

# Conditions générales de maintenance des Sites WEB et des Outils Numériques

## Version du Lundi 02 août 2021 (Z-INDEX S.A.S. / tiers)

### 1. Définition

« **Prestataire** » ou « **Z-INDEX** » : signifie la société Z-INDEX, société par actions simplifiée, au capital social de 44.100 Euros, immatriculée sous le numéro 795 094 945 RCS AURILLAC, dont le siège social est situé 5 RUE GUTENBERG 15000 AURILLAC (Numéro TVA intracommunautaire FR 42 795 094 945).

« **Client** » : désigne la personne physique ou morale, agissant dans le cadre de ses activités professionnelles, ayant plus de cinq (5) salariés, qui souhaite confier la réalisation de Prestations à Z-INDEX.

« **Conditions Générales de Maintenance** » : désigne les présentes conditions générales de maintenance.

« **Commande** » : signifie toute commande de Prestations de maintenance passée par le Client auprès de Z-INDEX.

« **Conditions Particulières** » : signifie tout document émanant de Z-INDEX précisant le détail des Prestations de maintenance, tels que Commande, bon de commande, accusé de réception de commande signés par Z-INDEX, devis ou document intitulé « conditions particulières ».

« **Contenus** » : signifie l'ensemble des contenus transmis par le Client pour intégration dans le Site Web et/ou l'Outil Numérique et pouvant consister notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, dans des images, vidéos, textes, photographies, schémas, slogans, logos, Données et d'une manière générale tout type de contenu quel que soit le format.

« **Contrat** » : signifie, ensemble, les Conditions Générales de Maintenance et les Conditions Particulières.

« **Données** » : signifie tout type de données.

« **Données à Caractère Personnel** » ou « **DCP** » : signifie toutes les informations se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, telles que, sans que la liste ne soit exhaustive, nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, mais également adresse IP, habitudes de vie etc.

« **Prestations** » : désigne les prestations de maintenance réalisées par Z-INDEX et pouvant consister, notamment mais non exclusivement, dans des prestations d'aide à la mise en ligne de Contenu, de conseil à l'utilisation, de hotline téléphonique, de maintenance préventive, corrective et éventuellement évolutive en fonction des options choisies et définies dans les Conditions Particulières en fonction des besoins et de l'activité du Client dans les locaux de Z-INDEX et/ou sur le site du Client. Il est précisé que toutes les prestations de développement, d'hébergement, de supervision, et de gestion de noms de domaines et boites mails font l'objet de conditions générales spécifiques.

« **Site Web** » : désigne un ensemble de pages organisées, destinées à être diffusées sur le web sous un même nom de domaine, comprenant, notamment mais non exclusivement, la réalisation du site Internet ainsi que des diverses interfaces graphiques développées par Z-INDEX dont les spécifications sont définies dans le Cahier des Charges Fonctionnelles. Le Site Web comprend les codes sources et exécutables, sa documentation associée, ainsi que les éléments la composant, à savoir, sa charte graphique, visuelle, éditoriale et de communication et, plus généralement, toutes les créations protégées par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle, réunissant des Contenus et des Livrables.

Plusieurs options de développement sont possibles :

- Des sites Internet vitrines statiques, en HTML / CSS, sans accès à un back Office, programmés et développés sur mesure en fonction de besoins particuliers,
- Des sites Internet vitrines dynamiques, à l'aide de la solution Tiers Open Source WordPress, avec accès à un back Office de gestion,
- Des sites Internet marchand dynamiques, avec accès à un back Office de gestion :
  - o Soit avec la solution Tiers Wordpress + WooCommerce ou prestashop,
  - o Soit avec la solution Tiers Prestashop.

Les Sites Web sont responsifs afin de permettre un accès quel que soit le support (PC, tablettes, smartphones).

« **Outils Numériques** » : désigne l'ensemble des développements et des conceptions sur mesure réalisés par Z-INDEX et comprenant, sans que la liste ne soit exhaustive, les solutions métiers, les logiciels sur mesure, les applicatifs métiers, les logiciels et outils divers, les plateformes, les applicatifs collaboratifs. Les Outils Numériques comprennent les codes sources et exécutables, leur documentation associée, ainsi que les éléments les composant, à savoir, leur charte graphique, visuelle, éditoriale et de communication et, plus généralement, toutes les créations protégées par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle, réunissant des Contenus et des Livrables.

« **Anomalie** » : désigne tout dysfonctionnement ou non-conformité conformément à la description indiquée dans les Conditions Particulières, reproductible du Site Web et/ou des Outils Numériques par rapport à sa destination, qui empêche le fonctionnement normal de tout ou partie du Site Web et/ou des Outils Numériques, ou qui provoque un résultat incorrect ou un traitement inadapté alors que le Site Web et/ou les Outils Numériques sont utilisés conformément à leur destination.

« **Anomalie Bloquante** » : désigne toute Anomalie reproductible rendant impossible l'utilisation de tout ou partie du Site Web et/ou des Outils Numériques conformément à la description indiquée dans les Conditions Particulières.

« **Anomalie Non Bloquante** » : désigne toute Anomalie permettant de poursuivre l'exploitation complète du Site Web et/ou des Outils Numériques dans l'ensemble de leurs fonctionnalités, même si cela se fait au moyen d'une procédure inhabituelle, mise en œuvre par le Client lui-même.

« **Evolution** » : désigne tout effort d'analyse et de développement informatique.

« **Heure** » : désigne les Heures du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h à 12H00 et de 14H à 18H.

« **Incident** » : désigne un dysfonctionnement du Site Web et/ou des Outils Numériques provenant, soit d'une erreur de manipulation de l'utilisateur, soit d'une Anomalie.

« **Mise à Jour** » : désigne l'une des évolutions des outils tiers.

« **Jour** » : désigne un jour calendaire.

« **Solution de Contournement** » : désigne toute procédure inhabituelle permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Site Web et/ou des Outils Numériques, en dépit d'une Anomalie constatée.

### 2. Contrat

Toute demande de devis est précédée d'un entretien avec Z-INDEX afin de déterminer les besoins du Client en termes de maintenance. Il est ensuite demandé au Client de transmettre sa demande par écrit.

