Conditions générales Syneton

Les présentes conditions générales sont les conditions générales de Syneton BV, agissant sous le nom AdminPulse, dont le siège social est situé à 2880 Bornem, Puursesteenweg 390 boîte C, et dont le numéro d'entreprise est 0475.384.429 (RPM Anvers, division Malines) (ci-après « **Syneton** »). Est considéré comme client dans le cadre des présentes conditions générales : le client professionnel qui utilise les services de Syneton à des fins professionnelles ou mixtes, à l'exclusion des consommateurs. La législation belge en matière de protection des consommateurs ne s'applique pas.

1. DÉFINITIONS

Les définitions utilisées dans les présentes conditions générales, qu'elles soient au singulier ou au pluriel, ont le sens qui leur est attribué dans le contrat ou comme indiqué ci-dessous :

1.1. **Conditions générales** : les présentes conditions générales de livraison pour l'utilisation et la fourniture des services.

1.2. **Administrateur** : l'utilisateur final responsable du compte de gestion et qui dispose des droits d'utilisation les plus étendus sur le logiciel.

1.3. **Compte d'administrateur** : le compte d'utilisateur dont l'accès et l'utilisation sont réservés à l'administrateur.

1.4. **Services** : les services fournis par Syneton au client tels que décrits dans le contrat, y compris la fourniture de logiciels et de services dans le domaine de la formation théorique et pratique et de la consultance.

1.5. **Utilisateur final** : une personne physique qui, sous la responsabilité du client, utilise l'environnement du logiciel du client, et peut s'y connecter en tant qu'utilisateur.

1.6. **Compte d'utilisateur final** : un compte d'utilisateur personnel pour l'utilisation du logiciel, y compris le compte d'administrateur.

1.7. **Client** : la personne qui achète les services sur la base du contrat.

1.8. **Contrat** : le contrat entre le client et Syneton en vertu duquel Syneton fournira les services au client et dont les conditions générales font partie intégrante.

1.9. **Partie(s)** : Syneton et le client individuellement en tant que partie ou conjointement en tant que parties.

1.10. **Logiciel** : le service consistant en une fonctionnalité logicielle installée dans la propre infrastructure TIC du client ou sur la base d'un logiciel en tant que service (Software as a Service) 'à distance' mis et maintenu à la disposition du client via internet ou un autre réseau de données.

1.11. **Trial** : une version d'essai du logiciel qui permet au client d'utiliser le logiciel gratuitement pendant une période limitée, après quoi le client doit passer à une version payante.

1.12. **Site web** : https://www.adminpulse.eu.

2. APPLICABILITÉ

2.1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres et à tous les contrats, y compris le contrat, en vertu desquels des services sont fournis par Syneton au client.

2.2. Les conditions générales sont composées d'une section générale et d'un certain nombre de modules supplémentaires. Les conditions de la section générale s'appliquent à tout contrat que Syneton conclut avec le client. En fonction des services achetés, un ou plusieurs modules peuvent être d'application de manière complémentaire. En cas de contradiction entre la section générale et un module spécifique, les accords du module en question prévalent.

2.3. Syneton est en droit, pendant la durée du contrat, de modifier les présentes conditions générales moyennant une notification écrite préalable au client avec un préavis d'au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Dans ce cas, le client a le droit de résilier le contrat avec effet à la date d'entrée en vigueur de la modification en question et sans paiement d'une quelconque indemnité, à condition d'envoyer une lettre recommandée à Syneton avant la date d'entrée en vigueur de la modification en question.

2.4. Si l'une des dispositions des conditions générales est nulle ou annulée, les autres dispositions des conditions générales resteront pleinement en vigueur. Dans ce cas, Syneton négociera de bonne foi avec le client pour convenir d'une nouvelle disposition qui remplacera les dispositions nulles ou annulées, en tenant compte autant que possible de l'objet et de la portée des dispositions nulles ou annulées.

2.5. Les communications orales, promesses, offres ou accords n'ont expressément aucune force de droit s'ils ne sont pas confirmés par écrit par Syneton.

3. CONCLUSION DU CONTRAT

3.1. Le contrat peut être conclu (i) en acceptant l'offre de la manière prescrite ou (ii) en commandant les services - ce qui inclut l'inscription au Trial - via le site web, après quoi les services seront confirmés par Syneton par voie électronique. Lorsqu'il commande les services via le site web, le client (potentiel) sera toujours invité à accepter les conditions générales de Syneton. Le client reconnaît expressément que toute acceptation des conditions générales par voie électronique donne lieu à un contrat valable.

