

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

SOFTWARE-AS-A-SERVICE de PARTOO pour les Clients SMB

Partoo.co est un site Internet détenu et exploité par Partoo SAS, société française ayant son siège social au 130 rue du Mont-Cenis, 75018, Paris, France, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris, sous le numéro 803 425 404 (ci-après, « **Partoo** » ou le « **Fournisseur** »). Il est accessible à l'adresse suivante : <https://www.partoo.co>.

Partoo offre à ses clients une plateforme pour gérer la visibilité et la réputation en ligne de leurs points d'intérêt de manière simple et efficace, via une solution de type SaaS. Le Client souhaite utiliser les Services tels que spécifiés ci-dessous dans ces Conditions Générales de Vente.

Le Client a obtenu toutes les informations qu'il pouvait exiger afin d'avoir une bonne compréhension des Services, et de s'assurer qu'ils sont adaptés à son organisation, à ses besoins et à ses objectifs.

À cet égard, les présentes Conditions Générales de Ventes et ses annexes (ci-après, les « **CGV** ») régissent les relations entre le Fournisseur et l'ensemble de ses clients avec moins de quinze (15) établissements ou POI (ci-après, « **Clients SMB** ») qui ont souscrit aux services proposés par Partoo, nommés individuellement le « **Client** ». Partoo et le Client sont ci-après désignés individuellement comme la « **Partie** » et conjointement comme les « **Parties** ».

EN FOI DE QUOI, les Parties confirment et conviennent par les présentes que ces CGV entrent en vigueur à la Date de Souscription indiquée ci-dessus et qu'elles se sont mises d'accord sur toutes les conditions suivantes :

1. DEFINITIONS

Les termes en majuscules utilisés dans les CGV sont définis ci-après, ayant les mots définis au singulier la même signification lorsqu'ils sont utilisés au pluriel.

- 1.1. « **Applications Partoo** » désigne les applications développées et détenues par Partoo ou concédées sous licence par Partoo, qui peuvent être consultées et exécutées en mode SaaS.
- 1.2. « **Contenu du Client** » désigne toute information ou contenu commercial, marketing ou autre communiqué par ou au nom du Client dans le cadre de la fourniture des Services et de l'utilisation de l'Application Partoo, tels que : nom de l'entreprise ou de la société, numéro de téléphone, adresse, description des services et/ou produits, menu, photos, événements, heures d'ouverture, et toute autre information que les Parties pourraient choisir d'inclure à l'avenir.
- 1.3. « **Date de Souscription** » désigne le moment où le Client accepte les CGV en ligne.
- 1.4. « **Durée de la Souscription** » désigne la somme de la « **Période Initiale de Souscription** » et des successives « **Périodes de Renouvellement** », selon la définition contenue dans l'article 8 des CGV.
- 1.5. « **Partenaire** » désigne l'entité qui possède, exploite ou gère un Site du Partenaire.
- 1.6. « **Point d'intérêt** » ou « **POI** » désigne chaque lieu accessible au public dans lequel le Client exerce les activités économiques qui font partie de son périmètre d'activité professionnelle.
- 1.7. « **Services** » désigne les services définis selon l'offre souscrit par le Client et fournis par Partoo, conformément aux dispositions des présentes CGV.
- 1.8. « **Site du Partenaire** » désigne les réseaux sociaux, les moteurs de recherche, les annuaires professionnels en ligne, les applications mobiles ou tout autre site ou plateforme appartenant à un Partenaire, qui exploite, gère ou distribue les informations commerciales du Client ; le Contenu du Client ; et/ou toute autre information commerciale relative au Client.
- 1.9. « **Utilisateur** » désigne le Client ou les personnes accrédités par le Client pour avoir accès aux Applications Partoo dans le cadre de la fourniture des Services.

2. OBJET

Les CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de la fourniture des Services.

Partoo peut adapter ou modifier les présentes CGV à tout moment à sa seule discrétion. Les CGV applicables à chaque Client sont celles en vigueur à la Date de Souscription ou celles attachées à la dernière facture envoyée par Partoo à partir du moment où le Client aura réglé ladite facture, conforme aux dispositions de l'article 7.1 ci-dessous.

3. DROITS CONCEDÉS AU CLIENT

- 3.1. Partoo concède au Client, pendant toute la Durée de la Souscription, un droit personnel, non-exclusif et incessible d'accéder à et d'utiliser les Applications Partoo et les Services, pour ses besoins internes, à l'exclusion de toute autre utilisation. A toutes fins utiles, il est précisé qu'en aucun cas le Client ne peut permettre à un tiers d'accéder aux Applications Partoo ou de les utiliser pour le compte d'un tiers.
- 3.2. Le Client ne pourra en aucun cas : (a) adapter, altérer, modifier, améliorer, traduire les Applications et/ou Services Partoo, créer des œuvres dérivées à partir des Applications et/ou Services Partoo; (b) effectuer de la rétro-ingénierie, décompiler, désassembler ou tenter autrement de reconstruire ou d'obtenir le code source de tout ou partie des Applications et/ou Services Partoo; et (c) sauf autorisation expresse et écrite, permettre à un tiers d'accéder aux Applications et/ou Services Partoo ou de les utiliser pour le compte d'un tiers, y compris notamment en cas de multipropriété, d'externalisation ou de bureau offrant des services.

4. SERVICES

- 4.1. Partoo fournira au Client l'accès aux Applications et/ou Services Partoo définis selon la souscription du Client, conformément aux présentes CGV, à la réglementation qui lui

est applicable, ainsi qu'aux normes, aux pratiques et coutumes générales de l'industrie.

4.2. **Développement continu.** Le Client reconnaît que Partoo peut continuellement développer, réaliser et offrir des innovations des Applications et/ou Services Partoo au Client, sous la forme de nouvelles caractéristiques, de nouvelles fonctionnalités et d'améliorations. En conséquence, Partoo se réserve le droit de modifier ces Applications et/ou Services Partoo à tout moment, sans que ces modifications ou améliorations n'engendrent de coûts additionnels pour le Client.

4.3. **Contenu du Client.** Partoo fournira les Services sur la base des informations et le Contenu du Client que lui aura communiqués le Client. Le Client est donc tenu de lui fournir des informations complètes, précises et exactes, dans le respect des délais qui lui sont communiqués. Le Client s'engage à ne fournir que les informations liées à sa propre activité.

Le Client accorde à Partoo et aux Partenaires, le cas échéant, une licence mondiale, non exclusive, perpétuelle, irrévocable, libre de redevance, illimitée, pouvant faire l'objet d'une sous-licence et irrévocable pour utiliser, reproduire, préparer des œuvres dérivées, afficher et distribuer le Contenu du Client, dans chaque cas uniquement dans la mesure requise par ledit Partenaire.

Le Client est seul responsable des conséquences négatives que tout retard ou instruction du Client, des Partenaires et/ou de tiers peut avoir sur la fourniture des Services.

4.4. **Conditions Minimales.** Le Client est responsable de la qualité de sa connexion Internet. A ce titre, Partoo ne saurait en aucun cas être tenue responsable de la qualité, de la vitesse ou de l'interruption des moyens de communication (notamment du réseau Internet) entre les Applications Partoo et l'infrastructure technique du Client. En aucun cas Partoo ne sera tenue de payer les éventuels coûts liés à la substitution des Services ni ne procéder à leur remplacement. En cas de constatation d'un dysfonctionnement des Applications Partoo, le Client signalera ledit dysfonctionnement à Partoo à l'adresse électronique help@partoo.co.