Toute demande de devis, pour être prise en compte, doit être formulée par écrit, dans une des formes suivantes :

- Par courrier postal : Z-INDEX S.A.S., 5 RUE GUTENBERG 15000 AURILLAC
- Par email : [contact@zindex.eu](mailto:contact@zindex.eu)
- Dans l'onglet « contact » sur le Site Internet : [www.zindex.eu](http://www.zindex.eu)

Z-INDEX est en droit de proposer, avant l'établissement du devis, d'effectuer un audit de l'entreprise du Client, de son/ses Site(s) Web et/ou de son/ses Outils Numériques, ou un atelier avec ce dernier et les collaborateurs concernés afin d'affiner ses besoins et le niveau des équipes. Cet audit et/ou cet atelier sera facturé sur la base du taux horaire de Z-INDEX tel qu'indiqué dans les Conditions Particulières et/ou communiqué par email au Client préalablement à la visite. D'une manière générale, plus le Client sera précis, plus le devis sera complet. La communication d'informations incomplètes ou erronées peut entraîner une modification du coût de la Prestation. Sur la base des informations communiquées ou celles éventuellement demandées en complément, Z-INDEX établira un ou plusieurs devis à destination du Client, ayant une durée de validité de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires, comprenant la description de la Prestation, son coût, et éventuellement les caractéristiques techniques et/ou limites. La Commande ne deviendra ferme et définitive qu'après envoi, par le Client, du devis signé, accompagné des pièces justificatives demandées, et après l'envoi par Z-INDEX, notamment par email, de l'accusé réception de commande signé par un représentant légal de Z-INDEX.

### 3. Modification de la Commande

Toute modification de la Commande devra être notifiée par écrit par le Client et, pour être opposable, faire l'objet d'un accord écrit et exprès par Z-INDEX, précisant les conséquences en termes de prix. Les modifications de Commande pourront donner lieu à l'établissement d'une nouvelle offre de prix. Sera notamment considérée comme une modification de Commande, toute extension des Prestations ou toute modification des Conditions Particulières non imputables à Z-INDEX. Une fois que les Commandes sont devenues fermes et définitives, elles ne peuvent être annulées ou modifiées sans l'accord exprès, préalable et écrit de Z-INDEX. Par ailleurs, et sauf disposition contraire indiquée dans les Conditions Particulières, Z-INDEX sera en droit de facturer au Client les frais afférents aux diligences effectuées, le paiement des prestations d'ores et déjà effectuées, mais également les frais de personnel et de matériel d'ores et déjà engagés. En tout état de cause, toute période commencée est due intégralement, peu importe la date et la cause de résiliation.

### 4. Prestations :

Sous réserve que le Client ait souscrit aux différentes Prestations et en ait payé le prix, les conditions de réalisation desdites Prestations sont décrites ci-après.

#### 4.1. Prestation d'assistance

##### 4.1.1. Définition générale

Sont définies comme « services d'assistance » toutes prestations réalisées par Z-INDEX : assistance téléphonique (et/ou réponse par mail ou transmission de tout fichier tutorial explicatif) et prise de main à distance. Dans le cadre des présentes, les mots ou expressions auront les définitions suivantes :

- **Assistance Téléphonique** : désigne toutes les demandes d'assistance du Client à destination du personnel de Z-INDEX concernant des questions techniques sur le Site Web et/ou les Outils Numériques (les questions/ réponses peuvent être effectuées par courrier électronique à l'adresse suivante : [support@zindex.fr](mailto:support@zindex.fr) et au numéro de téléphone suivant : 04 71 48 42 02
- **Prise de main à distance** : désigne toute action permettant d'intervenir à distance sur le Site Web et/ou les Outils Numériques.

##### 4.1.2. Exclusions d'intervention des Prestations d'assistance

S'il apparaît que le Client n'a pas les compétences requises pour utiliser le Site Web et/ou les Outils Numériques, en aucune manière Z-INDEX ne saurait compenser un défaut de formation du Client. Dans pareil cas, Z-INDEX pourra proposer au Client des formations adaptées sur la base d'un devis préalable et d'une facturation distincte.

Le Service ne comprend pas, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- la réparation de fichiers ou de données,
- le paramétrage, sauf pour certains outils,
- les développements spécifiques,
- les Evolutions, Mises à Jour, hors Mises à Jour ou Evolutions liées à la sécurité,

# Conditions générales de maintenance des Sites WEB et des Outils Numériques

## Version du Lundi 02 août 2021 (Z-INDEX S.A.S. / tiers)

- l'assistance sur les dysfonctionnements non reproductibles,
- ni le déplacement sur site.

Z-INDEX n'assurera également pas les Prestations dans les cas suivants :

- utilisation du Site Web et/ou des Outils Numériques non conforme aux instructions et/ou prérequis de Z-INDEX,
- poursuite de l'exploitation du Site Web et/ou des Outils Numériques sans l'accord de Z-INDEX, consécutivement à un Incident,
- refus du Client de collaborer avec Z-INDEX dans la résolution des Anomalies, et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignements, ou de permettre l'accès à distance aux matériels du Client,
- modification non autorisée, en tout ou partie, du Site Web et/ou des Outils Numériques par le Client ou par un tiers,
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage,
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation du Site Web et/ou des Outils Numériques.

### 4.1.3. Modalités et périmètre d'intervention des Prestations d'assistance

#### A. Assistance téléphonique :

Sauf convention expresse contraire, cette Prestation est disponible pendant les Heures ouvrées, hors jours fériés. Le nombre d'appels téléphoniques est illimité. Lorsqu'une demande d'assistance est engagée, il devient de la responsabilité du Client de répondre aux différentes demandes d'informations supplémentaires notamment, sans que la liste ne soit exhaustive :

- version, édition du Site Web et/ou des Outils Numériques et type de base de données utilisée,
- configuration informatique et environnement informatique de travail (système d'exploitation, langue),
- identification et description, claire et en français, de l'anomalie avec des copies d'écran si possible.

Ces informations sont nécessaires à la compréhension et à la résolution du problème rencontré. Aucune relance ne sera initiée de la part de Z-INDEX, et cette dernière ne pourra être tenue responsable du délai inhérent à la non fourniture des renseignements demandés. Dès qu'une Solution de Contournement est proposée par Z-INDEX, il devient de la responsabilité du Client de suivre les préconisations indiquées et de reprendre contact avec Z-INDEX pour indiquer les résultats de cette solution. Sans réponse de la part du Client, tout dossier d'assistance technique sera considéré clos dans un délai de huit (8) Jours à compter de la date de la proposition de solution. Lors d'une demande d'assistance, le Client doit fournir son classement de l'Anomalie (Bloquante ou Non Bloquante). La réponse de Z-INDEX (courrier électronique ou téléphone) contiendra les informations suivantes :

- identification de l'Anomalie : bug, erreur d'utilisation, fonctionnalité non existante,
- la validation et/ou la modification du classement faite par le Client : Anomalie bloquante ou non Bloquante,
- la Solution de Contournement : la méthode de correction et le délai dans le cas d'un bug (correctif ou nouvelle version) ou l'explication de la bonne méthode dans le cas d'une erreur d'utilisation par le Client.