3.2. Toute personne qui conclut un tel contrat au nom d'une personne morale déclare et garantit qu'elle est légalement autorisée à lier cette personne morale aux présentes conditions générales. Syneton a le droit de demander à tout moment des informations supplémentaires sur le signataire et le client (potentiel).

3.3. Le client déclare et garantit dans tous les cas (i) que toutes les données (d'enregistrement) fournies sont complètes, véridiques et exactes et (ii) qu'il veillera à leur exactitude.

4. EXÉCUTION DU CONTRAT

4.1. Syneton s'efforcera d'exécuter les services en bon exécutant et avec soin, conformément aux dispositions du contrat et des conditions générales. Les services sont fournis sur la base d'une obligation de moyens, sauf accord contraire explicite.

4.2. Le client fournira en temps utile les informations et la coopération jugées nécessaires par Syneton, dans la limite du raisonnable, pour l'exécution du contrat. Le client garantit que les informations qu'il fournit sont correctes et complètes.

4.3. Le client est responsable de la gestion, y compris le contrôle des paramètres, de l'utilisation des services fournis par Syneton et de la manière dont les résultats des services sont déployés. Le client est également responsable des instructions données aux utilisateurs finaux et de l'utilisation qu'ils en font.

4.4. Si des collaborateurs de Syneton effectuent des travaux sur le site du client, ce dernier met gratuitement à leur disposition les installations souhaitées dans la mesure du raisonnable, telles qu'un espace de travail équipé d'ordinateurs, de ressources de données et de télécommunications. L'espace de travail et les installations seront conformes à toutes les exigences légales et autres applicables en matière de conditions de travail. Le client communiquera les règles internes et de sécurité applicables au sein de son organisation aux collaborateurs déployés par Syneton avant le début des travaux.

4.5. Tous les délais indiqués par Syneton ont été fixés de manière consciencieuse sur la base des données connues de Syneton au moment de la conclusion du contrat et seront le plus possible respectés.

4.6. Dans la mesure où tout contrat, annexe, plan d'action ou devis mentionne des dates de livraison et/ou des délais, ceux-ci sont indicatifs et ne constituent pas des délais impératifs, sauf disposition contraire expresse. Dans tous les cas, même si les parties ont expressément convenu d'un délai maximum par écrit, Syneton ne sera pas en défaut tant que le client ne l'aura pas mis en demeure de manière appropriée, détaillée et écrite et que Syneton n'aura toujours pas exécuté correctement ses obligations après l'expiration du délai raisonnable indiqué dans cette mise en demeure.

4.7. Syneton n'est pas liée par les délais (de livraison) qui ne peuvent plus être respectés en raison de circonstances indépendantes de sa volonté survenues après la conclusion du contrat. Si un délai risque d'être dépassé, Syneton et le client se concerteront le plus rapidement possible.

4.8. Syneton est autorisée à faire appel à des tiers pour l'exécution de ses obligations. Le client n'est pas autorisé à transférer les droits découlant du contrat à un tiers sans l'accord écrit préalable de Syneton.

5. FORMATIONS ET CONSULTANCE

5.1. Si les services consistent à fournir des formations et/ou des conseils, le client n'a pas le droit d'annuler des travaux déjà convenus et/ou planifiés. Toutefois, les travaux convenus et/ou planifiés peuvent être reportés gratuitement jusqu'à trois (3) jours ouvrables à l'avance. Une demande de report doit toujours être adressée à Syneton par courrier électronique.

5.2. Si le client demande un report des travaux convenus et/ou planifiés moins de trois (3) jours ouvrables à l'avance, Syneton est en droit de facturer le montant total convenu avec le client pour le ou les jours initiaux, plus les frais administratifs, à titre de compensation. Le client recevra une facture distincte pour les travaux à effectuer à la nouvelle date.

5.3. Si les travaux sont reportés à la demande du client, toutes les dépenses éventuellement déjà engagées par Syneton et qui ne peuvent être annulées (telles que des réservations non annulables pour le voyage et l'hébergement de consultants) sont à la charge du client.

5.4. Si Syneton, en accord avec le client, souhaite reporter les travaux prévus - y compris dans les trois (3) jours ouvrables -, le client n'a pas droit à une indemnisation.

