
Conditions Générales d'Utilisation de Salesapps

ARTICLE 1 – PRÉAMBULE

Le Service proposé par Salesapps est conçu pour satisfaire les besoins du plus grand nombre d'utilisateurs.

Salesapps, dans le cadre de son devoir d'information et de conseil, a mis à la disposition du Client une proposition commerciale et/ou de la documentation présentant le Service dont le Client reconnaît avoir pris connaissance. Il appartient au Client, notamment sur la base de ces informations, de s'assurer de l'adéquation du Service à ses besoins propres. À cette fin, le Client peut, préalablement à l'acceptation du Contrat, demander à Salesapps toute information complémentaire et/ou d'assister à une démonstration supplémentaire du Service, à défaut de quoi, le Client reconnaît avoir été suffisamment informé.

Tout cahier des charges ou document d'expression de besoins établi par le Client ne sera en aucun cas pris en compte par Salesapps dans le cadre du Contrat sauf validation expresse de Salesapps intervenue avant la signature des présentes pour figurer en annexe des présentes. La fourniture par Salesapps d'adaptation des Services aux besoins exprimés par le Client ne peut être effectuée par Salesapps que dans le cadre d'un contrat spécifique non régi par les présentes conditions générales d'utilisation de Salesapps.

Le Client est informé que les Prestations proposées par Salesapps sont nécessaires à la bonne utilisation du Service. Dès lors, il appartient au Client, eu égard à ses besoins, d'apprécier l'opportunité de recourir ou non à ces prestations.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Pour l'exécution des présentes, les termes suivants doivent être entendus dans le sens défini ci-dessous :

Client : désigne la personne morale ou la personne physique, co-contractante de Salesapps, intervenant dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Contrat : désigne soit :

- l'ensemble contractuel composé de plusieurs parties et de plusieurs documents, à savoir la partie « Éléments commandés », la partie « Bon de commande », la partie « Mandat SEPA » si applicable et éditée, les présentes conditions générales d'utilisation de Salesapps, ainsi que le Livret Service et les Pré Requis Techniques,
- la commande en ligne, validée par une personne habilitée du Client, comprenant les éléments commandés, les quantités, les prix, le Mandat SEPA si applicable, les présentes conditions générales d'utilisation de Salesapps ainsi que le Livret Service et les Pré Requis Techniques.

Les conditions générales d'utilisation de Salesapps, le Livret Service et les Pré Requis Techniques sont consultables et téléchargeables sur le site de Salesapps (<http://www.salesapps.io>) et peuvent également être adressées au Client à première demande et obéissent ainsi à l'Article L441-6 du Code du Commerce en ce qu'il prévoit que la communication par un prestataire de services doit s'effectuer par tout moyen conforme aux usages de la profession. Salesapps recommande au Client la prise de connaissance des conditions générales d'utilisation de Salesapps, du Livret Service et des Pré Requis Techniques par ce moyen d'accès en permanence disponible.

Documentation : désigne les informations fournies par Salesapps sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Service et/ou pouvant revêtir la forme d'une aide en ligne.

Données Client : désigne les informations (dont les Données Personnelles) dont le Client est responsable qu'il saisit, renseigne, transmet et traite dans le cadre de son utilisation du Service.

Données Personnelles : désigne les données à caractère personnel au sens de la directive 95/46/CE et la de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et libertés, ou de toute autre réglementation applicable, que le Client collecte et dans le cadre de son utilisation du Service saisit, renseigne, transmet ou traite.

Livret Service : désigne le document décrivant les dispositions particulières en matière de contenu, de limitations, de durée, de Support, de conditions d'exécution et de facturation applicables au Service ainsi que les dispositions qui dérogent aux conditions générales d'utilisation de Salesapps. En tout état de cause les dispositions du Livret Service prévalent sur les dispositions des présentes conditions générales d'utilisation de Salesapps sauf dérogation expresse prévue dans les présentes conditions générales d'utilisation de Salesapps.

Mandat SEPA : désigne le formulaire unique de mandat SEPA. Ce mandat se présentera tout d'abord sous forme papier et pourra également se présenter ultérieurement sous forme électronique. Une fois les deux formes de mandat SEPA mises à la disposition du Client par Salesapps, ce dernier sera libre de recourir à l'une ou l'autre de ces formes, tant que Salesapps les mettra à sa disposition.

Mandat SEPA Interentreprises : désigne le formulaire unique de mandat SEPA proposé uniquement aux Clients entrant dans le périmètre de la réglementation française et européenne relatives au mandat SEPA interentreprises, dont notamment, les personnes morales et les personnes physiques agissant dans le cadre de leur activité commerciale, professionnelle ou associative, et accepté par leur établissement de crédit. Ce mandat se présentera tout d'abord sous forme papier et pourra également se présenter ultérieurement sous forme électronique. Une fois les deux formes de mandat SEPA mises à la disposition du Client par Salesapps, ce dernier sera libre de recourir à l'une ou l'autre de ces formes, tant que Salesapps les mettra à sa disposition.

Mises à Jour : Désigne les améliorations apportées aux services applicatifs standards existantes accessibles au titre du Service, et décidées unilatéralement par Salesapps, au regard des évolutions fonctionnelles et sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des services applicatifs standards existantes. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles anomalies du Service par rapport à la Documentation. Les Mises à Jour sont fournies en exécution du Support.