Suite à chaque contact téléphonique, un courrier électronique de confirmation sera envoyé. Ce courrier électronique reprendra l'ensemble des points évoqués lors de l'échange.

#### B. Prise de main à distance :

Pendant les horaires d'ouverture de l'assistance téléphonique, Z-INDEX peut assurer une prise de main à distance sur le Site Web et/ou les Outils Numériques. Pour assurer la prise de main à distance, le Client doit posséder un navigateur Internet autorisant l'installation et l'utilisation de l'outil de prise de main à distance utilisé par Z-INDEX. En aucun cas Z-INDEX ne peut être tenue pour responsable si les outils de prise de main à distance qu'elle utilise ne fonctionnent pas chez le Client. Dans le cas où la prise de main à distance ne fonctionne pas sur son poste informatique, le Client ne pourra pas demander de remise commerciale sur son Contrat de maintenance.

### 4.2. Maintenance

#### A. Concernant la maintenance corrective

Une prestation de support par téléphone permettant de traiter les Anomalies est disponible aux Heures ouvrées, hors jours fériés. Les signalements d'Anomalie doivent être confirmés par email à Z-INDEX sans délai. Z-INDEX procède au diagnostic de l'Anomalie et met ensuite en œuvre sa correction dans les délais maximaux indiqués ci-après :

Anomalie bloquante	Prise en charge : 5 Jours ouvrés Résolution : 10 Jours ouvrés
Anomalie non bloquante	Prise en charge : 5 Jours ouvrés Résolution : les corrections ou modifications éventuelles seront prises en compte dans la version suivante du Site Web et/ou des Outils Numériques, ou dans un délai de 20 jours ouvrés si la sortie de la nouvelle version est programmée à une date plus lointaine

Ces délais ne prennent pas en compte les périodes pendant lesquelles Z-INDEX est en attente de complément d'information de la part du Client.

Z-INDEX n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer avec Z-INDEX dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignements,
- utilisation du Site Web et/ou des Outils Numériques de manière non conforme à leur destination,
- modification non autorisée du Site Web et/ou des Outils Numériques par le Client ou par un tiers,
- manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat,
- défaillance des réseaux de communication électronique,
- défaillance des serveurs et des matériels des prestataires extérieurs,
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage de la part du Client ou de Tiers,
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation du Site Web et/ou des Outils Numériques.

L'intervention de Z-INDEX peut rendre, momentanément, le Site Web et/ou les Outils Numériques indisponible(s), sans que cela n'engage la responsabilité de Z-INDEX.

#### B. Concernant la maintenance évolutive

Sous réserve de souscrire l'option, le Client bénéficie des Mises à Jour et Evolutions fonctionnelles du Site Web et/ou des Outils Numériques. Les Mises à Jour fonctionnelles font toujours l'objet d'un devis et d'une facturation spécifique. Les corrections et Evolutions du Site Web et/ou des Outils Numériques sont expressément soumises au Contrat. Le Client est informé que les Mises à jour des outils Tiers, tels que **WordPress** ou **Woocommerce**, sont automatiques, sauf pour Prestashop et que, de fait, Z-INDEX ne peut être responsable en cas d'incompatibilité entre cette Mise à jour et les autres éléments du système d'information du Client. Les interventions relatives à ces mises à jour peuvent rendre le Site Web et/ou les Outils Numériques momentanément indisponible(s). Elles sont effectuées après un délai de prévenance de dix (10) Jours ouvrés, sauf urgence pour corriger une faille de sécurité.

### 4.3. Mise en ligne de Contenu

Toute demande de mise en ligne de Contenu doit être précédée d'une demande écrite indiquant le type de contenu et le format. A réception de ces informations, Z-INDEX est en droit de demander des modifications et/ou des précisions. En aucun cas, Z-INDEX ne vérifie la licéité du Contenu. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer qu'il dispose de tous les droits (droits de propriété intellectuelle, autorisation de droit à l'image des biens et des personnes...). Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours à compter de la mise en ligne pour faire valoir ses observations. A défaut, le Contenu sera considéré comme validé.

### 5. Modalités d'exécution des Prestations

Les Prestations proposées par Z-INDEX nécessitent une participation active et constructive du Client. Le Client devra donc collaborer avec Z-INDEX à la réalisation des Prestations. Le Client s'engage à communiquer toutes les informations nécessaires à Z-INDEX pour la réalisation des Prestations, y compris la réglementation applicable à son activité pouvant avoir une incidence sur la réalisation des Prestations. Le Prestataire ne pourra aucunement être considéré comme responsable en cas de non-respect de chartes graphiques et/ou autres instructions, si celles-ci n'ont pas été communiquées au Prestataire préalablement à la réalisation du devis. En cas de nécessité d'intervention dans les locaux du Client, ce dernier s'engage à permettre et mettre en œuvre tous les moyens pour faciliter et autoriser Z-INDEX à intervenir, notamment à lui communiquer tous les plans et codes d'accès de même que toutes les informations utiles et nécessaires afin d'effectuer les Prestations en toute sécurité. Le Client assure, à ce titre, la sécurité du personnel intervenant dans ses locaux et s'engage à remettre à Z-INDEX toutes les informations utiles et nécessaires relatives aux règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement ainsi que tous les documents relatifs à la sécurité. Z-INDEX ne pourra en aucune manière être responsable des personnels du Client et/ou des entreprises tierces pouvant être dans les locaux du Client. Le Client mettra à disposition de Z-INDEX des vestiaires, réfectoires et sanitaires pour le personnel de Z-INDEX intervenant dans ses locaux. Z-INDEX s'engage à exécuter les Prestations dans le cadre d'une obligation de moyen, sa responsabilité ne pouvant être recherchée que dans le cas où Z-INDEX n'aura pas mis en œuvre les moyens nécessaires pour réaliser les Prestations. Le Client est seul responsable i) des Contenus qu'il transmet à Z-INDEX dans le cadre de la réalisation des Prestations et ii) des Contenus qu'il valide ou accepte (tels que, sans que la liste ne soit exhaustive, mots clefs, graphismes, images, photographies, user tests ou autre). A ce titre, Z-INDEX ne pourra en aucun cas être responsable des photos, images, vidéos et autres contenus fournis par le Client. Ce dernier s'engage à vérifier que les Contenus soient libres de droit, et ne portent atteinte en aucune manière aux droits des tiers (droit de propriété intellectuelle, droit à l'image des biens et des personnes...), et à justifier à Z-INDEX, sur simple demande, de tous les droits, autorisations, licences permettant de justifier desdits droits. Par ailleurs, le Client reconnaît qu'il sera le seul responsable pour la validation juridique et l'acceptation de toutes les bannières, textes, mots clefs, créations graphiques ou littéraires et, d'une manière générale, Livrables qui pourront apparaître sur les Sites Web et/ou Outils Numériques. En conséquence, le Client s'engage à indemniser Z-INDEX contre tout recours à son encontre. De plus, en cas de l'option WordPress ou Prestashop ou **Woocommerce** et autres outils tiers, le Client s'engage à réaliser/accepter les mises à jour demandées par l'éditeur, sauf contre ordre précisé par Z-INDEX. Le Client est informé que le défaut d'acceptation desdites mises à jour pourrait entraîner la suppression de certaines

# Conditions générales de maintenance des Sites WEB et des Outils Numériques

## Version du Lundi 02 août 2021 (Z-INDEX S.A.S. / tiers)

fonctionnalités et/ou de certains thèmes, sans que la responsabilité de Z-INDEX ne puisse être engagée.