6. UTILISATION DE DONNÉES

6.1. Lors de l'utilisation du logiciel, le client ajoute des données au logiciel ('**données client**' et des données d'utilisation sont générées par les utilisateurs finaux ('**données d'utilisation**'), collectivement désignées par le terme 'données'. Les données peuvent comprendre des données personnelles et non personnelles.

6.2. Les données consistent en :

a. *Informations techniques et données relatives au trafic*, telles que le type de système d'exploitation, le type de navigateur, l'appareil, la langue du clavier et l'adresse IP.
b. *Données agrégées, générées par les clients ou les utilisateurs finaux*, telles que la durée des sessions, le nombre de factures envoyées, les exercices financiers créés, les réinitialisations de mots de passe et autres, le nombre et le type de documents et de dossiers traités.
c. *Données non agrégées, générées par les clients ou les utilisateurs finaux*, telles que le contexte et le contenu des tickets d'assistance, des boîtes de dialogue, des journaux de sécurité, etc.
d. *Données de production*, telles que des images, des fichiers ou des bases de données contenant des données client, soumises à des garanties strictes.

6.3. L'utilisation de données, telle que décrite ci-dessus, est limitée aux objectifs suivants :

a. *Améliorer le logiciel et l'expérience des utilisateurs*, par exemple en analysant les modes d'utilisation agrégés, en permettant les préférences individuelles des utilisateurs, ou comme indiqué ci-dessus pour les données de production limitées.
b. *Marketing et affichage d'informations pertinentes*, par exemple pour des logiciels additionnels ou à valeur ajoutée, et fourniture de mises à jour ou d'informations pertinentes du marché.
c. *Sécurisation et objectifs connexes*, par exemple en analysant les données de session et de connexion (y compris en temps réel), les enregistrements d'incidents et autres, afin de prévenir, d'examiner et de documenter les problèmes et incidents de sécurité (tels que les violations, la fraude et diverses formes de piratage), et d'améliorer la sécurité du logiciel.
d. *Statistiques et recherche*, par exemple concernant le nombre de factures passant par nos systèmes, y compris l'utilisation de statistiques agrégées et anonymes dans le cadre du marketing général, et en tant que logiciel ou services à valeur ajoutée, tels que les statistiques de marché in-app pertinentes pour le client.
e. *Conformité*, Syneton peut utiliser et analyser des données d'utilisation à des fins de conformité avec les conditions générales, par exemple en enregistrant le moment où un client accepte les conditions générales.
f. *Développement et tests*, par exemple en analysant des modes d'utilisation agrégés, en fournissant des données pour le développement de nouvelles technologies et de nouveaux produits, en améliorant l'expérience des utilisateurs, en testant la charge de nouveaux logiciels ou de logiciels mis à jour, ou la faisabilité de la technologie.

6.4. Syneton peut également utiliser des informations pertinentes provenant de sources publiques ou commerciales et combiner ces informations avec les données comme décrit ci-dessus, par exemple pour fournir des fonctions de recherche dans les registres d'exploitation.

6.5. L'utilisation des données aux fins susmentionnées est subordonnée à la conformité de cette utilisation avec la législation applicable, y compris les mesures de sécurité nécessaires pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données. Dans la mesure où les données à caractère personnel font partie d'un tel traitement de données, elles doivent être anonymisées. Si l'anonymisation n'est pas possible pour des raisons techniques ou pratiques, Syneton prendra des mesures alternatives pour garantir le même niveau de protection.

6.6. Syneton peut partager des données avec d'autres entreprises du groupe dont Syneton fait partie, des vendeurs et des partenaires, sous réserve des mêmes conditions et restrictions que celles énoncées dans le présent document. Syneton ne partagera les données avec des tiers que dans les situations suivantes :

a. pour se conformer aux lois ou aux règlements, ou pour répondre à une demande juridiquement contraignante des autorités, telle qu'une ordonnance ou un mandat d'un tribunal ;

b. pour enquêter sur des menaces graves pour la sécurité ou des fraudes, ou pour les prévenir ;

c. pour une réorganisation, une fusion, une vente ou un achat de Syneton, en tout ou en partie, dans le cadre duquel des informations confidentielles peuvent être divulguées à d'autres entreprises du groupe dont Syneton fait partie, ou à des acquéreurs potentiels qui se conforment aux obligations contenues dans le présent document par le biais d'un accord de confidentialité.