4.5. **Site du Partenaire.** Le Client reconnaît et accepte que (i) tout Contenu du Client sera soumis aux normes de qualité, aux limites de caractères et aux autres politiques de contenu applicables du Partenaire, et que ce Contenu du Client peut être rejeté ou modifié, en tout ou partie, par un Partenaire à tout moment et à sa seule discrétion afin de se conformer à ces politiques ; (ii) l'emplacement, l'apparence et/ou l'affichage de tout Contenu du Client peut changer à tout moment ; et (iii) Partoo ne garantit pas ni peut pas garantir l'affichage du Contenu du Client sur le Site du Partenaire.

Si Partoo met en place une collaboration avec de nouveaux Partenaires pendant la Durée de la Souscription, ils seront automatiquement intégrés dans les Applications et Services Partoo sans surcoût, à condition que ce partenariat soit négocié sur la base d'un forfait gratuit.

4.6. **Droits du Partenaire sur le Contenu du Client.** Le Client reconnaît que les Services nécessitent la fourniture de Contenu du Client à des Partenaires pour permettre son utilisation et publication, et que ces Partenaires peuvent exiger des droits d'utilisation non exclusifs, perpétuels, irrévocables, libres de redevances, illimités, ou un sous-ensemble de ces droits, en ce qui concerne le Contenu du Client, y compris, mais sans s'y limiter, les droits de publier et de contrôler ce Contenu du Client.

5. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE DU FOURNISSEUR

5.1. **Protection des données.** Partoo confirme être en conformité avec la réglementation RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

A ce titre, le Fournisseur collecte trois principaux types de données, dont les modalités de stockage et de traitement sont conformes à la réglementation en vigueur :

- i. Les données publiques mise à disposition sur les Sites des Partenaires (Adresses des établissements du Client, horaires, avis des internautes, etc.)
- ii. Les données 100% anonymisées des Partenaires (par exemple, nombre de clics sur une fiche Google, nombre d'appels, nombre de demandes d'itinéraires vers les points de vente)
- iii. Les emails et numéros de téléphone des Utilisateurs leur permettant de se connecter aux Applications Partoo.

Les Utilisateurs pourront à tout moment et simplement, supprimer leurs données en faisant la requête soit auprès un compte ayant des droits d'administration sur son compte, s'il n'est pas lui-même administrateur ; soit par message électronique à l'adresse help@partoo.co.

Chaque Partie demeure responsable des démarches, déclarations, demandes d'autorisation prévues par les lois et règlements en vigueur concernant les traitements effectués dans le cadre de l'usage des Services, et notamment celles prévues par le Règlement (UE) Général sur la Protection des Données 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, et la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

5.2. **Limitation de responsabilité.** Sous réserve des stipulations des présentes CGV et en particulier du présent article, Partoo sera responsable dans les conditions du droit commun des dommages de toute nature, causés par lui ou par son personnel au Client, à son personnel et matériel. Nonobstant ce qui précède, il est expressément convenu que :

- i. Sauf en cas de dol du Fournisseur, la responsabilité contractuelle du Fournisseur sera limitée à une demie (0,5) fois le montant facturé par le Fournisseur au Client au cours des 12 derniers mois précédant la date du fait générateur de l'action en responsabilité. Le Client reconnaît la validité de ce plafond de responsabilité et s'interdit de le remettre en cause. Cette stipulation est une condition essentielle et déterminante de l'engagement du Fournisseur, sans lequel le Fournisseur n'aurait pas proposé ses services au Client.
- ii. Le Fournisseur ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable, de quelque manière que cela soit, des dommages indirects trouvant leur origine ou étant la conséquence des prestations du Fournisseur.
- iii. En aucun cas la responsabilité de Partoo ne saurait être engagée lorsque le préjudice subi par le Client résulte de la faute, négligence ou de l'omission du Client, d'un des Partenaires ou d'un tiers sur lequel Partoo n'a aucun pouvoir de contrôle et de surveillance.
- iv. Partoo ne saurait en aucun cas être tenu responsable d'erreurs commises par le Client lors de l'utilisation des Services ou de toute utilisation des Services non conforme aux instructions du Fournisseur.

- v. Partoo n'est responsable que des tâches expressément mises à sa charge dans les CGV. Partoo ne saurait être tenu responsable de quelque manière que ce soit, notamment, du Contenu Client et/ou informations qui sont remises par le Client, de l'affectation de ce Contenu du Client et/ou informations ni de l'utilisation faite par le Client ou un tiers des résultats des Services fournies par Partoo.
- vi. Il appartient au Client d'apporter la preuve des défaillances du Fournisseur et de la non-conformité des Services fournis par rapport aux spécifications décrites aux présentes.

6. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 6.1. **Autorisation administrative.** Le Client s'engage à respecter les règles légales, réglementaires et déontologiques pouvant régir l'exercice de sa profession et/ou s'appliquant à l'utilisation des Services.
- 6.2. **Fourniture du Contenu du Client.** Le Client s'engage à mettre à disposition du Fournisseur les éléments, informations et le Contenu du Client décrites à l'Annexe A à travers les Applications Partoo.
Le Client s'engage à faire ses meilleurs efforts afin d'aider le Fournisseur si celui-ci a besoin d'informations complémentaires pour remplir ses obligations au titre des CGV.
- 6.3. **Licéité du Contenu du Client.** Le Client s'engage à ne mettre à disposition du Fournisseur que des informations licites, exemptes de toute atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits des tiers.

7. PRIX ET CONDITIONS TARIFAIRES

Le Client s'engage à payer le prix de la souscription conforme les dispositions ci-dessous.

- 7.1. **Prix de la Souscription.** Les prix des Services sont détaillés dans la facture adressée par le Fournisseur au Client (ci-après, « **le Prix de la Souscription** »). Le règlement par le Client de ladite facture vaut acceptation des présentes CGV y attachées.
Tous les prix mentionnés sont établis hors taxes sauf mention contraire. Les impôts et taxes sont à la charge du Client et appliquées conformément à la législation en vigueur à la date de facturation.
- 7.2. **Modification du prix de la souscription.** Partoo se réserve le droit de modifier le prix des Services à tout moment. Toute modification du prix des services sera notifiée au Client et deviendra applicable dès le prochain cycle de facturation, sauf résiliation par le Client de sa souscription conformément aux dispositions de l'article 8 des présentes.
- 7.3. **Conditions de paiement.** Au choix du Client le règlement de la souscription annuelle est effectué en une fois ou par échéances mensuelles.
Sauf mention contraire sur les factures adressées au Client, chaque facture sera payable par le Client comptant le jour de sa réception, par carte bancaire ou par prélèvement bancaire. Tout retard de paiement de plus de quinze (15) jours donnera lieu à l'application cumulative, de plein droit et sans mise en demeure préalable : (i) d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros ; et (ii) d'intérêts de retard calculés sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur.