### 6. Réception des Prestations

Le Client doit vérifier, à la réception des Mises à Jour ou Solution de Contournement, la conformité des Prestations. Le Client disposera d'un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la remise des Mises à Jour ou Solution de Contournement, afin d'émettre toute réserve. A défaut de telles réserves dans le délai indiqué ci-dessus, les Mises à Jour ou Solutions de Contournement seront présumées recettes et aucune réclamation ne pourra intervenir. En tout état de cause, en cas de défaut de conformité dénoncé dans les conditions définies aux présentes et reconnu par Z-INDEX, la responsabilité de cette dernière se limite, à la discrétion de Z-INDEX, soit à la modification de la Prestation, soit au remboursement du Client, à l'exclusion de toute indemnité, frais, dommages et intérêts ou intervention sur d'autres éléments sur lesquels Z-INDEX n'est pas intervenue.

Les frais suivants sont toujours à la charge du Client :

- les frais de contrôle,
- la main d'œuvre,
- les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration des employés de Z-INDEX et/ou de son dirigeant.

L'utilisation des Mises à jour ou Solutions de Contournement du Site Web et /ou des Outils Numériques vaut renonciation à tout recours à l'encontre de Z-INDEX.

### 7. Prix

#### 7.1. Prix de la Prestation

Les prix sont fixés dans les Conditions Particulières. Ils sont valables pour la durée indiquée dans les Conditions Particulières. En tout état de cause, le Prestataire sera en droit de modifier ses prix à tout moment, moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois. En cas de désaccord, le Client sera en droit de dénoncer le Contrat, moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours. Toute intervention et/ou demande supplémentaire du Client ne figurant pas sur les Conditions Particulières sera facturée en plus, sur la base du taux journalier fixé dans les Conditions Particulières. Il sera ajouté au prix proposé le taux de TVA en vigueur au jour de la passation de la commande. Tout changement du taux légal de TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des Prestations. En sus du prix des Prestations, seront facturés tous les frais et débours engagés pour la réalisation des Prestations, tels que paiement des redevances de licences nécessaires, coût de l'hébergement, coût des prestataires extérieurs. Toute Commande conclue est considérée comme due pour la totalité.

#### 7.2. Redevances de Propriété Intellectuelle

En contrepartie de la cession et/ou de concession de droits de propriété intellectuelle sur les Mises à Jour, Solution de Contournement et/ou Evolution, le Client s'engage à verser les redevances indiquées dans les Conditions Particulières.

#### 7.3. Modalités de paiement - monnaie de paiement

Sauf dispositions contraires indiquées dans les Conditions Particulières, les prix sont payables en euros, mensuellement par avance le 5 du mois, pour le mois en cours. Tout mois entamé est dû en entier. Les frais et débours seront facturés dès transmission de la facture par le prestataire tiers. Les paiements s'effectueront par prélèvement bancaire sur le compte de Z-INDEX aux coordonnées suivantes :

- Code banque : 16806
- Code guichet : 04821
- Numéro de compte : 66084061957
- Clé RIB : 78
- IBAN : FR76 1680 6048 2166 0840 6195 778
- Code BIC / SWIFT : AGRIFRPP868

En cas de difficulté de paiement lors d'une Commande antérieure, Z-INDEX se réserve, outre le droit de refuser toute commande supplémentaire, le droit de demander un paiement anticipé et comptant pour toute commande ultérieure. Aucun escompte n'est accordé pour paiement comptant. Les paiements qui sont dus à Z-INDEX ne peuvent, en aucun cas, être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque réduction ou compensation sans accord écrit de la part de Z-INDEX. Tout paiement qui est fait à Z-INDEX s'impute sur les sommes dues quelle que soit la cause, en commençant par celles dont l'exigibilité est la plus ancienne. Dans le cas où le Client exige de Z-INDEX, pour l'exécution des Prestations, une caution bancaire ou toute autre garantie de paiement, les frais et coût de mise en place d'une telle garantie sont supportés par le Client.

#### 7.4. Pénalités pour retard de paiement

En cas de retard de paiement, le montant hors taxe des factures sera majoré à titre de pénalité d'une somme calculée sur la base de dix pourcent (10%) du montant hors taxe exigible, sans que ce taux ne puisse être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal, dès le premier jour de retard et sans qu'un rappel ne soit nécessaire. Tout Client en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard de Z-INDEX, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, dont le montant est égal à 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Z-INDEX est en droit de demander, sur justification, une indemnisation complémentaire.

### 8. Durée du Contrat

Le présent contrat entre en vigueur à la date indiquée dans les Conditions Particulières pour une durée de douze (12) mois, sauf disposition contraire indiquée dans les Conditions Particulières. Le Contrat est prorogé tacitement par périodes successives de douze (12) mois à chaque date d'anniversaire, sauf dénonciation par l'une des Parties respectant un préavis écrit (par email et confirmé par lettre recommandée avec demande d'avis réception) d'au moins trois (3) mois avant la date anniversaire du Contrat.

### 9. Résiliation anticipée

#### 9.1. Résiliation motivée

Chacune des Parties au Contrat pourra résilier de plein droit le Contrat en cas de manquement(s) contractuel(s), par l'autre Partie, auquel il n'aura pas été remédié dans les trente (30) Jours suivant la mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception par la Partie non contrevenante notifiant le manquement en question. En cas de violation des clauses de confidentialité, de propriété intellectuelle, Z-INDEX sera en droit de résilier le contrat immédiatement sans préavis, compte tenu de la gravité du manquement. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité dans pareil cas. Sans préjudice de la possibilité pour Z-INDEX de constater la résiliation du Contrat, cette dernière peut suspendre le Contrat, en cas de retard de paiement, sans que cela ne puisse engager sa responsabilité. En cas d'extension du délai de réalisation des Prestations, non imputable à Z-INDEX, ce dernier se réserve la possibilité de résilier le Contrat et/ou d'exiger le paiement intégral du solde du Contrat.