6.7. Sauf accord écrit contraire, Syneton ne vendra, ne louera ou ne donnera pas les données en leasing à des tiers.

6.8. Syneton notifiera sans délai au client toute demande de divulgation de données émanant directement d'instances publiques, à moins qu'une telle notification ne soit interdite par la loi. Syneton ne donnera pas suite à ces demandes si le client n'a pas donné son accord. Syneton ne divulguera des données aux instances publiques que pour se conformer à des demandes juridiquement contraignantes, telles qu'une ordonnance ou un mandat du tribunal.

6.9. Le client reste l'ayant droit des données. Le client détermine lui-même et est responsable des données qui sont stockées, éditées, traitées ou saisies de toute autre manière à l'aide du logiciel. Syneton n'est pas tenue de vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des données et n'est donc pas responsable des conséquences de l'utilisation de données incorrectes et/ou incomplètes fournies par le client. Le client garantit Syneton contre les réclamations de tiers en vue de la réparation de dommages que ces tiers pourraient de quelque manière que ce soit récupérer auprès de Syneton, dans la mesure où une telle réclamation est fondée sur l'utilisation faite par le client du logiciel.

7. ACCÈS AU LOGICIEL

7.1. Tant que le contrat est en vigueur, le client peut utiliser le logiciel sous réserve des droits accordés lors de la conclusion du contrat. La portée des droits accordés peut être limitée ou étendue pendant la durée du contrat, conformément à ce qui a été défini dans le contrat et les présentes conditions générales.

7.2. Dans les limites du droit d'utilisation accordé, le client peut accorder un droit d'accès et d'utilisation au nombre convenu d'utilisateurs finaux. Sous la responsabilité du client, ces utilisateurs finaux auront accès au logiciel. Le client ne permettra pas à des personnes autres que les utilisateurs finaux convenus d'accéder au logiciel ou de l'utiliser. Le client et chaque utilisateur final sont responsables de l'utilisation confidentielle du nom d'utilisateur, du mot de passe et (des conséquences) d'un éventuel usage abusif de ceux-ci.

7.3. Le nombre de comptes d'utilisateur final correspond au nombre d'utilisateurs finaux du client. Chaque utilisateur final dispose donc d'un compte d'utilisateur final personnel. L'administrateur détermine l'étendue des droits des comptes d'utilisateur final et demeurera toujours responsable de l'octroi de ces droits.

7.4. Chaque compte d'utilisateur final (y compris le compte d'administrateur) appartient à une seule personne et ne peut donc pas être partagé avec d'autres personnes. Il est conseillé aussi bien à l'administrateur qu'à chaque utilisateur final de créer un mot de passe unique, de le modifier régulièrement et/ou d'utiliser la double authentification.

7.5. Syneton est en droit de bloquer l'accès au logiciel en cas d'utilisation non autorisée ou abusive du logiciel par le client et/ou l'utilisateur final et/ou en cas d'utilisation non autorisée du logiciel par des tiers. Si cela est raisonnablement possible compte tenu de l'urgence du cas, Syneton informera l'utilisateur final avant tout blocage. En cas de blocage dans les cas susmentionnés, Syneton ne sera à aucun moment tenue de verser une quelconque indemnité à l'utilisateur final.

8. INTÉGRATIONS ET ÉCHANGES DE DONNÉES AVEC DES TIERS

8.1. Le client peut passer des contrats avec des tiers afin de procéder à des intégrations/échanges de données et/ou d'acheter des services en compléments des services convenus.

8.2. Le client conclura les contrats mentionnés à l'article 8.1 directement avec les tiers concernés, Syneton (en sa qualité de fournisseur des services) n'étant pas une partie impliquée sous quelque forme que ce soit. Ces parties ne sont pas des sous-traitants ultérieurs de Syneton et Syneton n'est pas responsable, sous quelque forme que ce soit, des actions de ces parties.

8.3. Si le client choisit de connecter/d'intégrer (directement) l'environnement du logiciel avec un tiers, en utilisant ou non une ou plusieurs connexions de Syneton, le client autorise par la présente Syneton à échanger des données entre Syneton et le tiers en question, dans la mesure où cela a été identifié par ce dernier comme étant nécessaire pour les services. Cela peut inclure l'échange de données à caractère personnel et le stockage de codes d'accès ou d'identification ou de jetons dans le but de réaliser cet échange de données ou cette intégration.