Pré Requis Techniques : désigne les caractéristiques des matériels et dispositifs informatiques préconisés par Salesapps et devant être mis en œuvre et respectés par le Client pour accéder et utiliser le Service. La dernière version des Pré Requis Techniques est accessible à tout moment sur le site web de Salesapps (<http://www.Salesapps.com>) ou à toute autre adresse communiquée par Salesapps. Il appartient au Client d'assurer l'évolution de ses matériels et dispositifs informatiques conformément à l'évolution des Pré Requis Techniques.

Poste de Travail Utilisateurs : désigne les matériels et dispositifs informatiques du Client lui permettant d'accéder au Service. Le Poste de travail Utilisateurs devra être conforme aux Pré Requis Techniques.

Prestations : désigne les prestations de mise en œuvre concernant le Service (analyse, paramétrage, formation) proposées par Salesapps et souscrites par le Client au titre de conditions générales prestations séparées.

RUM : désigne la référence unique du Mandat SEPA.

SEPA : désigne l'acronyme signifiant Single European Payment Area désignant l'espace de paiement en euro unifié permettant d'harmoniser et de sécuriser les moyens de paiement entre les pays membres et conduisant à la création de nouveaux instruments de paiement comme le prélèvement et le virement SEPA.

Service : désigne les services applicatifs standards délivrés sur tablettes et en ligne, ainsi que le Support, facturés sous forme de souscription à un abonnement ou de relevés de consommation. Le Service est destiné à un usage professionnel.

Support : désigne l'assistance à l'utilisation du Service et des services applicatifs standards. Le Support ne pourra être assuré par Salesapps que dans la mesure où le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

Utilisateurs : désigne une personne physique faisant partie du personnel du Client et habilitée par ce dernier, ou un système logique ou physique, pouvant avoir accès au Service pour un usage professionnel, comme défini plus-avant à l'article 5.2.

Ces définitions sont libellées avec une majuscule et s'entendent au singulier comme au pluriel.

ARTICLE 3 – ACCEPTATION DU CONTRAT

Le Client est réputé avoir pris connaissance du Contrat tel que défini à l'article 2 et l'avoir dûment accepté sans réserve.

Le Contrat est matérialisé par la signature du Bon de commande et/ou de l'autorisation de prélèvement sous forme papier ou lors de la conclusion de la commande en ligne faisant référence aux présentes conditions générales d'utilisation de Salesapps et valant acceptation de l'ensemble du Contrat.

Toute modification des présentes conditions générales d'utilisation de Salesapps devra faire l'objet de conditions particulières dûment acceptées et signées par les deux Parties. À défaut, toute modification ou altération portée sur la partie pré imprimée du Contrat (Bon de commande, Éléments commandés) est réputée nulle et non avenue. Aux fins de l'acceptation à distance du Contrat, le Client reconnaît et accepte que les télécopies revêtues de la signature d'un de ses représentants ou préposés, reçues par Salesapps, ont la valeur d'une preuve écrite et peuvent lui être valablement opposées par Salesapps.

L'acceptation du Contrat par voie électronique a entre les Parties, la même valeur probante que l'accord sur support papier. Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les Parties. L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

ARTICLE 4 – OBJET

Salesapps s'engage à fournir au Client le Service aux conditions générales d'utilisation de Salesapps définies ci-après et aux conditions du Livret Service correspondant.

DISPOSITIONS RELATIVES AU SERVICE

ARTICLE 5 – DROIT D'ACCES AU SERVICE

5.1. En contrepartie du paiement de l'abonnement stipulé en partie « Licences Mensuelles » du Bon de commande ou dans la commande en ligne, Salesapps concède au Client un droit d'accès au Service limité au nombre d'Utilisateurs nommés et/ou à toutes autres unités d'œuvre exprimées sous forme de quantités, seuils ou plafonds, ces éléments étant fixés en partie « Licences Mensuelles » et « Bon de commande », ou dans la commande en ligne et le cas échéant dans le Livret Service.

5.2. Par Utilisateur nommé, on entend selon les Services et les modalités d'usage :

- soit les utilisateurs, personnes physiques, désignés par le Client disposant d'un identifiant, email et d'un mot de passe personnel et pouvant accéder au Service ;
- et/ou soit les systèmes logiques ou physiques accédant et opérant des traitements avec le Service (postes, device mobile etc.).

Ce droit d'accès au Service est accordé exclusivement pour les besoins professionnels du Client.

5.3. Salesapps détient l'ensemble des droits de propriété intellectuelle applicables relatifs au Service ou déclare, lorsqu'un tiers en détient la propriété intellectuelle, avoir obtenu de ce tiers le droit de commercialiser ou distribuer le Service. Le présent Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété relatif au Service, à sa technologie ou aux droits de propriété intellectuelle détenus par Salesapps ou un tiers.

5.4. Il est interdit au Client de porter atteinte de quelque manière que ce soit au Service et notamment d'utiliser le Service de manière non-conforme à sa destination et aux conditions fixées par le Contrat. En conséquence, le Client s'interdit notamment d'effectuer une ingénierie inverse (reverse engineering) du Service en vue d'élaborer un produit ou service concurrent et/ou de copier, reproduire toutes fonctionnalités, fonctions ou tous attributs graphiques du Service.

