à l'interopérabilité de l'Application avec d'autres logiciels, sans avoir au préalable et par écrit mis SYNBIRD en mesure de lui fournir ces informations ;De décoder ou tenter de décoder, outrepasser ou démanteler le système de protection intégré de l'Application.

En toute hypothèse, le Client s'engage à ne pas utiliser l'Application autrement que dans les limites autorisées par le Contrat.

Le Client s'engage à respecter strictement les conditions d'utilisation de l'Application ainsi que toute disposition mentionnée dans la documentation technique associée et, plus généralement, dans tous les documents remis par SYNBIRD au Client.

Le Client se porte fort du respect par les membres de son personnel et éventuels sous-traitants des dispositions du Contrat ainsi que des conditions d'utilisation de l'Application et assumera toute responsabilité en cas de manquement à ce titre.

Le présent droit d'usage est concédé sans aucune exclusivité au profit du Client, ce que ce dernier reconnaît et accepte expressément. Par conséquent, SYNBIRD se réserve le droit de concéder un droit d'usage de l'Application à d'autres professionnels et d'autres collectivités.

article 4 : Services

Les services proposés par SYNBIRD auquel le Client a accès via l'Application sont ceux prévus dans le devis. Il pourra s'agir notamment des services suivants :

4.1 Pour les services d'agenda selon options

Fourniture d'un agenda pour la prise de rendez-vous en ligne :

L'Application comprend un agenda « en ligne » permettant au Client de : configurer ses plages de rendez-vous ;définir les durées des rendez-vous ;noter des rendez-vous pour des personnes réservant en direct ou par téléphone ;envoyer automatiquement un mail et un SMS de confirmation et un rappel aux personnes ayant pris rendez-vous, sous réserve de renseigner l'email et/ou le numéro de téléphone portable de la personne,déplacer des rendez-vous ;bloquer des créneaux à la réservation.

Fourniture d'un Widget :L'Application comprend un widget, à savoir du code html qui s'intègre sur le site du Client et qui permet aux Utilisateurs de : prendre des rendez-vous directement depuis le site internet du Client, aux périodes de disponibilités, sous réserve qu'ils aient un email et qu'ils le communiquent ;recevoir automatiquement un SMS et/ou un mail de confirmation et un rappel du rendez-vous ;

Confirmation - Rappel - Annulation- Confirmation :

Lors d'une prise de rendez-vous, l'Utilisateur reçoit un mail et/ou un SMS envoyé par SYNBIRD. Ce SMS confirme le rendez-vous à l'Utilisateur. Le mail de confirmation comprend un message personnalisable par le Client pour préciser des éléments relatifs au rendez-vous. Depuis le mail et le SMS, l'Utilisateur dispose d'un lien pour annuler ou déplacer ce rendez-vous.

- Rappel :

L'Utilisateur reçoit par mail et/ou par SMS un rappel du rendez-vous, avec les mêmes caractéristiques que celles la confirmation.

- Annulation :

L'Utilisateur a la possibilité d'annuler son rendez-vous, auquel cas, le créneau est rendu immédiatement disponible pour un autre rendez-vous. Le Client conserve la possibilité de voir le rendez-vous dans l'agenda.

4.2 Pour les services de file d'attente - selon options

Fourniture des services suivants

- Signaler l'arriver d'un usager depuis une borne ou l'accueil
- Impression d'un ticket
- Appel d'un usager depuis un guichet
- Statistiques et monitoring de la file d'attente

4.3 Pour les services de réservations selon options

L'Application comprend un back-office « en ligne » permettant au Client de :

configurer les salles disponibles (caractéristiques, visuels), de définir les plages de réservation, les tarifs, les profils d'utilisateurs, et de créer un modèle de convention.

En front office la solution comprend un moteur de recherche des salles, une page de présentation de chaque salle, un planning avec possibilité de faire de demande de réservation.

Les agents peuvent valider la demande de réservation et ajuster la demande et le tarif si nécessaire.

Après cette validation les usagers/clients peuvent signer la convention et payer en ligne (options). ils reçoivent alors automatiquement un mail de confirmation.

article 5 : HEBERGEMENT ET SAUVEGARDE

L'hébergement de l'Application est réalisé par SYNBIRD, sur des serveurs français, dans le respect des standards élevés de qualité et de sécurité applicables et des règles de l'art de la profession.