8. DURÉE, RESILIATION ET SUSPENSION DE LA SOUSCRIPTION

- 8.1. **Durée de la Souscription.** Sauf accord contraire écrit entre Partoo et le Client, toute souscription aux Services est faite avec un engagement de douze (12) mois (ci-après, la « Période Initiale de Souscription ») à compter à partir de la Date de Souscription. A l'issue de la Période Initiale de Souscription, la souscription du Client est automatiquement renouvelable par reconduction tacite pour des périodes successives des douze (12) mois (chacune étant désignée « Période de Renouvellement »), sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties, par lettre recommandée avec accusé réception ou par courrier électronique à l'adresse help@partoo.co, moyennant un préavis minimum de trente (30) jours avant l'expiration de la Période Initiale de Souscription ou de la Période de Renouvellement en cours.
- 8.2. **Résiliation pour manquement d'une Partie à ses obligations.** En cas de manquement par l'une des Parties à l'exécution de toute obligation substantielle non réparée dans un délai de de trente (30) jours à compter de la réception de la mise en demeure de l'autre Partie notifiant le(s) manquement(s) en cause, l'autre Partie pourra résilier la souscription des Services de plein droit par lettre recommandée avec accusé réception.
- 8.3. **Résiliation sans cause dans les premiers 14 jours.** Sans que cela implique une quelconque reconnaissance ou acceptation de l'application des dispositions du Code de la Consommation aux présentes CGV, Partoo offre au Client un délai de quatorze (14) jours à compter de la Date de Souscription pour résilier ladite souscription, sans cause. Cette décision doit être notifiée à Partoo par lettre recommandée avec accusé réception ou par courrier électronique à l'adresse help@partoo.co avant l'expiration de ce délai.
- 8.4. **Suspension des Services.** À tout moment pendant la Durée de la Souscription, Partoo se réserve la possibilité, à sa seule discrétion, de suspendre l'accès à tout ou partie des Services ou aux Applications Partoo pour les raisons suivantes : (a) immédiatement en cas de menace pour la sécurité et/ou l'intégrité technique des Applications et/ou des Services Partoo; (b) à l'issue d'un délai de quinze (15) jours, à compter de la réception par le Client d'une mise en demeure de Partoo, en cas de non-paiement par le Client d'une somme due à Partoo au titre des présentes CGV; ou (c) en cas de manquement ou de violation par le Client de toute loi ou de toute réglementation applicable.

9. CONFIDENTIALITE

- 9.1. **Informations Confidentielles.** Sont considérées comme confidentielles par nature toute information commerciale, financière ou technique qui ne serait pas dans le domaine public. Il est précisé, à toutes fins utiles, que le Contenu du Client communiqué par le Client au Fournisseur dans le cadre de la fourniture des Services ne sont pas considérées comme des informations confidentielles.
- 9.2. **Obligation de Confidentialité.** Chacune des Parties s'engage à tenir strictement confidentielles toutes les informations concernant l'autre Partie auxquelles elle pourrait avoir accès dans le cadre de la fourniture des Services, quel que soit le mode de communication desdites informations. Chaque Partie s'engage notamment à respecter le caractère confidentiel des méthodes, procédés et du savoir-faire de

l'autre Partie dont elle pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution des présentes CGV.

La Partie divulgateuse des informations confidentielles est considérée comme étant seule détentrice de tous droits sur ces informations confidentielles. Les Parties s'engagent à n'utiliser les informations, Contenu du Client et documents visés aux présentes que pour l'exécution de leurs engagements respectifs au titre des CGV ou sur réquisition valable des autorités compétentes.

- 9.3. **Violation de l'Obligation de Confidentialité.** En cas de violation de la présente obligation par l'une des Parties, l'autre Partie pourra résilier dans les conditions stipulées à l'article 8 ci-dessus. Par ailleurs, compte tenu du caractère personnel des renseignements ou des informations qu'elles peuvent se communiquer dans le cadre de l'exécution des présentes, les Parties s'engagent à veiller à ce que lesdits renseignements ou lesdites informations soient communiqués dans le strict respect des dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite loi "informatique et libertés" et plus généralement de la réglementation en vigueur.

10. DROITS DE PROPRIÉTÉ

- 10.1. **Propriété des droits sur les Applications et Services Partoo.** Tous les droits, titres et intérêts portant sur les Applications et Services Partoo, ainsi que l'ensemble de leurs modifications et améliorations (y compris la propriété de tous les secrets commerciaux, de fabrication, savoir-faire, droits d'auteur et droits de propriété intellectuelle qui s'y rapportent) sont et restent la propriété exclusive, unique et absolue de Partoo. Si le logiciel d'un tiers est mis à disposition du Client dans le cadre des Applications et/ou Services Partoo, le Client convient de n'utiliser ledit logiciel qu'en lien avec lesdites Application ou Services Partoo. Le Client reconnaît qu'il a l'interdiction d'adapter, altérer, modifier, améliorer, traduire ou créer des œuvres dérivées à partir des Applications et/ou Services Partoo et de réaliser, de faire réaliser, d'aider à réaliser ou d'autoriser la rétro-ingénierie, le désassemblage, la traduction, l'adaptation ou la recompilation du logiciel tiers et qu'il s'interdira de tenter d'obtenir ou de créer le code source à partir du code objet dudit logiciel mis à sa disposition au titre des CGV, sauf s'il y est expressément autorisé par la loi. Le Client convient de ne pas utiliser les Applications et/ou Services Partoo ou le logiciel d'un tiers à des fins ou pour des activités illégales.
- 10.2. **Propriété des droits sur le Contenu du Client.** Le Client conserve l'ensemble des droits, titres et intérêts portant sur le Contenu du Client et concède à Partoo et aux Partenaires le droit de les utiliser et reproduire pour les besoins de l'exécution des Services. A ce titre, le Client est et demeure seul responsable de l'exactitude, de la complétude et de la licéité du Contenu du Client, sans que la responsabilité de Partoo ne puisse en aucun cas être engagée à ce titre.

11. GÉNÉRALITÉS

- 11.1. **Publicité.** Le Fournisseur est autorisé à faire mention de sa collaboration avec le Client sur tout support de communication, lors d'interview ou sur la liste de ses références commerciales.
- 11.2. **Force Majeure.** Le retard d'exécution ou l'inexécution d'une ou plusieurs obligations née(s) des CGV par l'une Parties ne saurait être considéré comme un manquement auxdites CGV si le retard d'exécution ou l'inexécution résulte d'un cas de force majeure. De convention expresse, constituent un cas de

force majeure, les perturbations du réseau de télécommunication ainsi que toute indisponibilité imputable à des causes étrangères au Fournisseur ou hors de son contrôle. La Partie concernée s'efforcera d'en informer l'autre Partie dans les meilleurs délais compte tenu des circonstances et de reprendre l'exécution dès que raisonnablement possible. Chaque Partie serait en droit de résilier la souscription si le cas de force majeure devait se prolonger au-delà de soixante (60) jours, ce qu'elle devra notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé réception.

- 11.3. **Autonomie des dispositions contractuelles.** Le fait de renoncer à l'application d'une quelconque disposition des CGV ou le fait de ne pas appliquer une telle disposition ne saurait en aucun cas être considéré comme une renonciation à l'application de toute autre stipulation ou de la stipulation en question dans d'autres circonstances.
- 11.4. **Titres.** Les titres n'ont que valeur de convenance. En cas de contradiction entre le titre et le corps d'un article, il est entendu que le corps de l'article prévaut.
- 11.5. **Intégralité de l'accord.** Les CGV constituent l'intégralité des accords entre les Parties à l'égard de son objet et remplace l'ensemble des contrats, accords et échanges antérieurs et concomitants, écrits ou verbaux. A toutes fins utiles, il convient de préciser que tout contrat, toutes conditions générales d'achat et autres documents émanant du Client n'auront aucune force obligatoire à l'égard de Partoo et resteront sans effet.
- 11.6. **Droit applicable et Juridiction.** Les présentes CGV sont régies par la loi française, sans tenir compte des règles de conflits de lois.

En cas de désaccord entre les Parties relativement à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGV, celles-ci s'engagent à tenter de trouver une solution amiable préalablement à toute procédure judiciaire. A défaut d'accord amiable dans un délai de trente (30) jours, le litige relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, et ce nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

ANNEXE A

Description des Services

Partoo s'engage à accompagner le Client dans le cadre de la fourniture des Services durant toute la Durée de la Souscription, dans les conditions décrites ci-dessous :

- Une séance d'*onboarding* sera programmée afin de former le Client à l'usage des Services.
- L'équipe support sera mise à disposition du Client, accessible en ligne depuis les Applications Partoo, par mail ou téléphone aux coordonnées indiquées dans le courriel récapitulatif de souscription.