5.5. Le Client :

- s'engage à n'utiliser le Service que conformément à sa destination professionnelle, c'est-à-dire conformément à leur Documentation et pour les seuls besoins professionnels de son activité ;
- se porte garant du respect du présent Contrat par les Utilisateurs ;
- est seul responsable des contenus diffusés et/ou téléchargés via les Services et assume l'entière responsabilité de l'exactitude, de l'intégrité et de la légalité des Données Clients transmises à Salesapps dans le cadre du Service. En particulier, compte tenu de l'usage autorisé du Service par le Client celui-ci s'interdit d'envoyer ou de stocker des données à caractère non professionnel et plus généralement des données à caractère illicite, obscène, diffamatoire ou des données illégales ou en violation du droit d'un tiers, de la protection des mineurs ou de la vie privée ;
- s'engage à ne pas distribuer le Service, l'exploiter à des fins commerciales, le mettre à la disposition de tiers ou le louer sauf dispositions contraires figurant dans le Livret Service correspondant ;
- s'engage à ne pas altérer ou perturber l'intégrité ou l'exécution du Service ou des données qui y sont contenues ;
- à ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé au Service ou aux systèmes ou réseaux qui lui sont associés.

ARTICLE 6 – MODALITES D'EXECUTION DU SERVICE

6.1. Salesapps s'engage à fournir le Service conformément aux dispositions du Livret Service correspondant, qui précise notamment le contenu, les limitations, la durée, les procédures associées, les modalités de mise en place des Mises à Jour et du Support.

6.2. Le Service sera utilisé par le Client sous ses seuls contrôles, direction et sous sa seule responsabilité.

Par conséquent, relève de la responsabilité du Client :

- la mise en œuvre de tous procédés et mesures utiles destinés à protéger ses Postes de Travail Utilisateur, ses matériels, progiciels, logiciels, mots de passe, notamment contre tout virus et intrusions ;
- le respect de la dernière version à jour des Pré Requis Techniques afin d'éviter des conséquences dommageables telles que ralentissements, blocages, altérations des données ;
- le choix du fournisseur d'accès ou du support de télécommunication, le Client devant prendre en charge les demandes administratives et contracter les abonnements nécessaires dont il supportera le coût ;
- la désignation, parmi son personnel, d'un contact privilégié de Salesapps agissant en tant qu'administrateur, pour le Client, du Service et notamment pour ce qui concerne les aspects sécurité ;
- l'utilisation des identifiants et des codes d'accès qui lui sont remis par Salesapps à l'occasion de l'exécution du Service. Il s'assurera qu'aucune personne non autorisée par ses soins n'a accès au Service ;
- les erreurs commises par son personnel dans l'utilisation du Service et des procédures qui lui permettent de se connecter au Service notamment concernant les moyens d'accès et de navigation internet.

Salesapps sera déchargé de toute responsabilité concernant la nature, le contenu des informations ou des données du Client et l'exploitation qui en découle. De même, Salesapps sera déchargé de toute responsabilité concernant la qualité et la transmission électronique des données lorsqu'elles emprunteront les réseaux de télécommunications et plus généralement la qualité et la fiabilité des liaisons de télécommunication entre les Postes de Travail Utilisateurs (PC, Smartphones ou tablettes) et le point d'accès au Service.

6.3. Sont exclus du Service :

- les travaux et interventions concernant l'installation et le bon fonctionnement du Poste de Travail Utilisateur (PC, Smartphones ou tablettes) et de l'infrastructure du Client (télécommunications, réseaux, équipements de sécurité) permettant au Client d'accéder et d'utiliser le Service ;
- la résolution de problèmes causés par une erreur ou une mauvaise manipulation des Utilisateurs ;
- le support aux Utilisateurs finaux du service. Le Service inclus le support à l'administrateur désigné par le Client ;

- les Prestations spécifiques.

6.4. Garantie. Salesapps garantit la conformité de chaque Service avec sa Documentation.

Salesapps ne garantit pas que le Service soit exempt de tous défauts ou aléas mais s'engage exclusivement à remédier, avec toute la diligence raisonnablement possible, aux dysfonctionnements reproductibles du Service constatés par rapport à sa Documentation.

Cette garantie de conformité ne saurait être étendue à une garantie de conformité aux besoins spécifiques ou à l'activité spécifique d'un Client ou d'un Utilisateur. Salesapps ne garantit pas l'aptitude du Service à atteindre des objectifs ou des résultats que le Client se serait fixés et/ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de conclure le présent Contrat. Il incombe donc au Client ou à tout tiers mandaté par le Client à cet effet de s'assurer de l'adéquation du Service à ses besoins ou à son activité spécifique sur le territoire où le Service est utilisé.

Dans la limite de ce que permet la loi, toute autre garantie que celles exprimées dans le présent article sont expressément exclues.

6.5. Il est convenu entre les Parties que Salesapps demeurera en toutes circonstances, libre de déterminer sa politique d'industrialisation. Par conséquent Salesapps pourra sans contrainte concevoir, organiser et dimensionner le Service, le modifier et le faire évoluer et ce au besoin avec les partenaires et fournisseurs de son choix sans accord écrit préalable du Client, dès lors que cela ne réduit pas les engagements de Salesapps au titre du présent Contrat.

6.6. Évolutions. Le Client est informé que les évolutions législatives peuvent, à tout moment, rendre inadaptées les services applicatifs standards accessibles au titre du Service. Salesapps, dans le cadre du Support, fera une Mise à Jour des services applicatifs standard afin qu'ils satisfassent aux nouvelles dispositions légales et ce sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des services applicatifs existants.

Le Client est également informé que l'évolution des technologies et de la demande de sa clientèle peuvent amener Salesapps à réaliser des Mises à Jour, lesquelles pourront entraîner une évolution des Pré Requis techniques dont Salesapps ne pourra en être tenue pour responsable.