8.4. Le client est responsable de l'organisation et de la réalisation correctes des intégrations et/ou des échanges de données (y compris les autorisations), en utilisant ou non une ou plusieurs connexions de Syneton, entre le logiciel et le ou les tiers choisis par le client. Syneton n'est à aucun moment responsable du (bon) fonctionnement des logiciels du client et/ou de tiers qui communiquent/échangent des données avec le logiciel via les connexions de Syneton.

8.5. Si le client utilise une ou plusieurs connexions fournies par Syneton, il se voit accorder un droit d'utilisation non cessible, non exclusif et non sous-licenciable pour la durée du contrat, lui permettant d'utiliser la connexion au sein de sa propre organisation à des fins internes uniquement. Syneton se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires pour l'utilisation des connexions par le client et/ou des tiers.

8.6. Syneton est autorisée, à sa discrétion, à appliquer une limitation de demande ('throttling') au moment où le trafic qui est généré par le client via la connexion charge le système de Syneton dans une mesure telle qu'il dégrade ou entrave la performance pour d'autres utilisateurs.

9. RÈGLES D'UTILISATION DU LOGICIEL

9.1. Le client garantit que lui-même et les utilisateurs finaux concernés respecteront les règles suivantes lors de l'utilisation du logiciel :

a. Le client et l'utilisateur final protègeront leur équipement (périphérique), leurs logiciels, leur infrastructure et leur connexion internet contre les virus, la criminalité informatique et toute autre utilisation illicite par des utilisateurs ou des tiers ;

b. Le client et l'utilisateur final ne perturberont ni n'endommageront le logiciel, les réseaux (informatiques) ou les infrastructures de Syneton ou d'autres utilisateurs, ni ne causeront de nuisance, de restriction d'utilisation ou d'utilisation imprévue (pour d'autres utilisateurs) à cet égard ;

c. Le client et l'utilisateur final ne feront pas une utilisation abusive de moyens d'accès ou ne violeront et/ou ne tenteront pas de violer la sécurité du logiciel ;

d. Le client et l'utilisateur final ne feront pas ou s'abstiendront de faire quoi que ce soit dont ils savent ou auraient raisonnablement dû savoir que cela pourrait conduire à une utilisation du logiciel qui est punissable ou illégitime vis-à-vis de Syneton et/ou de tiers ;

e. Le client et l'utilisateur final ne s'introduiront pas dans un système informatique ou une partie de celui-ci qui est connectée au logiciel sans autorisation (piratage) ;

f. Le client et l'utilisateur final ne peuvent en aucune manière enfreindre les droits de propriété intellectuelle de Syneton et/ou de tiers en relation avec les services ;

g. Le client et l'utilisateur final ne peuvent pas divulguer, dupliquer ou utiliser d'une autre manière les informations et les données fournies par Syneton en relation avec le logiciel autrement que pour une utilisation dans le cadre de la gestion opérationnelle interne du client ;

h. L'utilisation du logiciel par le client et l'utilisateur final se fait à leur discrétion et à leurs risques et périls, et le client et l'utilisateur final sont eux-mêmes responsables de tout dommage causé à un système informatique ou de toute perte de données découlant de l'utilisation du logiciel ; et

i. Le client est tenu d'informer Syneton sans délai de toute erreur qu'il découvre dans le logiciel mis à disposition par Syneton.

10. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

10.1. Tous les droits de propriété intellectuelle sur le logiciel ou d'autres équipements développés dans le cadre du contrat ou mis à la disposition du client appartiennent exclusivement à Syneton, à ses donneurs de licence ou à ses fournisseurs. Le client acquiert les droits d'utilisation expressément accordés par les présentes conditions générales, le contrat et la loi. Tout droit d'utilisation accordé au client est valable pour la durée du contrat et est non exclusif, non cessible, non susceptible de gage ou de sous-licence. Le client n'a expressément pas le droit d'accéder au code source ou aux fichiers sources du logiciel et des autres équipements, sauf dans les cas autorisés par le droit impératif.

10.2. Le client n'est pas autorisé à procéder à l'ingénierie inversée du logiciel et des autres équipements (par exemple par décompilation), sauf dans les cas autorisés par le droit impératif. Syneton peut prendre des mesures (techniques) pour protéger le logiciel ou les équipements. Si de telles mesures de sécurité sont prises, le client n'est pas autorisé à les contourner ou à les supprimer. Le client n'est pas autorisé à apporter des modifications au logiciel et aux autres équipements, ni à supprimer ou à modifier les indications relatives aux droits de propriété intellectuelle qu'ils contiennent.