SYNBIRD s'engage à dimensionner le serveur de façon à garantir l'accessibilité de l'Application et des performances correctes ainsi qu'à assurer au mieux la continuité du service.

La sauvegarde de l'Application et des données qu'elle contient est réalisée quotidiennement.

Il est expressément entendu entre les Parties que tout équipement matériel (notamment ordinateur, téléphone, tablette) ou logiciel permettant l'accès et l'utilisation de l'Application est à la charge exclusive du Client, de même que les frais de communication électronique (notamment coûts téléphoniques, coûts d'accès à Internet) nécessaire pour y accéder ou résultant de son utilisation.

A ce titre, il appartient au Client d'être équipé des équipements matériels et/ logiciels et de souscrire les abonnements nécessaires au bon fonctionnement de l'Application.

article 6 : MISE EN PLACE ET FORMATION

Mise en place SYNBIRD assure la mise en place de l'Application et notamment la création des agendas électroniques, le paramétrage des différents services proposés, la création de scénario correspondant au parcours des Utilisateurs, la mise en place des messages de confirmation, la création des comptes des membres du personnel du Client, etc., selon un calendrier convenu d'un commun accord avec le Client.

article 7 : SUPPORT CLIENT

Pendant la durée prévue au devis, SYNBIRD assurera un support pour toutes demandes d'aide sur l'utilisation de l'Application et/ou relatives aux changements de paramétrage.

A ce titre, il est précisé que SYNBIRD proposera un service de support téléphonique accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 18h, à l'exception des jours fériés et sauf indisponibilité du service dont le Client sera informé au minimum quinze (15) jours à l'avance.

Si la demande nécessite un travail d'adaptation du paramétrage conséquent à savoir plus de 30 minutes d'un consultant SYNBIRD, ou pour la formation d'un nouvel agent, l'assistance réalisée sera facturée sur la base du tarif indiqué à l'article 10 du présent contrat, due par le Client.

Toute assistance relative ou suite à des dysfonctionnements de l'Application pouvant être considérés comme des Défauts sera assurée par SYNBIRD sans frais supplémentaire pour le Client dans le cadre de la maintenance corrective proposée par cette dernière.

article 8 : Formation

SYNBIRD assurera la formation des membres du personnel du Client, selon les modalités définies dans le devis.

article 9 : MAINTENANCE

Maintenance préventive

Afin de maintenir la qualité de service, SYNBIRD s'engage à réaliser des opérations de maintenance préventive sur les composantes du centre d'hébergement.

Maintenance corrective

Pendant la durée définie du présent contrat de service, SYNBIRD assurera la maintenance corrective de l'Application. A ce titre, SYNBIRD s'engage à tout mettre en œuvre pour corriger, éliminer ou contourner les Défauts rencontrés par le Client, en fournissant dans les meilleurs délais tout correctif ou toute solution de contournement en cas de notification par le Client dudit Défaut.

Le Client s'engage à faire remonter à SYNBIRD, sans délai, par téléphone ou par mail tout Défaut bloquant. Le point de départ du délai d'intervention est l'heure du signalement générant la création d'un ticket, pendant les heures d'ouverture du service.

SYNBIRD s'engage à répondre sous deux heures en cas de Défaut Bloquant le fonctionnement de l'Application ou de l'un des services proposés et à résoudre le problème sous 72 heures ouvrées.

Un défaut bloquant désigne les anomalies, incidents, dysfonctionnement et défaillance de l'application qui apparaîtrait à l'usage et qui peuvent bloquer totalement le fonctionnement de l'application ou de l'un des services proposés par Synbird. Dans le cas où la panne est lié à un problème sur l'infrastructure du client (accès Internet inopérant, matériel défaillant ou paramétrage réalisé directement par le client, suppression de données..), Synbird ne pourra pas être tenu pour responsable.

Maintenance évolutive

SYNBIRD s'engage à continuer de faire évoluer l'Application afin de la rendre :

Plus performante ;Plus flexible ;Plus ergonomique ;Mieux adaptée aux besoins des Clients et des Utilisateurs.

Ces évolutions sont publiées progressivement et ajoutées automatiquement dans le cadre du Contrat. Elles sont communiquées directement depuis l'interface de l'agenda.