6.7. Salesapps pourra modifier le Livret Service en respectant un délai de préavis de un (1) mois en notifiant le Client et/ou l'un de ses administrateurs du Service par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié. A l'issue du préavis de un (1) mois suivant la notification par Salesapps de la modification et à défaut de résiliation par le Client intervenue pendant cette période conformément à l'article 14.2, le Livret Service modifié est réputé accepté par le Client. La dernière version du Livret Service est accessible à tout moment sur le site web de Salesapps <http://www.salesapps.io/cgv/> ou à toute autre adresse de site communiquée par Salesapps.

Nonobstant ce qui précède, Salesapps pourra modifier le Livret Service afin de se conformer à une loi ou un règlement. Dans cette hypothèse, Salesapps s'efforcera de notifier au Client ces modifications dans un délai raisonnable.

ARTICLE 7 – Politique de Confidentialité

7.1. Déclarations relatives aux données

Il est rappelé qu'au sens de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et libertés, Salesapps agit en qualité de sous-traitant, sur instructions du Client, lequel est qualifié de responsable du traitement de Données Personnelles mis en œuvre grâce au Service.

En conséquence, le Client est informé qu'il lui appartient de procéder, sous sa seule responsabilité, aux démarches, déclarations, demandes d'autorisation prévues par les lois et règlements en vigueur concernant tout traitement qu'il effectue et données qu'il traite à partir du Service. Plus généralement, il appartiendra au Client de se mettre en conformité avec toute législation locale applicable exigeant un procédé particulier de déclaration administrative relative aux Données Personnelles. Le Client garantit respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la Loi Informatique et Libertés et/ou des législations locales relatives aux Données Personnelles applicables.

7.2. Non utilisation des Données Client

Le Client est et demeure responsable des Données Client.

Sauf utilisation décrite à l'article 7.6, Salesapps s'interdit d'utiliser, modifier, céder ou transférer à un tiers, en totalité ou en partie, à titre onéreux ou gratuit, les Données Client qui auront pu lui être communiquées par le Client à l'occasion de l'exécution du Service.

7.3. RGPD

Les règles européennes en matière de protection des données vous confèrent notamment, mais sans s'y limiter, les droits suivants :

- Droit d'accès : l'ensemble des données à caractère personnel, stipulées au paragraphe 7.4 sont accessibles et modifiables par les administrateurs de la solution.
- Droit de rectification : l'ensemble des données à caractère personnel, stipulées au paragraphe 7.4 sont accessibles et modifiables par les administrateurs de la solution.
- Droit à l'effacement des données à caractère personnel et droit à la limitation de leur traitement : l'ensemble des données à caractère personnel, stipulées au paragraphe 7.4 sont accessibles et supprimables par les administrateurs de la solution. Les conditions de limitation de leur traitement sont décrites au paragraphe 7.9.
- Droit de retirer votre consentement : pour exercer ce droit, vous pouvez nous contacter à tout moment selon les modalités décrites dans la section 7.11.
- Droit à la portabilité des données : les données à caractère personnelle peuvent être extraites depuis le Back-Office de la solution.
- Droit d'opposition : pour exercer ce droit, vous pouvez nous contacter à tout moment selon les modalités décrites dans la section 7.10.
- Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle : vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle de la protection des données établie dans l'Union européenne. Vous pouvez contacter le commissaire à la protection des données de la Hesse.

L'exécution du service à la demande du client (article 6, alinéa 1, point b) du RGPD) constitue la base du traitement des données décrit à cette section.

7.4 Collecte des renseignements personnels

Nous collectons les renseignements suivants :

- Nom
- Prénom
- Adresse électronique professionnelle
- Adresse professionnelle
- Formulaire de contact client

Ces informations sont collectées par l'intermédiaire des informations saisies dans le Back-office et les périphériques (tablettes et smartphones) clients de la solution.

Ces informations sont nécessaires au fonctionnement du système :

- Pour l'authentification des utilisateurs auprès du système
- Pour l'authentification des utilisateurs auprès des correspondances (mail, présentations personnalisées et remontés d'information terrain) de l'utilisateur depuis le système
- Pour la gestion des contacts dans le cadre des « formulaire de contact »

Nous utilisons également, comme indiqué dans les sections suivantes des journaux :

- pour assurer la sécurité du système
- pour réunir des informations statistiques concernant l'utilisation de Salesapps

7.5 Fichier journaux

Nous recueillons des informations par utilisateur par le biais de fichiers journaux (log file) et de fichiers témoins (cookies). Il s'agit des informations suivantes :

- Adresse IP
- Système d'exploitation
- Pages visitées et requêtes
- Heure, jour et durée de connexion

Ces informations sont collectées depuis les périphériques client et depuis le Back-office. Elles sont en partie restituées à l'administrateur client de la solution.

Le recours à ces mécanismes nous permet :

- De sécuriser le système
- D'élaborer des statistiques

7.6 Statistiques

Par exception à l'article 7.2 l'engagement de Salesapps de non-utilisation des Données Client ne concernera pas les opérations nécessaires à l'établissement par Salesapps de ses factures et statistiques d'utilisation ainsi qu'à la fourniture de toute explication concernant l'exécution du Service.

De même, Salesapps pourra compiler des informations statistiques agrégées et rendues anonymes et pourra les rendre publiques à condition qu'elles n'identifient pas les informations confidentielles du Client et qu'elles ne comprennent aucune donnée directement ou indirectement nominative. Salesapps conserve tous les droits de propriété intellectuelle sur les résultats de ces traitements statistiques.

Les données statistiques sont accessibles par les administrateurs sur une durée de 24 mois glissant.