10.3. Syneton garantit le client contre toute revendication d'un tiers fondée sur l'allégation que le logiciel ou d'autres équipements développés par Syneton elle-même violent un droit de propriété intellectuelle de ce tiers, à condition que le client informe sans délai Syneton par écrit de l'existence et du contenu de la revendication et qu'il laisse à Syneton l'entière responsabilité du traitement de l'affaire, y compris de la conclusion d'éventuels accords. À cette fin, le client fournira à Syneton les procurations, les informations et la coopération nécessaires pour se défendre contre de telles revendications. Cette obligation de garantie s'éteint si la violation alléguée concerne (i) des équipements mis à la disposition de Syneton par le client pour utilisation, adaptation, traitement ou maintenance, ou (ii) des modifications que le client a apportées ou fait apporter au logiciel ou à d'autres équipements sans l'accord écrit de Syneton. S'il est irrévocablement établi en justice que le logiciel ou d'autres équipements développés par Syneton elle-même violent un droit de propriété intellectuelle appartenant à un tiers ou si, de l'avis de Syneton, il y a de fortes chances qu'une telle violation se produise, Syneton veillera, si possible, à ce que le client puisse continuer à utiliser le logiciel livré ou un autre logiciel équivalent sur le plan fonctionnel. Toute autre obligation de garantie ou une obligation de garantie plus étendue de Syneton pour cause de violation d'un droit de propriété intellectuelle d'un tiers, est exclue.

11. TARIFS ET PAIEMENT

11.1. Les tarifs payables par le client à Syneton sont indiqués sur le site web lors de la commande des services ou dans le contrat (ou une annexe à celui-ci).

11.2. Tous les tarifs s'entendent hors TVA et sont libellés en euros.

11.3. Le client ne peut en aucun cas emprunter des droits ou des attentes à un calcul prévisionnel ou un budget remis par Syneton. Un budget disponible porté à la connaissance de Syneton par le client n'est à aucun moment considéré comme un prix (fixe) convenu entre les parties pour les prestations à effectuer par Syneton. Syneton n'est tenue d'informer le client en cas de dépassement imminent d'un calcul prévisionnel ou d'un budget remis par Syneton que si les parties en ont convenu par écrit.

11.4. Le client accepte expressément que Syneton soit en droit de revoir proportionnellement les prix convenus, sur une base annuelle, selon la formule suivante :

$p = p0 [a(S/S0) + b]$, où :

- p = prix ajusté
- p0 = prix de base (tel que fixé à la date de la conclusion du contrat)
- S = coût salarial de référence d'Agoria Digital du mois précédant l'ajustement du prix
- S0 = coût salarial de référence d'Agoria Digital du mois précédant la date de la conclusion du contrat
- a = 80 %
- b = 20 %

Le cas échéant, Syneton informera le client par écrit de la révision du prix.

11.5. Les parties fixent dans le contrat la ou les dates auxquelles Syneton facturera les prestations convenues au client. Les montants dus sont payés par le client conformément aux conditions de paiement convenues ou mentionnées sur la facture. En l'absence d'accord spécifique, le client doit payer dans un délai de 30 jours suivant la date de la facture. Le paiement doit être effectué sur un compte bancaire indiqué par Syneton ou, si cela a été convenu, par domiciliation (SEPA Direct Debit). Si le client n'est pas d'accord avec le montant indiqué sur la facture, il doit en informer Syneton par écrit avec justification au plus tard dans les 30 jours suivant la date de la facture. À l'expiration du délai susmentionné, le client est réputé avoir accepté la facture. Le client n'a pas le droit de suspendre un paiement ou de compenser des montants dus.

11.6. Sauf accord écrit contraire, tous les montants sont payables à l'avance et ne sont pas remboursables, y compris les crédits non utilisés, les comptes utilisateurs, le logiciel ou les jours restants d'une période d'abonnement. Ceci à moins que la disponibilité du logiciel n'ait été considérablement réduite pour des raisons exclusivement imputables à Syneton. Syneton peut, à sa discrétion et comme seul recours, offrir un remboursement raisonnable des frais accumulés pendant une telle période de disponibilité réduite.