SYNBIRD fournira également les mises à jour de l'Application permettant de maintenir celle-ci en conformité avec la législation et la réglementation en vigueur et de l'adapter à l'évolution technologique des réseaux et des équipements informatiques.

article 10 : CONDITIONS FINANCIERES

Coûts Les coûts sont ceux définis dans le devis. Ils sont exprimés en euros, hors taxes et autres droits.

Les coûts sont relatifs à des opérations ponctuelles et/ou à un abonnement, auquel cas ils s'entendent annuellement.

Au-delà des services souscrits par le Client dans le cadre de son abonnement, ce dernier sera facturé des sommes supplémentaires suivantes, ce qu'il reconnaît et accepte expressément :

- 0,35€ HT par rendez-vous et/ou démarche supplémentaire, étant précisé que sont inclus 2 sms par démarche ou par rdv supplémentaire ;
- 0,062€ HT par SMS supplémentaire non lié à des rendez-vous mais à des envois d'information à des Utilisateurs ;
- 160€ HT annuel par guichet supplémentaire pour la file d'attente, qui s'entend comme tout agenda amené à recevoir du public sur une file d'attente.
- 140€ HT par heure d'assistance spécifique au-delà de ce qui est compris dans le forfait (cf. §7).

Indexation des prixLes prix unitaires, indiqués dans le devis et le contrat, sont révisables chaque année par référence à l'indice mensuel SYNTEC au moyen de la formule suivante :

« $P_1 = P_0 (S_1 / S_0)$ »

Où :

P_1 = prix révisé ; P_0 = prix d'origine ; S_0 = indice dernier indice SYNTEC publié à la signature du présent contrat ; S_1 = dernier indice SYNTEC publié à la date de révision.

Conditions de règlement : La facture correspondant aux prestations ponctuelles sera émise après réalisation desdites prestations.

La facture correspondant à l'abonnement annuel sera émise au jour de la signature du Contrat puis à chaque date anniversaire, pour l'année à venir, sauf modification du contrat.

En toute hypothèse, les paiements s'effectuent dans un délai de trente (30) jours à réception de facture, soit virement bancaire, soit par mandat administratif sur le compte dont les coordonnées sont indiquées dans le devis.

Les paiements anticipés ne font pas l'objet d'escompte, sauf convention particulière.

En cas de défaut de paiement total ou partiel dans le délai fixé donne droit à des intérêts moratoires calculés à compter du lendemain de l'expiration dudit délai (ou de l'échéance prévue par le marché) jusqu'à la date de mise en paiement du principal inclus (article R. 2192-32 du Code de la commande publique). Le taux des intérêts moratoires applicables en cas de dépassement du délai maximum de paiement est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de 8 points de pourcentage.

Il sera fait application d'une pénalité de retard d'un montant équivalent à celui de trois (3) fois le taux d'intérêt légal, sans mise en demeure préalable.

En outre, il sera également fait application au Client d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé à quarante euros (40 €). Toutefois, dans l'hypothèse où les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à 40 €, SYNBIRD pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

En cas de défaut de paiement excédant un (1) mois, SYNBIRD se réserve le droit de suspendre l'accès du Client à l'Application jusqu'au complet règlement de toutes les factures en cours.

En cas de régularisation par le Client, SYNBIRD s'engage à rétablir l'accès à l'Application dans un délai raisonnable laissant le temps à cette manipulation d'être effectuée.

article 11 : COLLABORATION DES PARTIES

Les Parties conviennent de collaborer étroitement et activement dans le cadre de leurs relations contractuelles et d'exécuter leurs engagements avec une parfaite bonne foi notamment en communiquant à l'autre Partie toute information nécessaire à la bonne exécution de leurs engagements tels que prévus dans le Contrat.

Les Parties s'engagent réciproquement par ailleurs à éviter toute présentation ou tout usage de l'Application de nature à nuire à leur image ou à leurs intérêts mutuels.

article 12 : DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Il est entendu entre les Parties que SYNBIRD est et reste le titulaire unique et exclusif des Droits de Propriété Intellectuelle afférents à l'Application. Aucune stipulation du Contrat ne sera réputée transférer les Droits de Propriété Intellectuelle détenus par SYNBIRD au profit du Client, des Utilisateurs ou d'un tiers.

En tout état de cause, le Client ne pourra, en aucun cas, mettre tout ou partie de l'Application à disposition d'un tiers autre que les membres de son personnel et les éventuels sous-traitants qui ont strictement besoin d'avoir accès à l'agenda du Client, sauf accord préalable et écrit de SYNBIRD.