1. PRESENCE MANAGEMENT

1.1. Diffusion du Contenu du Client auprès de Partenaires. Le Fournisseur s'engage à transmettre et mettre à disposition le Contenu du Client du Client auprès des Sites des Partenaires. Les Sites des Partenaires peuvent changer de charte graphique, de politique d'affichage et de politique commerciale quant à l'affichage de contenus, à tout moment et librement. Le Fournisseur ne peut donc pas s'engager sur une obligation de résultat quant à la diffusion de certaines informations et Contenu du Client sur certaines plateformes ou même quant à la diffusion du Contenu du Client sur un Site de Partenaire en particulier. En revanche, le Fournisseur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que le Contenu du Client transmis par le Client soit diffusé sur les Sites des Partenaires au plus vite.

Le Client reste le seul responsable des informations et du Contenu du Client publiées sur les fiches publiques des Partenaires avant, pendant et après la prestation assurée par le Fournisseur. Il conserve la possibilité de modifier ces informations par ses propres moyens en suivant les indications des Partenaires. En cas de résiliation de sa souscription aux services du Fournisseur, le Fournisseur s'engage à ne plus diffuser de nouvelles informations concernant le Client et à ne pas dégrader et/ou modifier le Contenu du Client qui aurait été diffusé auprès des Partenaires avant la date de résiliation de la souscription du Client.

1.2. Contenu du Client à diffuser. Le Fournisseur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que les Partenaires intègrent le maximum de données possibles transmises par le Client, notamment :

- i. Nom de l'entreprise ;
- ii. Adresse (n° de rue, code postal, ville, pays) ;
- iii. Catégories (type d'activité) ;
- iv. N° de téléphone ;
- v. Url du site web du Client ;
- vi. Horaires d'ouverture ;
- vii. Horaires exceptionnels ;
- viii. Photographies de l'entreprise ;
- ix. Descriptif de l'entreprise ou du point de vente.

1.3. Google Posts. Un Google Post est un encart temporaire pouvant être publié sur une fiche Google My Business et permettant aux commerces locaux de mettre en avant certaines de leurs actualités (promotions, événements, entre autres). Si le Client a moins de 10 POI, il lui sera possible de gérer l'ensemble de ses Google Posts depuis les Applications Partoo, ces derniers seront alors automatiquement synchronisés sur ses fiches Google My Business.

2. REVIEW MANAGEMENT

2.1. Récupération des avis du Client auprès des Partenaires.

Le Fournisseur s'engage à mettre à disposition du Client une solution de monitoring des avis locaux centralisant les avis relatifs à ses établissements, publiés par les internautes sur les Sites des Partenaires, afin que le Client puisse y répondre plus facilement.

Les Sites des Partenaires peuvent changer de politique de mise à disposition des avis à tout moment et librement. Le Fournisseur ne peut donc pas s'engager sur une obligation de résultat quant à la récupération des avis locaux.

2.2. Description du Service. Le service Review Management comporte notamment :

- i. L'envoi d'un rapport mensuel, hebdomadaire et/ ou quotidien (au choix du Client)
- ii. La centralisation des avis sur les Applications Partoo à laquelle le Client aura accès
- iii. La gestion des Utilisateurs pour faciliter la prise en compte et la réponse aux avis
- iv. La réponse facilitée aux avis depuis les Applications Partoo.
- v. La définition de modèles de réponse d'avis, réutilisables et dynamiques

Le programme permettant de monitorer les avis ira collecter sur les Sites des Partenaires au moins toutes les 24 heures. Les Sites des Partenaires peuvent changer de politique de mise à disposition des avis à tout moment et librement. Le Fournisseur ne peut donc pas s'engager sur une obligation de résultat quant à la récupération des avis locaux. En revanche, le Fournisseur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour centraliser le plus fréquemment possible l'ensemble des avis sur les Applications Partoo.

2.3. Modèles de réponse d'avis. Le service Review Management inclut une fonctionnalité qui offre au Client de modèles de réponse d'avis, aussi appelés « Templates d'Avis ». Ainsi, lors de la rédaction d'une réponse, le Client aura accès à des modèles prérédigés qu'ils pourront modifier librement avant de publier sa réponse. Ces modèles pourront être paramétrés par le Client ou issus d'une liste de modèles directement proposée par Partoo.

3. REVIEW BOOSTER

3.1. Envoi d'invitations au dépôt d'avis par SMS. Le Fournisseur s'engage à mettre à disposition du Client une solution d'incitation au dépôt d'avis via des invitations SMS envoyées depuis les Applications Partoo. A ce jour, le service Review Booster permet d'envoyer des invitations SMS afin de déposer un avis sur Google My Business. Par défaut, l'usage de ce service est limité à l'envoi de 200 SMS par mois, par POI.

Les Sites des Partenaires peuvent changer de politique de dépôt d'avis à tout moment et librement. Le Fournisseur ne peut donc pas s'engager sur une obligation de résultat quant aux avis déposés sur les fiches Google My Business.

4. MESSAGES

- 4.1. **Gestion des messages instantanés envoyés par les internautes.** Le Fournisseur s'engage à mettre à disposition du Client une solution de gestion des messages adressés au Client par les internautes sur les Sites de Partenaires. Les Sites des Partenaires peuvent changer de politique de mise à disposition des messages à tout moment et librement. Le Fournisseur ne peut donc pas s'engager sur une obligation de résultat quant aux messages envoyés depuis ces Partenaires.

5. CHAT SMS

- 5.1. **Solution de chat par SMS depuis le site internet du Client.** Partoo s'engage à mettre à disposition du Client un widget de messagerie instantanée sur son site internet. Le Chat SMS permettra au Client de recevoir des demandes de contact de la part des internautes depuis son site internet. L'internaute devra indiquer son nom, son numéro de téléphone et ajouter son message. Le Client pourra répondre à l'internaute depuis l'application Partoo et l'internaute recevra la réponse par SMS. Le prix du Service sera établi en fonction de deux tarifs différents. Dans le cadre de la formule standard, le Client pourra envoyer jusqu'à cent-cinquante (150) messages par mois. Ainsi, le dépassement de cette limite de 150 messages pourra entraîner le passage à un tarif supérieur. Dans ce cas, le Client passera automatiquement à la formule "Premium", tout en s'engageant à payer le prix correspondant à ladite formule pour toute la Durée de la Souscription restante.



BLACKSHEEP (exerçant sous la marque « PULP »)
SAS, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 837 734 524
Dont le siège social est 2 rue Bellanger – 92200 Neuilly-sur-Seine
hello@joinpulp.com

Dernière mise à jour : 11/01/2022

1. Objet

La société PULP propose la solution logicielle Pulp en mode « Software as a Service » (SaaS) (la « **Plateforme** ») accessible sur smartphone, ordinateur et tablette, dont l'objet est l'intégration et la mise à disposition, au profit de restaurants, (i) d'un service de commande en ligne de produits alimentaires (le « **Service de commande en ligne** ») et/ou (ii) d'un service de paiement à table (le « **Service de paiement à table** »), et/ou (iii) d'un service de répondeur automatique le « **Service de répondeur automatique** ») (ensemble les « **Services** ») utilisé(s) par les clients des restaurants (les « **Utilisateurs** »).

Les présentes conditions générales s'appliquent sans restriction ni réserve à toute commande auprès de PULP relativement à la Plateforme et aux Services, qui peut être notamment formalisée par la signature d'un bon de commande ou l'envoi d'un formulaire en ligne (le « **Bon(s) de Commande** »). Elles ont pour objet de définir les modalités et conditions de fourniture des Services et de la Plateforme au bénéfice du client identifié dans le(s) Bon(s) de Commandes visé(s) à l'article « Commande des Services et acceptation des conditions générales » (le « **Client** »).