#### 9.2. Conséquences de la résiliation

La résiliation du présent Contrat, n'aura aucun effet sur les clauses qui, par leur nature, survivent à la cessation du présent Contrat, notamment la clause de confidentialité, la clause de propriété intellectuelle, la clause de non sollicitation. En cas de résiliation du présent Contrat, quelle qu'en soit la cause, les Parties pourront mettre en œuvre, sous réserve de l'accord des Parties sur le prix, la réversibilité, telle qu'indiquée ci-après. En cas de résiliation du Contrat du fait d'un manquement du Client, ce dernier devra toutefois payer à Z-INDEX l'intégralité du prix fixé dans les Conditions Particulières, à titre d'avance sur les dommages et intérêts du fait de ses manquements.

### 10. Force majeure

Chacune des Parties ne sera pas responsable et ne sera pas réputée avoir manqué à ses obligations, si ce manquement est dû à un événement de force majeure. Est considéré comme événement de force Majeure, tout événement de caractère imprévisible, irrésistible et extérieur à la volonté d'une ou des Parties, empêchant, en tout ou partie, l'exécution par l'une des Parties de ses obligations, ou qui rend l'exécution de ses obligations si difficile ou coûteuse qu'elle rend cette exécution commercialement déraisonnable. Sont notamment des cas de force majeure au sens des présentes, l'émeute, l'incendie, les dégâts des eaux de toutes natures, les accidents, les mouvements sociaux avec occupation des lieux, les décisions gouvernementales, réglementaires ou législatives ou toute autre restriction, catastrophes naturelles, l'interruption des voies de communication, lockouts, le piratage informatique, la pénurie d'énergie ou toute autre cause qui échapperait au contrôle de l'une des Parties.

### 11. Publicité - Référence

Le Prestataire sera en droit d'utiliser les dénominations, marques, logos du Client quels qu'en soit la forme et le support (oral, site internet, presse, brochure institutionnelle, brochure technique, brochure commerciale...), notamment dans le cadre de référence commerciale, sans accord écrit et préalable du Client.

### 12. Confidentialité

Z-INDEX pourra être amenée à divulguer certaines Informations Confidentielles, sans que cela ne constitue pour elle une obligation. Sont considérées comme des Informations Confidentielles, toutes les informations, quel que soit leur support (écrit, oral, numérique), communiquées dans le cadre des Prestations, ou dont le Client a pu prendre connaissance pendant la même période se rapportant à l'activité de Z-INDEX, notamment, et sans que la liste ne soit exhaustive : savoir-faire, produits, noms des fournisseurs, prestataires et sous-traitants, fichiers clients, business plans, études, rapports, calculs, projets, informations techniques, commerciales, financières, administratives, légales, maquettes, idées, projets, mais également l'ensemble des maquettes, wireframe et autres propositions soumises par Z-INDEX et non retenues par le Client. Le Client s'engage à ne pas communiquer ou divulguer à des tiers, à quelque titre que ce soit, les Informations Confidentielles en provenance de ou concernant Z-INDEX, et à ne pas reproduire ni utiliser directement ou indirectement ces Informations Confidentielles à d'autres fins que l'exécution du présent Contrat. Le Client prendra toutes les précautions raisonnables pour assurer efficacement la protection des Informations Confidentielles. En particulier, il ne communiquera les Informations Confidentielles qu'aux membres de son personnel qui ont besoin de les connaître pour l'exécution du présent Contrat, après les avoir informés de leurs obligations résultant du Contrat. Il s'engage, en outre, à tenir à jour les listings des noms des personnes ayant accès aux informations confidentielles. Les dispositions du présent article resteront en vigueur pendant la durée du Contrat et tant que les Informations Confidentielles ne seront pas tombées dans le domaine public par une action ou inaction fautive du Client, et pendant une durée minimum de 10 ans à compter de l'expiration du Contrat. De même Z-INDEX s'engage

# Conditions générales de maintenance des Sites WEB et des Outils Numériques

## Version du Lundi 02 août 2021 (Z-INDEX S.A.S. / tiers)

à tenir pour strictement confidentielles les informations dont il aura pu disposer dans l'exécution du Contrat et à ne les divulguer à quiconque, ni lors de l'exécution du Contrat, ni après sa résiliation. Z-INDEX, toutefois, ne saurait être tenue pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués sont dans le domaine public ou si elle en a eu connaissance ou les a obtenus de tiers par des moyens légitimes.

### 13. Propriété Intellectuelle

#### 13.1. Généralités

Tous les droits relatifs aux Prestations (notamment, sans que la liste ne soit exhaustive, les droits de propriété intellectuelle sur les Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolution), appartiennent à Z-INDEX ou sont régulièrement exploitées par ce dernier, sans aucune limitation, sauf disposition contraire indiquée dans les Conditions Particulières. Toute imitation ou reproduction intégrale ou partielle des droits précités, sur quelque support que ce soit, est strictement interdite et pourra faire l'objet de poursuites.

#### 13.2. Cession des créations spécifiques

En contrepartie des redevances de cession telles qu'indiquées dans les Conditions Particulières, Z-INDEX s'engage à céder l'ensemble des droits patrimoniaux sur les Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolution se rapportant à des créations spécifiquement créées par le Client et telles que listées dans les Conditions Particulières. Sont ainsi transférés au CLIENT, les droits d'exploitation, de reproduction, de représentation, d'édition, de commercialisation, de traduction pour toute la durée de protection des droits de propriété intellectuelle, par tout procédé, quel qu'il soit, connu ou inconnu à ce jour, et notamment par tous les réseaux de communication, actuels et futurs, et ce sur tout support, en tout format. Sauf disposition contraire indiquée dans les Conditions Particulières, les droits cédés le sont pour le monde entier. En revanche, le nom de Z-INDEX devra figurer dans les crédits du Site Web et/ou de l'Outil Numérique et ne jamais être dissimulé, modifié ou supprimé. Du fait de la cession des droits sur ces éléments spécifiques, et en raison du caractère interactif et évolutif du Site Web et/ou des Outils Numériques, Z-INDEX autorise le Client à modifier la construction du Site Web et/ou des Outils Numériques, la réorganisation de la présentation ou des composants des éléments cédés, pour ses besoins futurs. **L'attention du Client est attirée sur le fait qu'aucune garantie n'est donnée sur le Site Web, et/ou les Outils Numériques, dès lors que le Client aura modifié, en tout ou partie, un des éléments le composant, y compris les Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolution.**