Le Client s'interdit expressément toute autre utilisation de l'Application que celle autorisée par le Contrat.

A ce titre, il est rappelé que le Client s'engage notamment à ne pas tenter d'accéder, ni de modifier, décompiler, désassembler ou réaliser une opération d'ingénierie inverse sur l'Application, à ne pas tenter de rendre inopérant les systèmes de protection, à ne pas les reproduire, à ne pas les communiquer à des tiers et à prendre toutes les précautions d'usage pour ne pas les rendre accessibles aux tiers, à ne pas les utiliser pour un autre usage que ceux spécifiés par le Contrat.

Il est convenu que SYNBIRD sera le titulaire unique et exclusif des Droits De Propriété Intellectuelle afférents aux éventuels Perfectionnements qui seront réalisés, qu'ils soient réalisés à l'initiative de SYNBIRD ou du Client, en ce compris les Perfectionnements réalisés sur la base des informations communiquées par le Client, ce que ce dernier reconnaît et accepte expressément. Par conséquent, SYNBIRD pourra librement exploiter les Perfectionnements et sera libre d'assurer à son nom et à ses frais, dans les pays de son choix, leur protection.

De façon générale, le Client s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un tiers, aux Droits de Propriété Intellectuelle de SYNBIRD et s'oblige à prendre les mesures nécessaires à la protection desdits droits, notamment à l'égard de son personnel et soustraits.

article 13 : CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'engage à :

protéger et traiter dans la plus stricte confidentialité les Informations confidentielles qui lui ont été remises ou qui lui seront remises par l'autre Partie ou qui auront été mises à sa connaissance par l'autre Partie ; ne révéler à aucun tiers, sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie, la nature ou le contenu des Informations confidentielles reçues de ladite autre Partie, et ce directement ou indirectement ; n'utiliser lesdites Informations confidentielles qu'aux seules fins de la réalisation du Contrat ou de son exécution, ne pas copier, reproduire, dupliquer totalement ou partiellement les Informations confidentielles pour des besoins autres que ceux de l'exécution du Contrat ; assurer l'intégrité et la sécurité des Informations confidentielles qui lui sont confiées par l'autre Partie.

Cet engagement de confidentialité ne saurait toutefois s'appliquer aux informations :

qui sont entrées dans le domaine public préalablement à leur divulgation et/ou communication ou qui tomberont dans le domaine public après leur communication et/ou divulgation en dehors de tout manquement de la Partie qui les a reçues ; qui auront été reçues d'un tiers de manière licite sans violation du présent accord ; qui étaient légalement en la possession de la Partie qui les a reçues avant leur divulgation ; que la loi ou la réglementation applicable obligeait à divulguer.

Chacune des Parties se porte fort du respect par son personnel et ses éventuels sous-traitants des obligations de confidentialité détaillées dans le présent article et assumera toute responsabilité en cas de manquement de son personnel et de ses éventuels sous-traitants à ces obligations.

Les Informations confidentielles demeurent la propriété de la Partie qui les divulgue à l'autre Partie. En aucun cas la transmission d'Informations confidentielles à l'autre Partie ne saurait s'interpréter comme lui conférant quelconques droits ou intérêts sur les Informations confidentielles à l'exception des droits prévus au Contrat.

Les Parties s'engagent à restituer ou à détruire, selon les instructions de l'autre Partie, les documents ou leur reproduction contenant des Informations confidentielles, immédiatement sur demande de la Partie concernée et au plus tard à la résiliation ou à l'expiration du Contrat pour quelque cause que ce soit.

Le présent article survivra à la résiliation ou à l'expiration du Contrat pour quelque cause que ce soit et les Parties seront liées par la présente obligation aussi longtemps que les Informations confidentielles ne seront pas devenues publiques.

GARANTIES SYNBIRD déclare et garantit disposer de tous les droits et en particulier les Droits de Propriété Intellectuelle, titres, licences et autorisations nécessaires à la conclusion et l'exécution du Contrat.

SYNBIRD ne consent aucune autre garantie expresse ou implicite, en ce y compris, sans que cette énumération ne soit limitative, quant à la continuité des services proposés par l'Application, à la performance et/ou à la pérennité de l'Application et/ou quant à l'adaptation et/ou la conformité de l'Application à un usage particulier ou aux besoins spécifiques du Client non validés par SYNBIRD.