Elles constituent, avec le(s) Bon(s) de Commande, un ensemble contractuel indissociable (le « **Contrat** »). En cas de contradiction, les dispositions des Bons de Commande prévalent sur les présentes conditions générales. En cas de contradiction entre différents Bons de Commande, le document le plus récent prévaut sur les plus anciens.

Elles peuvent être complétées le cas échéant par des conditions d'utilisation particulières à certains Services, lesquelles complètent les présentes conditions générales et, en cas de contradiction, prévalent sur ces dernières.

2. Plateforme et Services réservés aux professionnels

La Plateforme et les Services sont conçus pour et destinés à un usage professionnel et s'adressent ainsi exclusivement aux professionnels dans le cadre de leur activité.

3. Commande des Services et acceptation des conditions générales

3.1 Préalablement à toute utilisation de la Plateforme et des Services, il appartient au Client de fournir à PULP les informations et documents utiles afin de lui permettre d'identifier ses besoins et attentes, en remplissant le formulaire qui lui sera adressé, par tout moyen écrit. PULP établira sur cette base un Bon de Commande, lequel indiquera l'offre choisie et le prix des Services.

3.2 Sauf mention contraire, les Bons de Commande sont valables 10 jours calendaires à compter de leur émission. Ils seront caducs à défaut de validation par le Client dans ce délai. Le Client qui souhaite commander les Services doit valider le Bon de Commande correspondant dans le délai ci-dessus, par tout moyen écrit utile et notamment par email.

3.3 Toute validation d'un Bon de Commande, expresse ou implicite, emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales, dans leur version en vigueur à la date du Bon de Commande concerné. Toute acceptation sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. Le Client qui n'accepte pas d'être lié par les présentes conditions générales ne doit pas commander de Services auprès de PULP.

3.4 Le Client reconnaît et accepte que la signature du Bon de Commande vaut conclusion du Contrat avec PULP et que par conséquent le Client est tenu de ses engagements à cet égard. A ce titre, il ne pourra en aucun cas contester les factures transmises par PULP.

3.5 En cas de modification des Services ou de nouvelle commande, un nouveau Bon de Commande est établi. Les dispositions de ce nouveau Bon de Commande prévalent sur celles de l'ancien. A défaut d'indication dans le nouveau Bon de Commande, les périodes d'engagement restent identiques au premier Bon de Commande.

4. Conditions de Paiement

Le paiement des commandes par les Utilisateurs peut être effectué par l'intermédiaire de la Plateforme par carte de paiement, ou par tout autre moyen de paiement que nous mettons à disposition, y compris des titres restaurant. Si l'Utilisateur choisit de payer par carte bancaire, dès lors que la commande sera confirmée le compte de l'Utilisateur lié à la carte bancaire concernée sera débité du montant de ladite commande. Nous utilisons également des prestataires de paiement, comme Apple Pay et Google Pay. Étant ces services fournis par des tiers, si l'Utilisateur choisit de payer par l'un de ces moyens, le paiement sera traité par le prestataire de services concerné et leurs conditions d'utilisation s'appliqueront. Dans ce contexte, nous mettons à disposition des Utilisateurs les conditions des prestataires de services de paiement au moment où l'Utilisateur passera sa commande.

Le paiement est effectué directement à PULP agissant uniquement en tant que mandataire pour le compte du Client. Nous sommes autorisés par nos Clients à accepter le paiement en leur nom. Le paiement du prix de toute commande sur notre Plateforme remplira l'obligation des Utilisateurs de payer le prix au Client.

5. Accès et description des Services

5.1 Service de commande en ligne

5.1.1 Configuration de l'Interface

Le Service de commande en ligne permet aux Utilisateurs de passer leur commande de repas et de la payer directement par le biais de la Plateforme.

Le Client a un accès à la Plateforme lui permettant de gérer les options proposées, notamment l'utilisation des Services et l'activation de la Plateforme, la disponibilité ou l'indisponibilité des articles alimentaires proposés, ou encore l'historique des commandes de la

journée (l'« **Interface** »). Aux fins des présentes, le terme de Plateforme inclut l'Interface.

A cette fin, PULP configure l'Interface en fonction de la présence ou non d'un logiciel de caisse partenaire dans les restaurants :

- Si présence : le logiciel de caisse doit être connecté à l'Interface à distance afin que les informations soient récupérées par PULP pour permettre l'exécution des Services,
- Si absence : PULP fournit au Client le matériel nécessaire à l'exécution des Services et permettant de pallier l'absence de logiciel de caisse dans le restaurant.

Une fois l'Interface configurée, PULP envoie au Client son identifiant et mot de passe.

5.1.2 5.1.2 Modalités de facturation et de paiement de la commande par l'Utilisateur

Le Client mandate expressément PULP pour émettre, en son nom et pour son compte, les factures relatives à chaque commande réalisée par les Utilisateurs, sur la base des informations figurant dans le récapitulatif de commande.

Le Client accepte que les paiements effectués par les Utilisateurs par le biais de la Plateforme sont gérés par des entités tierces, comme mentionné dans la clause 4 ci-dessus.

5.1.3 Inexécution d'une commande par le Client

Si le Client n'exécute pas la commande d'un Utilisateur et que le Client formule une demande de remboursement sur la Plateforme acceptée par le Client, le Client mandate PULP pour effectuer les démarches nécessaires pour rembourser l'Utilisateur, en son nom et pour son compte.

5.1.4 Défaut de paiement de la Commande par l'Utilisateur

Si l'Utilisateur a opté pour un règlement par ticket restaurant et que celui-ci n'est pas honoré, le Client mandate PULP afin de prélever le compte de l'Utilisateur du montant de la commande concernée.

5.2 Service de paiement à table

Le Service de paiement à table permet à l'Utilisateur de consulter le menu du Client, de payer directement son addition ainsi que l'éventuel pourboire depuis sa table par le biais de la Plateforme.

5.3 Service de répondeur automatique

Le Service de répondeur automatique permet à l'Utilisateur d'appeler le Client à partir d'un numéro de téléphone (fourni au Client par PULP) et de tomber sur un répondeur automatique lui proposant plusieurs options :

- une option obligatoire : « *Pour commander à emporter, tapez X* ». Lorsque l'Utilisateur tape le numéro correspondant à cette option, il reçoit un SMS contenant un lien vers la page de commande du Client, page proposée par PULP,
- d'autres options personnalisables en fonction du Client (par exemple : « *Pour vous faire livrer, tapez 2* », ou « *Pour parler au restaurateur, tapez 3* »). Pour ces dernières, le parcours est à définir avec le Client (envoi d'un SMS avec un lien vers la page de livraison, ou redirection vers le numéro du Client pour parler directement au Client).

5.4 Autres Services

PULP se réserve la possibilité de proposer tout autre Service qu'elle jugera utile, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques qu'elle estimera les plus appropriés pour rendre lesdits Services. Toute commande relative à des services supplémentaires fera l'objet d'un Bon de commande spécifique.