#### 13.3. Licence d'utilisation sur les autres éléments produits par Z-INDEX

Par exception à ce qui précède, et sauf disposition contraire indiquée dans les Conditions Particulières, le Client, bénéficiera d'une licence non exclusive d'utilisation des Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolution pour ses propres besoins internes d'utilisation du Site Web et/ou des Outils Numériques, à l'exclusion de toute utilisation et/ou commercialisation accessible au public. Les Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolutions Z-INDEX sont utilisées sous le seul contrôle et sous la seule responsabilité du Client. **Le bénéfice de la présente licence d'utilisation nécessite l'accès par le Client à un réseau de télécommunications. Ce service n'est pas compris dans les Prestations fournies par Z-INDEX et devra être fourni par un opérateur de télécommunications sous la responsabilité, selon le choix et à la charge du Client.**

##### 13.3.1. Limitations générales :

Le Client s'engage à respecter les instructions et recommandations de Z-INDEX et à utiliser les Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolutions conformément aux stipulations des présentes ainsi qu'aux prescriptions et consignes de sécurité d'utilisation et de bon fonctionnement. Toute utilisation non-prévue aux présentes est interdite et, en particulier mais sans limitation, le Client s'engage à ne pas faire lui-même, ni autoriser un tiers à :

- utiliser les Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolutions pour d'autres fins que celles décrites aux présentes et/ou en d'autres nombres que celles autorisées,
- faire de copie, reproduire de façon permanente ou provisoire, altérer, adapter, traduire, en tout ou partie, par tout moyen et sous toute forme, de quelque façon que ce soit, intégrer dans un autre produit, tout ou partie des Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolutions, créer des œuvres dérivées à partir des Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolutions, désassembler ou pratiquer quelque ingénierie inverse, ni essayer d'en découvrir les codes sources (réputés strictement confidentiels),
- modifier, de quelque façon que ce soit, les Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolutions, même dans le but de corriger les erreurs, cette faculté étant exclusivement réservée à Z-INDEX, de tenter d'ouvrir les fichiers fermés et/ou d'accéder aux sources, d'émettre des revendications sur les sources, de télécharger, réutiliser, désassembler, décompiler,
- distribuer, donner ou vendre en sous-licence, diffuser, céder, louer, prêter, donner en crédit-bail, donner, ou autrement transférer à des fins commerciales, même gratuitement, tout ou partie des logiciels, par tout moyen, à qui que ce soit, y compris à l'une de ses filiales, même à titre gratuit, tout ou partie des Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolutions.

- enlever, cacher ou altérer toute mention de propriété, tout label, toute mention légale, telle que mention de marques ou de droits d'auteur, apposé sur ou dans les crédits du Site Web et/ou des Outils Numériques relativement auxdits Les Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolutions.

Z-INDEX se réserve expressément le droit de corriger ou de faire corriger et de réparer ou de faire réparer, toute anomalie que pourraient contenir les Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolutions dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer une utilisation du Site Web et/ou des Outils Numériques.

##### 13.3.2. Copie :

**Il est interdit par la loi d'effectuer des copies non-autorisées des Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolutions. Conformément à l'article L122-6-1 II, la personne ayant le droit d'utiliser Les Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolutions peut en faire une copie de sauvegarde lorsque celle-ci est nécessaire pour préserver l'utilisation des Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolutions pour des motifs de sécurité, utilisables uniquement en cas de défaillance des exemplaires installés sur la configuration. En mode SaaS, compte tenu du mode de distribution des Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolutions, le Client n'est pas autorisé à effectuer de copie de sauvegarde.**

##### 13.3.3. Limitations relatives à l'interopérabilité :

**Conformément aux dispositions de l'article L.122-6-1 IV du Code de la propriété intellectuelle, le Client n'est pas autorisé à effectuer des actes de décompilation afin de rendre les Mises à Jour, Solutions de Contournement et/ou Evolutions interopérables avec des matériels ou d'autres logiciels avant d'en avoir informé Z-INDEX directement, préalablement, par écrit, par lettre recommandée avec demande d'acquittement de réception et tant que les informations nécessaires à l'interopérabilité sont disponibles ou tant que Z-INDEX met en œuvre des efforts raisonnables pour les lui fournir.**

#### 13.4. Utilisation de Contenus OPEN SOURCE et/ou Contenus de tiers :

La cession ou concession des droits de propriété intellectuelle telle que définie aux articles 13.2 et 13.3 ci-dessus est consentie dans la limite des droits de tiers sur les Contenus Tiers. Pour chaque Prestation réalisée, Z-INDEX informera au préalable le Client des Contenus de Tiers qu'il souhaite utiliser et des conditions dans lesquelles ces Contenus de Tiers pourront être exploités, à la date de remise des Prestations et, le cas échéant, des éventuelles limites qui pourraient être attachées à leur exploitation. Z-INDEX informera le Client des coûts éventuels d'acquisition des licences et/ou des autorisations d'utilisation des Contenus de Tiers. A défaut de refus exprès et écrit du Client, il sera présumé que le Client a accepté ces Contenus de Tiers et leurs conditions d'utilisation. Le Client sera seul responsable de l'utilisation et de l'exploitation qui sera faite des Contenus de Tiers. Z-INDEX n'apporte aucune garantie quant à ces Contenus de Tiers. La responsabilité de Z-INDEX sera, en tout état de cause, exclue, dès lors que le Client aura imposé ou accepté (même tacitement) l'utilisation de Contenu de Tiers ou qu'il n'aura pas respecté les autorisations relatives à l'utilisation des Contenus de Tiers.

#### 14. Limitation de Responsabilité

Z-INDEX ne pourra être tenue responsable en cas de force majeure ou du fait du Client, notamment mais non exclusivement :

- lorsque le Client n'aura pas suivi les instructions/recommandations ou pré-requis de Z-INDEX et/ou,
- lorsque le Client aura imposé certaines prestations à Z-INDEX malgré les recommandations et mises en garde de Z-INDEX et/ou,
- en cas d'abstention ou de non communication ou de communication erronée par le Client d'informations et/ou de données et/ou de contenus nécessaires à la bonne exécution des Prestations,
- en cas de validation des Contenus par le Client,
- en cas de modification en tout ou partie du Site Web et/ou des Outils Numériques.

Z-INDEX ne peut être tenue responsable de la licéité des Contenus fournis, imposés ou validés par le Client, sa responsabilité ne pourra donc aucunement être engagée de ce fait. La responsabilité de Z-INDEX ne pourra être engagée que pour faute dûment prouvée. En tout état de cause, Z-INDEX ne pourra être responsable que des dommages directs, à l'exclusion de tout dommage indirect et immatériel tels que, sans que la liste ne soit exhaustive, perte de chiffre d'affaires, perte de client(s), préjudice d'image, préjudice de désorganisation, arrêts des Sites Web et/ou Outils Numériques.