En particulier, SYNBIRD se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à l'Application pour des raisons de maintenance ou de problème technique majeur comme une attaque informatique notamment. SYNBIRD s'engage, néanmoins, à faire ses meilleurs efforts pour limiter au maximum le temps d'interruption, et à prévenir le client dans la mesure où cette interruption peut-être programmée.

article 14 : RESPONSABILITE

SYNBIRD s'engage à fournir une Application et des services associés performants et fiables, conforme à ce qui est décrit dans le Contrat.

A ce titre, de convention expresse, SYNBIRD est soumise à une obligation de moyens uniquement.

Le Client reconnaît expressément avoir reçu de SYNBIRD toutes les informations nécessaires lui permettant de bien comprendre le fonctionnement de l'Application et d'apprécier son adéquation avec ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour sa mise en œuvre.

En outre, le Client déclare qu'il connaît bien Internet et en accepte les limites comme les contraintes. En particulier, il reconnaît que :

la fiabilité des transmissions est aléatoire en raison, notamment, du caractère hétérogène des infrastructures et réseaux sur lesquelles elles circulent et que en particulier, des pannes ou saturations peuvent survenir ; des restrictions à l'accès à certains réseaux peuvent exister et être conditionnées à la conclusion d'accord spécifique ; les Utilisateurs peuvent connecter leur équipement informatique en tout lieu et peuvent le cas échéant, notamment, détourner, disséminer, altérer, détruire ou falsifier des données, logiciels et/ou contenus circulant sur l'Internet, et ce malgré la mise en place de procédures de contrôle d'accès, notamment, par mot de passe ou autre code d'accès. En conséquence, il appartient au Client de prendre toute mesure appropriée pour assurer la sécurité de ses équipements et de ses propres données, logiciels ou autres, notamment, de la contamination par tout virus et/ou de tentative d'intrusion dont il pourrait être victime ;

tout équipement utilisé pour la connexion sur l'Application est et reste sous l'entièvre responsabilité du Client.

Le Client est seul responsable de l'utilisation faite de l'Application. Il sera ainsi seul responsable en cas de données ou informations qu'il aura publiées et qui s'avèreront erronées ou inexactes.

Il est rappelé que SYNBIRD ne sera en aucun cas responsable de tout dommage ou de toute demande, réclamation ou action résultant :

d'une utilisation de l'Application non prévue ou non autorisée par le Contrat ou ne respectant pas les modalités et conditions d'utilisation prévues au Contrat ; d'une utilisation de l'Application non conforme aux recommandations de SYNBIRD ; d'une utilisation de l'Application à des fins illicites ; de l'intervention non autorisée du Client ou d'un tiers sur l'Application ; d'une modification de l'Application non réalisée par SYNBIRD ;

Chaque Partie est responsable de tous dommages directs et matériels qui pourraient être causés à l'autre Partie du fait de la mauvaise exécution et/ou inexécution des obligations lui incombant en vertu du Contrat.

En aucun cas, les Parties ne sauraient être tenues responsables de tous dommages indirects ou immatériels, de quelque nature que ce soit, notamment perte de clientèle, atteinte à l'image, préjudice financier..., subis par l'autre Partie du fait ou à l'occasion de l'exécution du Contrat.

En toute hypothèse, lorsqu'elle peut être engagée, la responsabilité de SYNBIRD est strictement limitée à un plafond correspondant au montant total facturé au titre du Contrat.

Le Client reste seul responsable à l'égard de l'Utilisateur dans le cadre de la relation avec ce dernier, SYNBIRD n'intervenant aucunement.

Dans le cas où l'Application renverrait à des sites tiers, SYNBIRD décline toute responsabilité quant à leurs contenus ou aux contenus vers lesquels lesdits sites peuvent renvoyer, ou en cas de mauvais fonctionnement de ceux-ci.

article 15 : ASSURANCE

Chaque Partie s'engage à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et à maintenir pendant toute la durée du Contrat une assurance responsabilité civile destinée à garantir les risques relatifs à l'exécution du Contrat et à couvrir les dommages susceptibles d'être mis à sa charge dans le cadre de l'exécution du Contrat.

A la demande de l'autre Partie, chaque Partie devra être en mesure de justifier la souscription de cette assurance.

article 16 : INDEPENDANCE DES PARTIES

Les Parties déclarent que les relations entre elles sont exclusives de tout lien de subordination.