6. Licence d'utilisation de la Plateforme et services associés

6.1 Licence d'utilisation

PULP concède au Client, pour le monde entier et pour la durée prévue au Bon de Commande, une licence non exclusive, personnelle et non transmissible d'utilisation de la Plateforme, dans sa version existante à la date des présentes, ainsi que de sa documentation technique, aux seules fins d'utilisation de la Plateforme et de fourniture des Services. Le Client s'interdit en conséquence de :

- Reproduire, arranger, adapter tout ou partie de la Plateforme,
- Procéder à toute forme d'exploitation commerciale de la Plateforme auprès de tiers,
- Céder, fournir, prêter, louer la Plateforme, en concéder des sous-licences ou autres droits d'usage, ou de manière plus générale, de communiquer à un tiers ou à une société affiliée tout ou partie de la Plateforme,
- Intégrer tout ou partie de la Plateforme dans tout système informatique ou toute autre solution logicielle autres que ceux prévus dans le cadre du Contrat,
- Procéder à la télétransmission de la Plateforme, à sa mise en réseau, notamment sur internet, en-dehors du site internet de PULP, ou à sa diffusion sous tout autre forme, sans autorisation écrite et préalable de PULP.

6.2 Maintenance

Le Client bénéficie pendant la durée des Services d'une maintenance, notamment corrective et évolutive. Dès lors, l'accès à la Plateforme peut être limité ou suspendu pour des raisons de maintenance planifiée, qui peut inclure de la maintenance corrective et évolutive :

- Concernant la maintenance corrective, PULP fait ses meilleurs efforts pour fournir une maintenance corrective afin de corriger tout dysfonctionnement ou bogue relevé sur la Plateforme,
- Concernant, la maintenance évolutive, PULP peut réaliser automatiquement et sans information préalable une maintenance évolutive, qui comprend des améliorations des fonctionnalités de la Plateforme et/ou installations techniques utilisées dans le cadre de la Plateforme (visant à introduire des extensions mineures ou majeures).

6.3 Support

En dehors des Anomalies et pour toute question liée à l'utilisation de la Plateforme, un Service de support technique, consistant en une assistance et un conseil, pourra être assuré au profit du Client, soit par le logiciel de caisse présent dans le restaurant, soit par PULP en l'absence de logiciel de caisse. Le support technique assuré par PULP est directement accessible par email à l'adresse hello@joinpulp.com du lundi au vendredi, hors jours chômés ou fériés, de 10 heures à 17 heures. En fonction du besoin identifié, PULP estimera le délai de sa réponse et la nature de celle-ci et en tiendra informé le Client.

6.4 Hébergement de la Plateforme

PULP s'engage à assurer, dans les termes d'une obligation de moyens, l'hébergement de la Plateforme, ainsi que des données produites, saisies par le Client, conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art, sur ses serveurs ou par l'intermédiaire d'un prestataire d'hébergement professionnel, exerçant son activité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art, et sur des serveurs situés dans l'Union européenne. En cas de changement de prestataire d'hébergement, PULP s'engage à en aviser le Client dans les plus brefs délais, par tout moyen écrit utile.

Dans le cadre de ce service d'hébergement, PULP s'engage à fournir au Client des capacités de stockage et de traitement suffisantes pour l'exploitation de la Plateforme.

PULP s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens techniques, conformes à l'état de l'art, nécessaires pour assurer la sécurité et l'accès à la Plateforme et aux Services, portant sur la protection et la surveillance des infrastructures, le contrôle de l'accès physique et/ou immatériel auxdites infrastructures, ainsi que sur la mise en œuvre des

mesures de détection, de prévention et de récupération pour protéger les serveurs d'actes malveillants.

7. Durée, Résiliation

7.1 Service de commande en ligne

Le Service de commande en ligne est souscrit sous forme d'abonnement (« **l'Abonnement** »), qui débute à la date d'émission de la première facture par PULP, pour la durée initiale prévue au Bon de Commande (la « **Période Initiale** »).

A l'issue de la Période Initiale, l'Abonnement se renouvelle tacitement pour des périodes successives de même durée que la Période Initiale (ensemble avec la Période Initiale, les « **Périodes d'Abonnement** »), de date à date, sauf dénonciation effectuée par PULP ou par le Client au plus tard 1 mois avant la fin de la Période d'Abonnement en cours. En tout état de cause, la dénonciation de l'Abonnement s'effectue par email et prend effet à la fin de la Période d'Abonnement pendant laquelle la demande est envoyée. Par conséquent toute Période d'Abonnement entamée est due dans son intégralité. La résiliation entraîne la suppression de l'accès à la Plateforme du Client.

7.2 Service de paiement à table

Le Service de paiement à table est souscrit pour une durée indéterminée à compter de la signature du Bon de commande.

Sans préjudice des autres modes de résiliation prévus au Contrat, PULP ou le Client pourra être y mettre fin, sans qu'elle n'ait à justifier de motif, par tout moyen écrit utile et notamment par email, moyennant le respect d'un préavis de 1 mois.

7.3 Service de répondeur automatique

Le Service de répondeur automatique est souscrit sous forme d'abonnement mensuel, qui débute à compter de la date de communication du numéro de téléphone au Client par PULP.

A l'issue du premier mois, ledit abonnement se renouvelle tacitement pour des périodes mensuelles, de date à date, sauf dénonciation effectuée par PULP ou par le Client, sans avoir à justifier de motif, à tout moment, par tout moyen écrit utile et notamment par email.

En tout état de cause, la dénonciation de l'abonnement prend effet à la fin du mois d'abonnement pendant laquelle la demande est envoyée. Par conséquent tout mois entamé est dû dans son intégralité.

8. Conditions financières

Sous réserve des éventuels frais d'installation à la charge du Client et qui sont le cas échéant spécifiés dans le Bon de commande, les conditions financières au titre des Services sont les suivantes :

8.1 Prix de l'Abonnement

Le prix de l'Abonnement relatif au Service de commande en ligne est indiqué dans le Bon de Commande. Sauf mention contraire, il est exprimé en Euros et hors taxes. PULP se réserve le droit, à sa libre discrétion et selon des modalités dont elle sera seule juge, de proposer des offres promotionnelles ou réductions de prix.

Toute Période d'Abonnement entamée est due dans son intégralité. Sauf accord contraire entre les Parties, le prix de l'Abonnement fait l'objet de factures mensuelles qui sont communiquées au Client par tout moyen utile et qui sont réglables à 30 jours fin de mois. Le paiement est effectué par l'intermédiaire de la société indiquée dans le Bon de commande, par prélèvement automatique.

8.2 Commission sur chaque commande d'Utilisateur

Pour chaque commande réalisée sur la Plateforme par les Utilisateurs et pour chaque paiement effectué par le biais du Service de paiement à table, PULP prélève une commission due au titre des Services, dont le montant est spécifié dans le Bon de commande (la « Commission »). A défaut d'indication contraire, le taux de Commission est exprimé toutes taxes comprises. La Commission couvre notamment les frais de transaction bancaires prélevés par les entités tierces mentionnées

dans la clause 4 et est prélevée de façon hebdomadaire par l'intermédiaire de la société indiquée dans le Bon de commande.

8.3 Prix de l'abonnement du Service de répondeur automatique

Le Service de répondeur automatique est facturé (i) un montant fixe de 12 euros HT par mois, incluant l'envoi de 100 SMS par mois. (ii) Chaque SMS envoyé au-delà des 100 SMS mensuels inclus dans l'abonnement sera facturé 0,08€/SMS. (iii) Dans le cas où le numéro de redirection vers le Client est un numéro de téléphone portable, la communication sera refacturée 0,04€ / minute au Client. PULP offre au Client le premier mois d'abonnement à ce Service.

8.4 Retards et incidents de paiement

Le Client est informé et accepte expressément que tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance entraînera automatiquement, sans préjudice des stipulations de l'article « *Résiliation pour manquement* » et dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture :

- (i) la suspension immédiate des Services en cours jusqu'au complet paiement de l'intégralité des sommes dues par le Client,
- (ii) la facturation au profit de PULP d'un intérêt de retard au taux de 3 fois le taux de l'intérêt légal, assis sur le montant de l'intégralité des sommes dues par le Client et d'une indemnité forfaitaire de 40 euros au titre des frais de recouvrement, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs à ce montant.