Enfin, le montant total de responsabilité que peut encourir Z-INDEX sera limitée au montant payé à Z-INDEX par le Client au titre de la Prestation concernée par le litige au cours des 12 derniers mois.

#### 15. Engagement de non débauchage

Pendant la durée du Contrat, et pendant les douze (12) mois suivant son expiration ou sa résiliation, le fait, pour le Client, de solliciter ou faire travailler, directement ou indirectement, sans l'accord préalable de Z-INDEX, tout collaborateur de cette dernière participant, devant participer et/ou ayant participé à l'exécution des Prestations, donnera lieu au paiement sans délai, par le Client, d'une indemnité forfaitaire égale aux douze (12) derniers mois de rémunération brute du collaborateur concerné, et ce, même si la sollicitation initiale est formulée par ledit collaborateur.

# Conditions générales de maintenance des Sites WEB et des Outils Numériques

## Version du Lundi 02 août 2021 (Z-INDEX S.A.S. / tiers)

### 16. Divers

#### 16.1. Intuitu Personae

Le Contrat est conclu « Intuitu personae » en considération de la personne du Client. Le Client ne pourra transférer ou céder par fusion, scission, apport partiel d'actifs, cession et/ou location-gérance de fonds de commerce ou toute opération ayant pour objet un transfert de patrimoine, tout ou partie de ses droits et obligations lui incombant au titre des présentes, sauf accord exprès, écrit et préalable de Z-INDEX.

#### 16.2. Relation entre les Parties

Aucune disposition des présentes Conditions Générales et/ou des Conditions Particulières n'a pour objet de créer une relation de subordination et/ou de joint-venture. Ainsi, aucune des Parties n'est habilitée à s'engager, négocier pour le compte de l'autre Partie, ni même engager l'autre Partie, sans l'accord exprès et préalable de cette Partie.

#### 16.3. Notifications

Toute notification effectuée en application du Contrat en vue de la résiliation du contrat et/ou de réclamation relative au contrat (Ci-après « Notifications ») sera adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et/ou acte extrajudiciaire au siège social (pour les personnes morales) ou au domicile (pour les personnes physiques) respectif de chacune des Parties. Les Notifications seront réputées avoir été effectuées à la date du cachet de la Poste et/ou la date de première présentation de l'acte extrajudiciaire.

#### 16.4. Abandon de clause et renonciation

Si une quelconque clause des présentes Conditions Générales s'avérait nulle ou inapplicable en vertu d'une loi ou d'un règlement ou à la suite d'une décision exécutoire d'une juridiction ou d'une autorité compétente, les Parties conviendraient expressément que le présent Contrat ne serait pas affecté par la nullité de la clause précitée. Le fait, pour l'une ou l'autre des Parties, de ne pas exiger, à un moment quelconque, l'exécution stricte par le Client d'une disposition ou condition quelconque des présentes Conditions Générales et/ou des Conditions Particulières ne sera pas réputé constituer une renonciation définitive à cette disposition ou condition. En conséquence, cette Partie pourra, à tout moment, demander l'exécution stricte et intégrale par le Client des dispositions et conditions du présent Contrat.

### 17. Protection des données à caractère personnel

#### 17.1. Données collectées par Z-INDEX, en qualité de responsable et/ou de co-responsable

Le Client reconnaît et accepte expressément que Z-INDEX pourra être amenée, au cours de l'exécution du présent Contrat, à collecter des données personnelles le concernant, au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen du 27 avril 2016 et de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par l'Ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018. Ces données seront traitées par Z-INDEX, en qualité de responsable du traitement et seront collectées aux fins exclusives d'assurer la gestion et le suivi des commandes et des contrats en résultant, notamment les opérations d'assistance et de maintenance. La base juridique du traitement est le contrat. Le Client est également informé que Z-INDEX se réserve le droit d'utiliser lesdites données aux fins d'adresser, par email exclusivement, des newsletters, lettres d'information toujours en rapport avec les produits et services de Z-INDEX. Ces données seront conservées pendant la durée de la relation contractuelle augmentée des durées de prescription légale applicables. Ces données sont transmises exclusivement aux personnes ayant besoin de les connaître, à savoir les salariés de Z-INDEX et les éventuels sous-traitants, experts comptables, conseils et autorités judiciaires et éventuellement les potentiels auditeurs, acquéreurs/investisseurs de Z-INDEX, le cas échéant. Les données sont stockées sur les serveurs de Z-INDEX et ne font l'objet, à la connaissance DE Z-INDEX, d'aucun transfert en dehors de l'Union Européenne ou dans le cadre de transfert respectant la réglementation sur les données personnelles. Il est rappelé que toute personne bénéficie, dans les conditions prévues par la loi, d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement des données, d'un droit à la portabilité, à la limitation du traitement et d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour raisons légitimes. Les personnes dont les données sont collectées bénéficient également du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données après leur mort. Ces personnes peuvent exercer les droits dont elles disposent et/ou obtenir davantage d'informations sur leurs droits en s'adressant à Z-INDEX par courriel à l'adresse mail suivante [rgpd@index.fr](mailto:rgpd@index.fr). Toute personne peut, en cas de contestation, former une réclamation auprès de la CNIL dont les coordonnées figurent à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr>. La non communication de ces informations peut entraîner l'impossibilité d'exécuter le Contrat et/ou les commandes. Aucune prise de décision automatisée n'est effectuée sur la base des données ainsi collectées.

#### 17.2. Obligations du Client s'agissant de ses propres données

##### 17.2.1. Obligations générales :

Le Client est responsable du traitement des données de ses propres clients et/ou utilisateurs des Sites Web et/ou Outils Numériques, Z-INDEX n'ayant que la qualité de sous-traitant dans pareil cas.

Le Client garantit à Z-INDEX :

- avoir procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes de la Réglementation sur les Données Personnelles, notamment, sans que la liste ne soit exhaustive, qu'il a :
  - effectué toute déclaration et/ou autorisation auprès de la CNIL, pour les traitements antérieurs au 25 mai 2018 ;
  - tenu et maintenu à jour des registres de traitements ;
  - effectué toute analyse d'impact requise ;
  - désigné, si nécessaire, un délégué à la protection des données, ou le cas échéant justifié les raisons de l'absence de désignation ;
  - informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles.
- s'engager à collecter les données dans le respect de la Réglementation sur les Données Personnelles, notamment que les données soient :
  - traitées de manière licite, loyale et transparente au regard de la personne concernée (licéité, loyauté, transparence), collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne seront pas traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités ;
  - adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées (minimisation des données);
  - exactes et, si nécessaire, tenues à jour; toutes les mesures raisonnables doivent être prises pour que les données à caractère personnel qui sont inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou rectifiées sans tarder (exactitude);
  - conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées;
  - traitées de façon à garantir une sécurité appropriée des données à caractère personnel, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées (intégrité et confidentialité);
- s'engager à informer les personnes concernées conformément à la Réglementation sur les Données Personnelles ;
- communiquer à Z-INDEX des instructions claires et précises sur la sous-traitance des données.