À cet effet, chacune des Parties et ses membres ne pourront, en aucun cas, être considérés comme des représentants légaux, des membres ou salariés de l'autre Partie. Chacune des Parties et ses membres n'ont aucun droit de représenter ou d'engager l'autre Partie, sous quelque forme ou à quelque titre que ce soit.

Aucune Partie ne sera responsable des actes ou omissions de l'autre Partie, ou des actes ou omissions de leurs collaborateurs au cours de la mise en œuvre du Contrat.

Le Contrat ne constitue ni une association, ni une franchise, ni un mandat donné par l'une des Parties à l'autre. Les Parties sont et demeureront, pendant toute la durée du Contrat, des partenaires indépendants.

article 17 : DONNEES PERSONNELLES

Engagements des Parties

SYNBIRD collecte des Données Personnelles lors de la prise de rendez-vous notamment. Ces Données Personnelles restent la propriété du Client.

Il est rappelé que le Client détermine seule les finalités et les moyens du traitement de Personnelles réalisé via l'Application, il est donc le responsable du traitement.

A ce titre, le Client s'engage à ne pas faire un usage de l'Application non conforme à la réglementation française et européenne en matière de Données Personnelles et garantit SYNBIRD contre toute demande, réclamation, sanction et/ou action à ce titre.

De son côté, SYNBIRD agit en tant que sous-traitant et s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires afin d'assurer que le traitement opéré réponde aux exigences de la réglementation sur les Données Personnelles.

A ce titre, SYNBIRD s'engage à :

traiter les Données Personnelles uniquement pour la bonne exécution de ses prestations telles que définies dans le Contrat ; traiter les Données Personnelles conformément aux instructions du Client que ce dernier prendra le soin de documenter par écrit. Si SYNBIRD considère qu'une instruction

article 18 : Documentation

SYNBIRD met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Sort des Données Personnelles

Le Client reste seul et unique propriétaire des Données Personnelles hébergées à son initiative. SYNBIRD s'engage à ne pas les divulguer et à ne pas en faire un usage autre que celui strictement nécessaire à l'exécution du Contrat.

Au terme du Contrat, SYNBIRD s'engage à renvoyer toutes les Données Personnelles au Client et à détruire toutes les copies existantes dans ses systèmes d'information ou à anonymiser les Données Personnelles et à en justifier par écrit.

article 19 : DUREE

Le contrat entre en vigueur à compter de sa date de notification.

La durée du contrat est de 24 mois. Il sera ensuite renouvelé annuellement par reconduction tacite pour une durée d'une année, et le total ne pourra pas excéder une période de 4 années complémentaires.

Il peut-être dénoncé chaque année 3 mois avant la date anniversaire de notification du contrat.

Toutefois cette durée et les conditions de renouvellement peuvent-être modifiées au sein même du devis, voire de la facture. Dans ce cas c'est bien la durée et les conditions de renouvellement indiquées dans le devis ou la facture qui font foi.

article 20 : RESILIATION ANTICIPÉE

Le Contrat pourra être résilié, de plein droit avec effet immédiat, sans formalité judiciaire et sans préjudice de toute action en dommages et intérêts, par l'une des Parties, en cas de violation ou d'inexécution par l'autre Partie d'une ou plusieurs de ses obligations au titre du Contrat, dans le cas où la Partie défaillante n'a pas remédié à son manquement dans le délai de trente (30) jours à compter de la notification, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, de son manquement par l'autre Partie.

Le présent Contrat sera également résilié de plein droit en cas de liquidation judiciaire, dissolution ou cessation d'activité de SYNBIRD ou du Client.

article 21 : CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT ET REVERSIBILITÉ

La cessation du Contrat, pour quelle que cause qu'elle intervienne, emportera la cessation immédiate par le Client du droit d'usage de l'Application. Par conséquent, SYNBIRD supprimera tout accès à l'Application.

Dans une telle hypothèse, SYNBIRD s'engage à transférer l'intégralité des données qu'elle possède et collectées durant le Contrat (anonymisées ou non) au Client dans un délai de deux (2) mois suivant la demande de réversibilité des données. Dans l'hypothèse où le Client ne demanderait pas la restitution de ses données dans les six (6) mois à compter de la cessation du Contrat, SYNBIRD détruirra lesdites données (anonymisées ou non), ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

SYNBIRD s'engage à apporter, dans un délai d'un (1) mois, l'assistance nécessaire pour faciliter le transfert des données, et la reprise de leur exploitation par le Client ou par un autre prestataire, et ce durant la période de migration qui s'achèvera après la récupération intégrale des données appartenant au Client.