7.7 Fonctionnalités d'intelligence artificielle

Certaines fonctionnalités du Service peuvent intégrer des traitements automatisés ou des fonctionnalités d'intelligence artificielle destinés à assister l'Utilisateur dans l'utilisation du Service. Les contenus et résultats traités dans ce cadre restent rattachés à l'environnement du Client et, le cas échéant, à l'historique propre de chaque Utilisateur. La suppression d'un Utilisateur entraîne la suppression des données qui lui sont rattachées, dans les conditions prévues par le Service.

Salesapps n'utilise pas les contenus propres au Client ou à ses Utilisateurs pour entraîner ses modèles d'intelligence artificielle. Des statistiques agrégées et anonymisées peuvent être conservées et utilisées pour la sécurité, la supervision, l'amélioration du Service et l'évolution de ses fonctionnalités.

Les modalités techniques applicables aux fonctionnalités d'intelligence artificielle peuvent varier selon les fonctionnalités activées et le Service concerné.

7.8. Localisation des Données Client

Les Données Client sont localisées dans un ou plusieurs sites situés en France sauf dispositions contraires stipulées dans un Livret Service (ci-après le « Pays de localisation des données »).

Dès lors que les Données Personnelles sont :

- collectées par le Client hors du Pays de localisation des données avant d'y être transférées au titre du Service, et/ou
- transférées par le Client, ou par Salesapps sur instruction du Client, hors du Pays de localisation des données,

il relève de la responsabilité du Client de s'assurer que la collecte, le traitement et/ou le transfert de Données Personnelles dans le Pays de localisation des données est autorisé par les législations locales applicables ou à défaut et lorsque cela est légalement possible d'encadrer ces transferts par des outils juridiques adéquats.

7.9. Sécurité

Les renseignements personnels que nous collectons sont conservés dans un environnement sécurisé. Les personnes intervenant sur Salesapps et son Back-Office sont tenues de respecter la confidentialité de vos informations.

Ces aspects sont décrits en section 8

7.10 Conservation des données

Les données du système sont supprimées à la clôture du contrat. Aucune donnée à caractère personnel ni fichier journaux n'est conservée.

Les données statistiques anonymisées pourront être conservées pour alimenter nos systèmes d'IA.

7.11 Recueil du consentement

L'exécution du service à la demande du client (article 6, alinéa 1, point b) du RGPD) constitue la base du traitement des données décrit à cette section.

Le client est responsable du recueil du consentement de l'utilisation des données décrites à cette section auprès de ses collaborateurs.

Un Message est mis en place sur les postes client par Salesapps afin d'informer chaque utilisateur du traitement de leurs données dans le cadre de l'utilisation du service et offrir la liberté à l'utilisateur final d'utiliser ou non Salesapps.

7.12 Droit d'opposition et de retrait

Nous nous engageons à vous donner un droit d'opposition et de retrait quant aux renseignements personnels saisis.

Le droit d'opposition s'entend comme étant la possibilité de refuser que les renseignements personnels soient utilisés aux fins mentionnées lors de la collecte.

L'exercice de ce droit entraîne la rupture du contrat, dont les modalités sont décrites à l'article 13.3.

Pour pouvoir exercer ces droits, vous pouvez contacter
support[at]salesapps.io

7.13 Droit d'accès

Le droit d'accès et de rectification aux données personnels est assuré par le back-office de la solution. Depuis celui-ci il est possible de modifier, voire radier les :
Informations identifiées à la section 7.2.

7.14 Représentant et informations de contact

Dans le cas où Salesapps agit comme responsable du traitement, pour toute question relative à la présente Politique de confidentialité ou au traitement des données effectuées par Salesapps, ou pour exercer les droits que vous confère le RGPD, merci de nous contacter en utilisant les coordonnées suivantes :

À l'attention du service juridique, SALESAPPS, 71 AV VICTOR HUGO 75116 PARIS.

Ou par courrier électronique à l'adresse :

donnees-personnelles[at]salesapps.io

7.15 Délégué à la protection des données

Délégué à la protection des données de Salesapps :

À l'attention du délégué à la protection des données, SALESAPPS, 71 AV VICTOR HUGO 75116 PARIS.

Ou par courrier électronique à l'adresse : dpo[at]salesapps.io

ARTICLE 8 – SECURITE DU SERVICE

8.1. GESTION DE LA SÉCURITÉ

Salesapps s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques conformes à l'état de l'art pour assurer la sécurité physique et logique des serveurs et réseaux qui sont sous sa responsabilité et son contrôle.

Dès qu'elle en a connaissance, chacune des Parties signalera, dans les plus brefs délais, à l'autre Partie tout fait susceptible de constituer une atteinte à la sécurité physique ou logique de l'environnement de l'autre Partie (tentative d'intrusion par exemple).

8.2. SÉCURITÉ DES SERVICES APPLICATIFS STANDARDS

Salesapps mettra en œuvre les mesures nécessaires pour ne permettre l'accès au Service qu'aux personnes autorisées par Salesapps et qu'aux personnes autorisées par le Client.

8.3. SECURITE DES CONNEXIONS

Afin de garantir la confidentialité des données en transit entre le Poste de Travail Utilisateur et le point d'accès au Service toutes les connexions sont sécurisées. Les flux de données, qui empruntent des réseaux de télécommunications non sécurisés, utilisent des protocoles de sécurité reconnus comme par exemple le HTTPS (basé sur SSL/TLS Secure Socket Layer/Transport Layer Security).