9. Convention de preuve

Le Client reconnaît et accepte expressément que :

- (i) les données recueillies sur la Plateforme et les équipements informatiques de PULP font foi de la réalité des opérations intervenues dans le cadre des présentes,
- (ii) ces données constituent le principal mode de preuve admis entre les parties.

10. Obligations et garanties du Client

10.1 Le Client s'engage, dans son usage de la Plateforme et des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public.

10.2 Le Client déclare avoir reçu de PULP, préalablement à son utilisation de la Plateforme et des Services, tous conseils, instructions et précisions qui lui sont nécessaires pour souscrire au présent Contrat en toute connaissance de cause, qu'il dispose ainsi d'une connaissance suffisante des caractéristiques et des fonctionnalités de la Plateforme, et qu'il a, préalablement aux présentes, suffisamment échangé avec PULP pour s'assurer que le service de mise à disposition de la Plateforme en mode SaaS correspond à ses attentes, besoins et contraintes.

10.3 Le Client s'engage à faire un usage strictement personnel de la Plateforme et des Services. Il s'interdit en conséquence de céder, concéder ou transférer tout ou partie de ses droits ou obligations au titre des présentes à un tiers, de quelque manière que ce soit.

10.4 Le Client est responsable du maintien de la confidentialité et doit veiller à la sécurité de ses codes d'accès, tout accès à l'interface de la Plateforme à l'aide de ces derniers étant réputé effectué par le Client. Celui-ci doit immédiatement contacter PULP s'il remarque que son interface a été utilisée à son insu. Il reconnaît à PULP le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

10.5 Le Client s'engage à fournir à PULP toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la Plateforme et des Services. Plus généralement le Client s'engage à coopérer activement avec PULP en vue de la bonne exécution des présentes.

10.6 Le Client est seul responsable de tous les documents, éléments, données et informations qu'il fournit à PULP et en particulier de leur exactitude et de leur exhaustivité. Il lui garantit qu'il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires pour leur exploitation dans le cadre des Services.

10.7 Le Client est seul responsable des contenus de toute nature (rédactionnels, graphiques, audios, audiovisuels ou autres) qu'il diffuse dans le cadre de la Plateforme et/ou des Services (les « **Contenus** »). Il garantit à PULP qu'il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires à la diffusion de ces Contenus.

Il s'engage à ce que lesdits Contenus soient licites, ne portent pas atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits de tiers, n'enfreignent aucune disposition législative ou réglementaire et plus généralement, ne soient aucunement susceptibles de mettre en jeu la responsabilité civile ou pénale de PULP. Le Client s'interdit ainsi de diffuser, notamment et sans que cette liste soit exhaustive, des Contenus :

- pornographiques, obscènes, indécents, choquants ou inadaptés à un public familial, diffamatoires, injurieux, violents, racistes, xénophobes ou révisionnistes,
- contrefaisants,
- attentatoires à l'image d'un tiers,
- mensongers, trompeurs ou proposant ou promouvant des activités illicites, frauduleuses ou trompeuses,
- nuisibles aux systèmes informatiques de tiers (tels que virus, vers, chevaux de Troie, etc.),
- et plus généralement susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers ou d'être préjudiciables à des tiers, de quelque manière et sous quelque forme que ce soit.

10.8 Le Client est informé et accepte que l'utilisation de la Plateforme et la mise en œuvre des Services nécessite qu'il soit connecté à internet et que la qualité des Services dépend directement de cette connexion, dont il est seul responsable.

10.9 La mise en relation à travers la Plateforme soumet le Client à des obligations spécifiques, en particulier en matière fiscale et sociale. Afin de connaître les obligations qui lui incombent en fonction de sa situation propre, l'Utilisateur est invité à consulter les sites et fiches pratiques mis en ligne par le Trésor Public et la Sécurité Sociale et accessibles aux liens ci-dessous :

- [Obligations fiscales](#) ;
- [Obligations sociales](#).

L'Utilisateur est seul responsable du bon accomplissement de toutes les formalités notamment administratives, fiscales et/ou sociales et de tous les paiements de cotisations, taxes ou impôts de toutes natures qui lui incombent le cas échéant en relation avec son utilisation des Services. La responsabilité de PULP ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

10.10 Le Client garantit PULP contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou revendications quelconques que PULP pourrait subir du fait de la violation, par le Client de l'une quelconque de ses obligations ou garanties aux termes des présentes conditions générales. Il s'engage à indemniser PULP de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges et/ou condamnations qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait.

11. Obligations et responsabilité de PULP

11.1 PULP s'engage à mettre à disposition la Plateforme et fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

11.2 PULP ne garantit pas au Client (i) que la Plateforme et les Services, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts, (ii) que la Plateforme et les Services, étant standard et nullement proposés à la seule intention d'un Client donné en fonction de ses propres contraintes personnelles, répondront spécifiquement à ses besoins et attentes.

11.3 PULP procède à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité de la Plateforme. A ce titre, PULP se réserve la faculté d'interrompre temporairement l'accès à la Plateforme pour des raisons de maintenance. PULP ne saurait au demeurant être tenu responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à la Plateforme qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunication.

11.4 PULP ne pourra en aucun cas être tenue responsable :

- de la qualité des produits mis en vente sur la Plateforme, ni des délais de livraison afférents. Il est rappelé que PULP n'intervient pas dans la relation entre le Client et son client final et qu'à ce titre le Client reste seul responsable de la qualité desdits produits ainsi que des délais de livraison,
- de la disponibilité technique du site internet du Client,
- des contenus, publicités, produits et/ou services disponibles sur le site du Client,
- des transactions intervenues entre le Client et l'Utilisateur.

11.5 PULP ne garantit au Client aucun volume minimum de chiffres d'affaires dans le cadre de l'utilisation des Services.

11.6 En tout état de cause, la responsabilité susceptible d'être encourue par PULP au titre des présentes est expressément limitée aux seuls dommages directs subis par le Client et ne pourra excéder le montant total du prix payé par celui-ci au titre de l'Abonnement.

12. Sanctions des manquements

En cas de manquement aux dispositions de l'article « *Obligations et garanties du Client* », PULP se réserve le droit de :

- (i) suspendre, supprimer ou empêcher l'accès aux Services du Client, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé,
- (ii) prendre toutes mesures appropriées et engager toute action en justice,
- (iii) avvertir le cas échéant les autorités compétentes, coopérer avec elles et leur fournir toutes les informations utiles à la recherche et à la répression d'activités illégales ou illicites.

Le Client est informé et accepte que l'obligation de paiement du prix de l'Abonnement constitue une obligation essentielle pour PULP. Dès lors, tout manquement du Client à ces obligations pourra entraîner, outre les conséquences prévues ci-dessus, la résiliation immédiate du Contrat par PULP, par simple lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Client, la résiliation prenant alors effet de plein droit au jour de réception ou de première présentation de cette lettre.

13. Confidentialité

Chaque partie s'engage à garder strictement confidentiels les documents, éléments, données et informations de l'autre partie dont elle serait destinataire qui seront expressément identifiés par l'autre partie comme étant confidentiels. S'agissant de PULP, les parties conviennent d'ores et déjà expressément que cette obligation de confidentialité couvre les données à caractère personnel que PULP sera amenée à traiter pour le Client dans le cadre des Services. L'ensemble de ces informations est désigné ci-après les « **Informations Confidentielles** ».