SYNBIRD s'engage à garantir, lors du transfert, la sécurité des données et des applications qui lui ont été confiées, et ce conformément à ses obligations.

Durant la phase de réversibilité, SYNBIRD continuera à apporter une qualité de service conformes aux termes et conditions prévus au Contrat.

A l'issue de cette phase de réversibilité, SYNBIRD s'engage à détruire, sur l'ensemble de ses moyens numériques, dans un délai maximum de dix (10) jours calendaires, l'ensemble des données qu'elle possède et collectées durant le contrat, anonymisées ou non.

De son côté, le Client devra restituer, à première demande, à SYNBIRD l'ensemble des documents, matériels et informations communiqués et qui seraient la propriété de cette dernière.

Si la résiliation résulte d'un manquement du Client, les sommes facturées par SYNBIRD au titre de l'année contractuelle en cours resteront dues à titre de pénalité, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être demandés en réparation de l'entier préjudice subi par SYNBIRD.

A l'expiration du Contrat ou à la date de prise d'effet de sa résiliation, toutes les sommes qui resteraient dues par le Client à SYNBIRD deviendront immédiatement exigibles. Un rapport sur l'état des sommes dues à SYNBIRD à la date effective de l'expiration ou de la résiliation du Contrat sera établi.

Toutes les stipulations du Contrat qui peuvent raisonnablement être interprétées comme survivant à l'expiration ou à la résiliation anticipée du Contrat, survivront à cet évènement.

article 22 : ACCES AUX CODES SOURCE DE L'APPLICATION

Le Client sera autorisé à accéder aux sources de l'Application en cas de liquidation judiciaire, dissolution, cessation d'activité de SYNBIRD, pour un usage strictement personnel uniquement.

constitue une violation du Règlement Européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit français relative à la protection des données, elle devra en informer immédiatement le Client. En outre, si SYNBIRD est tenue de procéder à un transfert de Données Personnelles vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit français, elle doit informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ; garantir la confidentialité des Données Personnelles traitées dans le cadre du Contrat ;veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles en vertu du Contrat : s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel,prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des Données Personnelles dès la conception et de protection des Données Personnelles par défaut ;fournir au moment de la collecte des données, aux personnes concernées par les opérations de traitement, l'information relative aux traitements de données qu'elle réalise, selon la formulation et le format de l'information convenus avec le Client ;dans la mesure du possible, aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage) ;répondre, au nom et pour le compte du Client, et ce dans les délais prévus par le règlement européen sur la protection des données, aux demandes des personnes concernées en cas d'exercice de leurs droits, s'agissant des données faisant l'objet des prestations prévues au Contrat ;aider le Client pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des Données Personnelles ainsi que pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle ;tenir, par écrit, un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client.

Afin de garantir la confidentialité, l'intégralité, la disponibilité, la résilience constante des systèmes et des services de traitement, SYNBIRD s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

Un backup quotidien des données ;Un cryptage des mots de passe « Utilisateurs » ;Un cryptage des bases de données Postgre SQL ;Une limitation d'accès à la base de données depuis des serveurs identifiés ;Les moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données Personnelles et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;Une procédure interne visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ; SYNBIRD s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité prévues par ses procédures internes.

Sous-traitance

SYNBIRD peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le Sous-Traitant Ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, SYNBIRD informe préalablement, et par écrit, le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité, les coordonnées du Sous-Traitant Ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance. Le Client dispose d'un délai d'un mois à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le Client n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le Sous-Traitant Ultérieur est tenu de respecter les obligations du Contrat pour le compte et selon les instructions du Client. Il appartient à SYNBIRD de s'assurer que le Sous-Traitant Ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le Sous-Traitant Ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, SYNBIRD demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution par Sous-Traitant Ultérieur de ses obligations.