8.4. SECURITE DES DONNEES CLIENT

Salesapps s'engage à prendre toutes précautions utiles conformément à l'état de l'art pour préserver la sécurité des Données Client afin qu'elles ne soient pas, de son fait, déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non-autorisés.

En conséquence, Salesapps s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel les obligations suivantes :

- ne pas faire de copies des documents et des supports des Données Client qui lui sont confiés, sauf celles strictement nécessaires à l'exécution du Service ;

- ne pas utiliser les Données Client pour d'autres fins que celles du présent Contrat ;

- ne pas divulguer les Données Client à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales sauf si cette divulgation est exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est nécessaire dans le cadre d'une action judiciaire.

Salesapps assurera une complète étanchéité entre les Données Client et les données des autres Clients.

ARTICLE 9 – DURÉE DU SERVICE

Sauf dispositions contraires et particulières contenues dans un Livret Service ou le bon de commande, le Service est conclu pour une durée de douze (12) mois de facturation de l'abonnement.

Il sera ensuite renouvelé par période d'une année par tacite reconduction d'un an. La Partie qui déciderait de ne pas renouveler le Service devra notifier cette décision à l'autre par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception trois (3) mois de facturation avant la date anniversaire des licences.

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

ARTICLE 10 – RECUPERATION ET RESTITUTION DES DONNEES

À l'échéance du Service et/ou en cas de résiliation du Contrat, les accès au Service sont fermés le dernier jour du Service ou le jour de la résiliation du Contrat.

Le Client devra donc avoir, avant cette échéance, récupéré les Données Client accessibles au travers des fonctionnalités du Service ou avoir demandé à Salesapps la restitution d'une copie de la dernière sauvegarde des Données Client qui lui sera remise sous 8 jours après l'échéance du contrat.

Sauf dispositions contraires stipulées dans un Livret Service, cette restitution sera effectuée dans un format standard du marché choisi par Salesapps et sera mise à disposition du Client sous la forme d'un téléchargement ou si le volume est trop important, par envoi d'un support externe et ce, dans le cadre d'une prestation facturable dans la limite du coût du support externe et de son envoi sécurisé.

Sauf dispositions contraires stipulées dans un Livret Service, à l'échéance du Service ou de la résiliation du Contrat, le processus d'effacement des Données Client sera enclenché aux fins de les rendre inutilisables. Cet effacement s'effectuera sur les données de production ainsi que sur les données sauvegardées et ce, en fonction des durées de rétention des sauvegardes.

DISPOSITIONS FINANCIERES ET GENERALES

ARTICLE 11 – DISPOSITIONS FINANCIÈRES

11.1. Prix.

Les prix des éléments commandés sont indiqués en Euros Hors Taxes et figurent en parties « Mise en Service » et « Licences Mensuelles » du Bon de commande ou dans la commande en ligne.

11.2. Facturation et règlement des Services.

Sauf dispositions contraires et particulières contenues dans un Livret Service ou le bon de commande, le Service et sa mise en service seront facturés annuellement terme à échoir au lancement du projet.

La facturation de l'abonnement pour la seconde année interviendra à la date anniversaire des licences précisées dans le bon de commande Salesapps validé par le Client.

Tout dépassement des seuils d'accès ou d'utilisation du Service par rapport à ceux fixés en Partie « Éléments commandés » du Bon de commande ou dans la commande en ligne, fera l'objet d'une facturation complémentaire par Salesapps sur la base des tarifs en vigueur associée à une facturation de régularisation couvrant l'ensemble des périodes depuis la survenance du dépassement.

La facturation des Services sera effectuée par Salesapps sur la base de périodes basée sur une date anniversaire. Dans le cas particulier de facturation trimestrielle, les factures seront établies sur la base de périodes calendaire. Le cas échéant la première et/ou la dernière facturation seront émises au prorata.

Pour le Service, les factures de Salesapps (y compris pour les commandes en ligne) pourront être réglées soit par virement bancaire soit par prélèvement automatique. Dans les deux cas, le règlement sera effectué sans escompte à trente (30) jours date d'émission de facture.

Dans le cas du règlement par virement bancaire, le Client s'engage à mettre tout en œuvre afin que les règlements soient perçus par Salesapps dans les délais impartis.

Dans le cas du règlement SEPA, le Client s'engage à fournir ses coordonnées bancaires (IBAN et BIC) et à compléter le Mandat SEPA sous forme papier ou électronique.

À compter de la mise en place du Mandat SEPA et dans le cas où le Client signe successivement plusieurs Contrats et choisit de régler à chaque fois les sommes dues à Salesapps par prélèvement automatique, il accepte que chacun de ces contrats soit régi par une autorisation de prélèvement commune et unique dont le montant varie, en conséquence, en fonction des ajouts et suppressions de contrats au cours du temps.

11.4. Dans l'éventualité où le Client souhaiterait que Salesapps respecte un de ses usages propres en vue du règlement des factures émises en vertu du présent Contrat (mention particulière inscrite sur les factures, procédé de communication particulier des factures, etc...), il convient de communiquer cet usage à Salesapps avant la signature du présent Contrat afin qu'il soit pris en compte et indiqué dans des conditions particulières au présent Contrat annexées au bon de commande. À défaut, le non-respect de ces usages propres au Client ne pourra en aucun cas constituer un motif d'absence ou de retard de règlement par le Client des factures de Salesapps.

11.5. Passé l'échéance, une pénalité pour retard de paiement calculée sur la base d'un taux d'intérêt fixé à trois fois le taux d'intérêt légal sera exigible par Salesapps sans qu'un rappel soit nécessaire.