La partie qui reçoit des Informations Confidentielles s'engage à ne pas les divulguer sans accord préalable de l'autre partie, pendant une durée de 5 ans à compter de la fin de l'exécution des Services concernés. Elle ne pourra les transmettre à des employés, collaborateurs, stagiaires ou conseils que s'ils sont tenus à la même obligation de confidentialité que celle prévue aux présentes. Cette obligation ne s'étend pas aux documents, éléments, données et informations :

- (i) dont la partie qui les reçoit avait déjà connaissance,
- (ii) déjà publics lors de leur communication ou qui le deviendraient sans violation des présentes conditions générales,
- (iii) qui auraient été reçus d'un tiers de manière licite,
- (iv) dont la communication serait exigée par les autorités judiciaires, en application des lois et règlements ou en vue d'établir les droits d'une partie au titre des présentes conditions générales.

14. Propriété intellectuelle

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc.) exploités par PULP au sein de la Plateforme sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur. Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de PULP sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

15. Données à caractère personnel

15.1 Dispositions générales

PULP et le Client s'engagent à respecter, chacun pour ce qui le concerne, toutes les obligations légales et réglementaires qui leur incombent en matière de protection des données à caractère personnel, notamment la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (la « **Réglementation applicable** »).

15.2 Données à caractère personnel du Client

Les données à caractère personnel du Client sont collectées par PULP en qualité de responsable de traitement au sens de la Réglementation applicable.

Ces données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la gestion des relations contractuelles entre PULP et le Client. Le personnel de PULP, ses services chargés du contrôle (commissaire aux comptes notamment) et ses sous-traitants pourront avoir accès aux données à caractère personnel collectées.

Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent contrat. Il pourra donner lieu à l'exercice par les personnes concernées de leur droit (i) d'obtenir la communication et, le cas échéant, la rectification ou la suppression des données le concernant, (ii) de demander l'effacement ou la limitation du traitement, (iii) de s'opposer au traitement pour des motifs légitimes, (iv) de demander la portabilité des données le concernant, afin de les récupérer et de les conserver, et (v) d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle compétente.

Les modalités de ces traitements sont plus amplement définies dans la Politique de confidentialité de PULP à destination des Clients, accessible depuis la Plateforme.

15.3 Données à caractère personnel des Utilisateurs

Les données à caractère personnel des Utilisateurs sont collectées par PULP en qualité de responsable de traitement au sens de la Réglementation applicable. Les modalités de ces traitements sont définies dans la Politique de confidentialité de PULP à destination des Utilisateurs, accessible depuis la Plateforme.

Seulement si l'Utilisateur y consent au préalable, PULP peut transférer les données à caractère personnel de l'Utilisateur au Client afin que ce dernier puisse réaliser ses propres opérations de prospection commerciale à destination de l'Utilisateur. Dans ce cas, le Client agit alors en qualité de responsable autonome de traitement au sens de la Réglementation applicable et est tenu de s'acquitter des obligations afférentes à cette qualité, notamment l'obligation d'informer les personnes concernées, de déterminer la base légale adéquate des traitements, la tenue du registre des traitements mis en œuvre, et plus généralement, le respect des principes issus du règlement.

16. Publicité

PULP se réserve la faculté d'insérer sur toute page de la Plateforme et dans toute communication au Client ou à l'Utilisateur tous messages publicitaires ou promotionnels sous une forme et dans des conditions dont PULP sera seule juge.

17. Liens et sites tiers

PULP ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la disponibilité technique de sites internet ou d'applications mobiles exploités par des tiers (y compris ses éventuels partenaires) auxquels le Client ou l'Utilisateur accéderait par l'intermédiaire de la Plateforme.

PULP n'endosse aucune responsabilité au titre des contenus, publicités, produits et/ou services disponibles sur de tels sites et applications mobiles tiers dont il est rappelé qu'ils sont régis par leurs propres conditions d'utilisation.

PULP n'est pas non plus responsable des transactions intervenues entre l'Utilisateur ou le Client et un quelconque annonceur, professionnel ou commerçant (y compris ses éventuels partenaires) vers lequel l'Utilisateur ou le Client serait orienté par l'intermédiaire de la Plateforme et ne saurait en aucun cas être partie à quelques litiges éventuels que ce soit avec ces tiers concernant notamment la livraison de produits et/ou services, les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles ces tiers sont tenus.

18. Cession – Sous-traitance

PULP pourra déléguer et céder ses droits au titre des présentes, ou confier à un tiers l'exécution de tout ou partie de leurs obligations. Dans cette hypothèse, PULP s'engage à faire respecter par ses sous-traitants les mêmes obligations contractuelles que celles auxquelles il se soumet dans le cadre des présentes. PULP restera en tout état de cause seule responsable de la bonne exécution des Services à l'égard du Client. Les parties reconnaissent et acceptent expressément que, dans l'hypothèse où ces sous-traitants seraient amenés à traiter des données à caractère personnel, les dispositions de l'article « *Données à caractère personnel* » s'appliqueront.

19. Références commerciales

Le Client autorise expressément PULP à le citer et à utiliser le cas échéant la reproduction de sa marque ou de son logo à titre de références commerciales, notamment lors de manifestations ou d'événements, dans ses documents commerciaux et sur son site

internet, sous quelque forme que ce soit pendant la durée du Contrat et 5 ans après son terme.

20. Force majeure

Conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code civil, aucune Partie ne pourra voir sa responsabilité engagée pour un défaut d'exécution de ses obligations contractuelles si ce défaut est dû à un évènement, indépendant de la volonté des Parties et constitutif de force majeure.

Par force majeure, il faut entendre la survenance d'un évènement présentant les caractéristiques d'imprévisibilité, d'irrésistibilité et d'extériorité aux Parties habituellement reconnues par la loi et les tribunaux français. Sont notamment concernés : les grèves, activités terroristes, émeutes, insurrections, guerres, actions gouvernementales, catastrophes naturelles ou défaut imputable à un prestataire tiers de télécommunication.

Si, à la suite d'un cas de force majeure la Partie affectée est empêchée de remplir seulement une partie de ses obligations contractuelles, elle reste responsable de l'exécution des obligations qui ne sont pas affectées par le cas de force majeure ainsi que de ses obligations de paiement.

Dès cessation du cas de force majeure, la Partie empêchée doit informer immédiatement l'autre Partie et reprendre l'exécution des obligations affectées dans un délai raisonnable.

21. Modifications

PULP se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes conditions générales, et notamment les conditions financières, par tout moyen écrit utile et notamment par email.

Le Client sera informé de ces modifications par PULP par tout moyen écrit utile (et notamment par email) 45 jours avant leur entrée en vigueur.

Une fois entrées en vigueur, les conditions générales modifiées s'appliquent lors du renouvellement de l'Abonnement, sauf si cela concerne le contenu et/ou le prix du Service de paiement à table, qui le cas échéant s'appliquent dès leur entrée en vigueur.

Le Client qui n'accepte pas les conditions générales modifiées doit mettre fin à son Abonnement et/ou au Service de paiement à table selon les modalités prévues à l'article « *Durée, Résiliation* ».

22. Effet de la fin du Contrat

A la fin du présent Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client devra cesser sans délai toute utilisation de la Plateforme et des Services et restituer sans délai le matériel qui lui a été éventuellement mis à disposition.

La fin du Contrat est sans incidence sur les dispositions des présentes ayant vocation à perdurer au-delà, et notamment les articles « *Propriété intellectuelle* », « *Confidentialité* » et le présent article.

23. Loi applicable et juridiction

Le Contrat est soumis au droit français et sera régi et interprété selon ce droit.

Tout litige pouvant naître à l'occasion de sa validité, de son interprétation ou de son exécution sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Paris (France).