Le Client garantit qu'il est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des données et contenus transmis aux fins de la réalisation des Prestations. Il garantit, en outre, être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Contenus. Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via le Site Web et les Outils Numériques. A ce titre, le Client garantit Z-INDEX contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient utilisées via le Site Web, ou les Outils Numériques, sans respecter les prérequis ci-dessus. **En particulier, il est rappelé que, de base, les Prestations ne sont pas proposées pour héberger des Données dites « sensibles » au sens de la Réglementation sur les Données Personnelles, en particulier des Données de santé. Dès lors, tout recueil de ce type de donnée, sans accord préalable et écrit de Z-INDEX est interdit et ne pourra faire l'objet de demande indemnitaire auprès de Z-INDEX.**

##### 17.2.2. Obligations générales de Z-INDEX en tant que Sous-Traitant

Z-INDEX, en sa qualité de sous-traitant, s'engage à :

- ne pas traiter ces DCP sur des serveurs en dehors de l'Union Européenne, ou, à défaut, en informer le Client afin que ce dernier puisse réaliser les déclarations et diligences nécessaires,
- respecter les instructions écrites du Client quant aux DCP, étant précisé qu'à défaut d'instructions écrites du Client, le Client reconnaît que les éléments, objet de la présente clause, sont considérés comme suffisants,
- traiter les DCP **uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s)** qui fait/ont l'objet de la sous-traitance,
- traiter les DCP **conformément aux instructions documentées** du Client figurant dans les Conditions Particulières,
- **garantir la sécurité** des DCP traitées dans le cadre du présent Contrat,
- **aider le Client, dans la mesure du possible**, 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 DCP, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage). Lorsque les personnes concernées exercent, auprès de Z-INDEX, des demandes d'exercice de leurs droits, cette dernière les transmet sans délai au Client,
- notifier au responsable de traitement toute violation de DCP dont il aura connaissance dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures après en avoir pris connaissance. 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,
- mettre à disposition du Client les documents requis permettant de démontrer le respect, par Z-INDEX, de la Réglementation sur les Données Personnelles.

Au terme du Contrat, le Prestataire s'engage, sur demande expresse du Client, à :

# Conditions générales de maintenance des Sites WEB et des Outils Numériques

## Version du Lundi 02 août 2021 (Z-INDEX S.A.S. / tiers)

- détruire toutes les DCP ou
- à renvoyer toutes les DCP au responsable de traitement ou
- à renvoyer les DCP au sous-traitant désigné par le responsable de traitement

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de Z-INDEX, sauf conservation à des fins de preuves pendant la durée de prescription.

### 17.2.3. Obligations en termes de sécurité des Données

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des DCP. Le Client s'engage à mettre en œuvre, sur ses outils informatiques, tout système de protection, tels que, sans que la liste ne soit exhaustive, antivirus, firewall, afin d'éviter tout dysfonctionnement dû à des malveillances internes, attaques ou infections par des virus ou des pourriels informatiques. Les mesures de sécurité mises en place par Z-INDEX sont décrites en Annexe des Conditions Particulières et comprennent :

- la configuration matérielle machine
- les procédures simples de sécurité

Les procédures explicites et détaillées mises à jour se trouvent sur le site Internet de Z-INDEX.

### 17.2.4. Conservation et sauvegarde des Données

A défaut de souscription au service d'hébergement, Z-INDEX ne s'engage aucunement sur la conservation et/ou la sauvegarde des Données. Il appartient au Client de s'assurer de cette conservation et de cette sauvegarde. Toutefois, pour ses propres besoins, le Client est informé que des sauvegardes quotidiennes sont réalisées avec rétention des Données

- 3 semaines sur serveur distant pour les fichiers,
- 2 semaines sur serveur distant pour les bases de données,
- 1 jour lissé en local sur le serveur de production pour les deux (fichiers + bases de données).

### 17.2.5. Audit relatif à la sécurité des Données

Le Client, en sa qualité de responsable du traitement des Données, après en avoir avisé Z-INDEX par écrit avec un préavis minimum de deux (2) semaines, pourra faire procéder, à ses frais, dans la limite d'une fois par an et sous réserve que la durée de l'audit ne soit pas supérieure à une (1) semaine, à un audit des conditions de sécurité des Données et du respect par Z-INDEX de la Règlementation sur les Données Personnelles. La date de l'audit devra être acceptée au préalable par Z-INDEX, avec d'éviter toute perturbation de l'activité et des services de Z-INDEX. L'audit sera mené durant les heures ouvrées de Z-INDEX et hors jours fériés ou congés. Z-INDEX sera en droit de reporter la date d'audit pour des raisons organisationnelles (période de congé, surcharge de travail...). Pour ce faire, le Client désignera un auditeur indépendant non concurrent de Z-INDEX, disposant de compétences en matière de Données Personnelles et de solutions web, qui devra être agréé par Z-INDEX, et qui devra signer un engagement de confidentialité. A ce titre, les auditeurs, y compris le Client ne pourront avoir accès aux codes sources de Z-INDEX, aux tarifs et noms des autres clients et/ou fournisseurs, aux secrets d'affaires et/ou aux informations confidentielles de tiers. En cas de discussion sur le caractère confidentiel ou non des éléments, le litige sera tranché par le tribunal compétent du ressort de la cour d'appel de Riom, saisi par la partie la plus diligente. L'audit en cours se poursuivra toutefois sur les sujets ne concernant pas lesdits éléments. Z-INDEX s'engage à collaborer de bonne foi avec l'auditeur et à lui faciliter son audit en lui procurant toutes les informations nécessaires et en répondant à l'ensemble de ses demandes afférentes à cet audit. Le temps passé par Z-INDEX dans le cadre de l'audit sera facturé sur la base d'un taux horaire de 125 euros HT. Un exemplaire du rapport d'audit rédigé par l'auditeur sera remis à chaque Partie et sera examiné conjointement par les Parties, qui s'engagent à se rencontrer à cet effet.

### 18. Loi-Applicable -Juridictions compétentes

Les présentes Conditions générales sont soumises à la loi française à l'exclusion de toute autre convention internationale applicable. Toute action judiciaire relative à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent Contrat sera de la compétence des juridictions compétentes du ressort du siège social de Z-INDEX.