11.6. En application de l'article L 441-6 I du Code de Commerce, le Client sera également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros (€) au titre des frais de recouvrement exposés par Salesapps. Le cas échéant, lorsque ces frais dépasseront le montant de cette indemnité, Salesapps pourra réclamer au Client une indemnité complémentaire, sur présentation des justificatifs précisant les diligences accomplies. Ces indemnités ne seront pas appliquées dans les cas où le Client justifie qu'il fait l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire.

11.7. Salesapps se réserve le droit, quinze (15) jours après l'envoi de la mise en demeure de payer, sous la forme recommandée, restée partiellement ou totalement sans effet, de suspendre le Service et toute prestation en cours jusqu'au paiement intégral des sommes dues.

11.8. Tous les frais d'impayés, suite à un rejet bancaire d'un règlement du Client, resteront à la charge financière de ce dernier.

11.9. Pendant la durée initiale des Services, Salesapps pourra, une fois par année civile, réviser les prix du Contrat dans la limite de sept (7) %.

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

ARTICLE 12 – COLLABORATION

La bonne exécution du Contrat et le bon déroulement du Service nécessitent une collaboration loyale, active et permanente entre les Parties.

Par conséquent, chacune des Parties s'engage à :

- s'impliquer activement dans l'exécution de ses obligations ;
- s'abstenir de tout comportement susceptible d'affecter et/ou d'entraver l'exécution des obligations de l'autre Partie ;
- se fournir mutuellement dans un délai suffisant, compatible avec le bon respect des délais convenus entre les Parties, toutes informations et documents nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- s'alerter mutuellement le plus vite possible en cas de difficulté et se concerter pour mettre en place la meilleure solution possible dans les meilleurs délais.

Il appartiendra notamment au Client de remettre à Salesapps l'ensemble des informations le concernant nécessaires à la réalisation des Prestations prévues et du Service et faire connaître à Salesapps toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d'activité lui permet d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution des présentes.

Par ailleurs, le Client s'engage à maintenir en place des Utilisateurs suffisamment compétents, qualifiés et formés pendant toute la durée d'exécution des présentes.

ARTICLE 13 – RÉSILIATION

13.1. Résiliation pour manquement

13.1.1. Le Client pourra demander, par lettre recommandée avec accusé de réception, la résiliation de plein droit du présent Contrat en cas de non-respect par Salesapps, pendant trois mois consécutifs, du taux de disponibilité du Service indiqué dans le Livret Service et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts dans la limite du plafond et des conditions prévues à l'article 15.2 du Contrat. La résiliation du présent Contrat prendra effet trois (3) mois après la réception de la lettre précitée par Salesapps, sauf à ce que cette dernière justifie des remèdes appropriés apportés ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté.

13.1.2. Salesapps pourra demander, par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception, la résiliation de plein droit du présent Contrat en cas de manquements du Client à ses obligations au titre des articles 5, 7.4, 11 et 15 et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts. La résiliation du présent Contrat prendra effet trois (3) mois après la réception de la lettre précitée par le Client, sauf à ce que ce dernier justifie des remèdes appropriés apportés ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté.

13.2. Résiliation en application de l'article 6.6

Le Client pourra résilier le Service de manière anticipée, par lettre recommandée avec accusé de réception et sans indemnité de part et d'autre en cas de modification du Livret Service effectuée par Salesapps au titre de l'article 6.6, dès lors que la ou les modifications visent à réduire les engagements de Service de Salesapps portant sur le taux de disponibilité, la gestion des sauvegardes et les conditions d'accès au Support. Le courrier de résiliation devra être adressé par le Client à Salesapps dans le mois qui suit la notification par Salesapps de la modification du Livret Service au titre de l'article 6.6.

La résiliation du Service prendra effet six (6) mois après l'expiration du préavis de un (1) mois de Salesapps fixé à l'article 6.6 afin de laisser le temps au Client de mettre en place une solution alternative.

13.3 Résiliation pour autre motifs

Le client pourra résilier son contrat pour tout autre motif dans le respect des sommes dues sur la période engagée tel que prévu à l'article 9

ARTICLE 14 – RESPONSABILITÉS

14.1. Compte tenu de l'état de l'art en usage dans sa profession, Salesapps, qui s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de ses obligations, est soumise à une obligation de moyens.

14.2. Salesapps sera responsable uniquement des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles. Dans l'hypothèse où la responsabilité de Salesapps serait retenue, l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, à laquelle le Client pourrait prétendre sera limitée à 20% (vingt pourcents) du montant facturé au Client par Salesapps au cours des douze (12) derniers mois précédents l'événement à l'origine de la responsabilité de Salesapps.

14.3. En aucun cas, Salesapps ne pourra être tenu pour responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard de tiers, pour tout dommage imprévisible ou pour tout dommage indirect, qu'il soit matériel ou immatériel, tel que perte d'exploitation, perte de bénéfice ou d'image ou de toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Service par le Client ainsi que toute perte ou détérioration d'informations pour lesquelles Salesapps ne peut être tenue pour responsable. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

14.4. Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

ARTICLE 15 – FORCE MAJEURE

15.1. Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations contractuelles, si elle a été empêchée d'exécuter son obligation par un événement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil.

Il est expressément convenu entre les parties que constituent des événements de force majeure au sens de la présente clause les dysfonctionnements des opérateurs télécom et des télécommunications dès lors que ces dysfonctionnements n'ont pas pour origine les moyens techniques mis en œuvre par Salesapps.