Violation des Données Personnelles

SYNBIRD notifie au Client toute violation de Données Personnelles dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance, et par le moyen suivant :

Mail ;Téléphone ;Et courrier papier. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

Après accord du Client, SYNBIRD notifie à l'autorité de contrôle compétente (la CNIL), au nom et pour le compte du Client, les violations de Données Personnelles dans les meilleurs délais, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

La notification contient au moins :

La description de la nature de la violation de Données Personnelles y compris, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de Données Personnelles concernés ;Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;La description des conséquences probables de la violation de Données Personnelles ;La description des mesures prises ou que le Client propose de prendre pour remédier à la violation de Données Personnelles, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Après accord du Client, SYNBIRD communique, au nom et pour le compte du Client, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de Données Personnelles et contient au moins : La description de la nature de la violation de Données Personnelles y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de Données Personnelles concernés ;Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;La description des conséquences probables de la violation de Données Personnelles ;La description des mesures prises ou que le Client propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Délégué à la protection des données

Chacune des Parties communique à l'autre le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données.

Cette faculté d'accéder aux sources pour le Client n'entraîne cession des droits patrimoniaux au profit du Client et aucun droit pour ce dernier de conférer l'usage de l'Application, à titre gratuit ou payant, à un tiers.

La documentation afférente à l'Application est soumise aux mêmes dispositions.

article 23 : FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront être tenues responsables des retards ou manquements à leurs obligations contractuelles imputables à un événement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, la Partie affectée en informe immédiatement l'autre Partie et les Parties prendront toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences d'un tel événement.

En cas de survenance d'un événement de force majeure entraînant l'impossibilité temporaire pour l'une des Parties d'exécuter ses obligations, l'inexécution de ses obligations par la Partie affectée sera tolérée pendant la durée de l'événement de force majeure et au plus pendant la période continue de trente (30) jours calendaires. Au-delà, les Parties pourront résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception sans aucune autre formalité.

article 24 : SOUS-TRAITANCE

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, SYNBIRD pourra, à sa discrétion, et le Client l'accepte, faire appel à un sous-traitant, SYNBIRD restant toutefois seul responsable à l'égard du Client.

article 25 : CESSION DU CONTRAT

Le Contrat est conclu en considération de la personne du Client. Aussi, la transmission du Contrat, ou des droits et obligations qui en découlent, par le Client à un tiers n'est pas autorisée, sauf accord écrit et préalable de SYNBIRD. En cas de cession, un avenant de transfert serait établi.

article 26 : NON-SOLICITATION DE PERSONNEL

Le Client s'interdit expressément, pendant toute la durée de ses relations commerciales avec SYNBIRD et une durée d'une (1) année à compter de la fin desdites relations, quelle qu'en soit la raison, de solliciter, faire travailler, directement ou indirectement, et/ou par personne interposée, l'un des membres du personnel, actuel ou futur, de SYNBIRD.

article 27 : NON-RENONCIATION ET NON-VALIDATION PARTIELLE

Le fait pour SYNBIRD de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses du contrat ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

Si une ou plusieurs stipulations du contrat étaient tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

article 28 : MODIFICATION

Toute modification du contrat sera le fait d'un avenant signé par les parties.

article 29 : NOTIFICATIONS ET ELECTION DE DOMICILE

Sauf dans les cas où une stipulation des présentes en dispose autrement, il résulte d'un accord exprès entre les Parties que les échanges entre elles pourront intervenir par tous moyens, notamment par messagerie électronique.

Pour l'exécution du Contrat, les Parties élisent domicile en l'adresse indiquée sur le devis.

article 30 : DROIT APPLICABLE - LITIGES

L'exécution du Contrat est soumise à l'application du droit français.

En cas de litige et après une tentative vaine de recherche d'une solution amiable, les tribunaux pourront être saisis.

Pour contrat avec les collectivités locales et administrations publiques, le Tribunal administratif dont dépend le client est seul compétent.

Pour les autres clients, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS DANS LE RESSORT DESQUELS SE SITUE LE SIEGE SOCIAL DE SYNBIRD nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

A défaut, le tribunal compétent est désigné selon les règles de procédure en vigueur au jour du litige.

SIGNATURE

Dater et signer avec Nom, titre et/ou fonction + bon pour acceptation du contrat



SAS SYNBIRD - 14 Faubourg Reclus - 73000 CHAMBERY, France
N°TVA FR31819666173 - SIREN 81966617300037 - RCS 819666173
Capital de 310465,45 € - APE 6201Z
FR76 1680 7000 8037 4936 4021 570 CCBPFRPPGRE