15.2. Dans ce cas, la Partie invoquant la force majeure notifiera à l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les meilleurs délais, la survenance d'un tel événement et la nécessaire extension des dates limites d'exécution de ses obligations.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation s'en trouvera suspendue jusqu'à ce que la Partie invoquant la force majeure ne soit plus empêchée par l'événement de force majeure. La Partie invoquant la force majeure devra tenir l'autre Partie informée et s'engage à faire de son mieux pour limiter la durée de la suspension. Dans le cas où la suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de trois (3) mois, chacune des Parties aura la possibilité de résilier le Contrat sans indemnité en notifiant à l'autre Partie sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si l'empêchement est définitif, le contrat est résilié de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

ARTICLE 16 – CONFIDENTIALITE

Toutes les informations, toutes les données (notamment les Données Client), tous les livrables et/ou tout le savoir-faire, couverts ou non par les lois de propriété intellectuelle, quelle qu'en soient la forme et la nature (commerciale, industrielle, technique, financière, etc...), échangées entre les Parties ou dont elles auraient connaissance lors de l'exécution du Contrat seront considérées comme confidentielles (ci-après les "Informations Confidentielles").

Chacune des Parties s'engage n'utiliser les Informations Confidentielles que dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, à protéger les Informations Confidentielles et à ne pas les divulguer à des tiers autres que ses employés, collaborateurs, filiales et sous-traitants ayant besoin d'en connaître pour l'exécution du Contrat sans l'autorisation préalable et écrite de l'autre Partie. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que leurs employés, collaborateurs, filiales et sous-traitants ayant accès aux Informations Confidentielles soient informés du caractère confidentiel des informations communiquées et respectent les obligations découlant de la présente clause.

Chacune des Parties sera déchargée de ses obligations de confidentialité en ce qui concerne toutes les informations (i) qui étaient en possession de cette Partie avant leur divulgation par l'autre Partie sans qu'une telle possession ne résulte directement ou indirectement de la divulgation non autorisée de ces informations par un tiers, (ii) qui font partie du domaine public à la date d'acceptation du Contrat ou qui tomberaient dans le domaine public après cette date sans que la cause en soit imputable au non-respect par cette Partie de ses obligations de confidentialité au titre du Contrat, (iii) qui ont été élaborées de façon indépendante par cette Partie, ou (iv) dont la divulgation est exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est nécessaire à la défense des intérêts de l'une ou l'autre des Parties dans le cadre d'une action judiciaire.

Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant cinq (5) ans suivant sa cessation.

À ce titre, dès l'échéance ou la résiliation du présent Contrat, chaque Partie devra soit restituer à l'autre Partie l'ensemble des documents contenant des informations confidentielles, soit assurer l'autre Partie de la destruction de toutes les informations confidentielles en sa possession. En aucun cas, une copie des documents contenant des informations confidentielles ne pourra être conservée par une Partie sauf accord exceptionnel et écrit de l'autre Partie.

ARTICLE 17 – CESSION

17.1. Le Contrat, ainsi que les droits ou obligations qu'il prévoit, pourra faire l'objet d'une cession de la part du Client, qu'elle soit totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sous réserve de l'accord écrit préalable de Salesapps.

17.2. Salesapps pourra céder ou transférer le Contrat librement et sans formalités. À compter de la notification écrite de la cession au Client, Salesapps sera libérée de ses obligations au titre du Contrat et ne pourra être tenue pour solidairement responsable de l'exécution du Contrat par le cessionnaire.

ARTICLE 18 – DISPOSITIONS DIVERSES

18.1. Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des obligations visées au Contrat ne saurait être interprété ultérieurement comme une renonciation à l'obligation en cause.

18.2. Le Client accepte que Salesapps puisse, librement et sans formalité préalable, sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre des présentes, sous sa responsabilité. En cas de sous-traitance, Salesapps restera seule tenue du bon respect des obligations souscrites aux termes du Contrat.

18.3. Le Contrat prévaut sur tout autre document, y compris les éventuelles conditions générales d'achat du Client. Sauf stipulation expresse, les termes et conditions et obligations du présent document prévaudront sur tous autres.

18.4. Si une ou plusieurs stipulations du Contrat étaient tenues pour non valides ou déclarées comme telle en application d'une loi ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont leurs forces et portées.

18.5. Le Client autorise Salesapps à citer son nom et/ou reproduire son logo dans ses documents commerciaux et annonces de presse et ce sous quelque forme et support que ce soit.

18.6. Salesapps sera libre d'utiliser le savoir-faire acquis à l'occasion de l'exécution du Contrat et effectuer des prestations analogues pour le compte d'autres Clients.

18.7. Salesapps se réserve le droit de facturer au Client le temps passé à la recherche de causes d'incidents dès lors que l'incident rencontré par le Client n'a pas pour origine un Service, une prestation ou une fourniture de Salesapps au titre des présentes.

18.8. Salesapps et le Client déclarent que les informations fournies et exploitées par le Service de Salesapps font foi entre eux jusqu'à preuve du contraire.

18.9. Salesapps s'engage à maintenir en vigueur une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages qui pourraient survenir à l'occasion de l'exécution du Service.

18.10. Les Parties ont mesuré les risques liés à l'exécution du Contrat, qu'elles acceptent et assument, et renoncent en conséquence à en renégocier les termes quelles que soient les circonstances. Il est donc expressément agréé entre les Parties que l'application de l'article 1195 du Code civil est écartée.