11.7. Pour toute facture que le client n'a pas payée en tout ou en partie à la date d'échéance, il est redevable - de plein droit et sans mise en demeure préalable - d'un intérêt de retard de 1 % par mois de retard. Un mois déjà entamé compte dans ce cas comme un mois complet. Le montant ainsi dû sera également majoré de tous les frais de recouvrement payés par Syneton, plus 10 % du montant de la facture, avec un minimum de 150 EUR (hors TVA) à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice du droit de Syneton de réclamer une indemnisation plus élevée dépassant ce montant.

11.8. Si le client ne paie pas une ou plusieurs factures, Syneton a le droit de suspendre temporairement l'accès aux services jusqu'à ce qu'il reçoive le paiement effectif et complet de la part du client. Toutefois, la suspension temporaire de l'accès aux services n'affectera pas la poursuite de la période d'abonnement. Si le client ne remplit pas ses obligations envers Syneton et se trouve en défaut, Syneton a le droit, après un examen minutieux des intérêts et une notification écrite, de suspendre en tout ou en partie la poursuite de l'exécution du contrat.

11.9. Les travaux supplémentaires ne seront facturés qu'au moment de la prochaine facture ou après l'achèvement des travaux supplémentaires, sur ordre écrit du client. Par travaux supplémentaires, on entend les travaux qui dépassent le contenu ou l'étendue des travaux convenus par écrit.

12. CONFIDENTIALITÉ

12.1. Chaque partie peut obtenir de l'autre partie des informations confidentielles qui doivent raisonnablement être considérées comme la propriété de la partie qui les fournit, comme confidentielles ou sensibles sur le plan de la concurrence ('**informations confidentielles**'). Les parties garderont confidentielles les informations confidentielles et prendront des mesures raisonnables pour protéger les informations confidentielles de l'autre partie, et ne les divulgueront pas à des tiers, sauf si l'autre partie y est autorisée ou si des dispositions légales impératives l'exigent.

12.2. Le client reconnaît que les services fournis par Syneton sont toujours de nature confidentielle et contiennent des secrets d'affaires de Syneton, de ses fournisseurs ou du producteur du logiciel.

12.3. Sauf accord écrit contraire, Syneton est autorisée à mentionner la conclusion ou l'existence du contrat dans un ou plusieurs communiqués (de presse). Syneton a le droit de placer le nom et le logo du client sur le site internet de Syneton et/ou sur une liste de références et de les mettre à la disposition de tiers à titre d'information.

13. VIE PRIVÉE

13.1. Dans la mesure où le contrat implique le traitement de données à caractère personnel par Syneton pour le compte et pour les finalités du client, Syneton agit en tant que sous-traitant (ultérieur) à cet égard. En cette qualité, Syneton se conformera à toutes les obligations légales qui lui incombent en tant que sous-traitant. Syneton traitera les données à caractère personnel dans les conditions énoncées dans le module C des présentes conditions générales.

14. INFORMATIONS

14.1. Si Syneton (par l'intermédiaire, par exemple, du centre de service, du personnel commercial ou de consultants) fournit des informations de fond ou des conseils aux collaborateurs du client dans le domaine de la fiscalité, des lois et règlements et/ou d'autres sujets de nature juridique ou administrative, cela se fait à la condition et en supposant que le client vérifie les informations et/ou les conseils ou les fasse vérifier par des experts. Syneton décline toute responsabilité quant à l'exactitude et/ou l'exhaustivité de ces informations/conseils.

15. RESPONSABILITÉ

15.1. La responsabilité totale de Syneton en raison d'un manquement imputable à l'exécution du contrat ou à quelque fondement juridique que ce soit, y compris expressément tout manquement à une obligation de garantie convenue avec le client, est limitée à l'indemnisation des dommages directs à concurrence du prix stipulé pour ce contrat (hors TVA). Si le contrat est principalement un contrat à exécution continue d'une durée supérieure à un an, le prix stipulé pour ce contrat est fixé au total des redevances (hors TVA) prévues pour un an. En aucun cas, la responsabilité totale de Syneton, cumulée à quelque titre que ce soit, ne dépassera 100.000 EUR (cent mille euros).

15.2. Syneton ne peut être tenue responsable que de la réparation des dommages directs. On entend exclusivement par dommages directs : a) les frais engagés par le client pour maintenir son ou ses anciens systèmes et les installations connexes opérationnels plus longtemps parce que Syneton n'a pas su exécuter les travaux convenus à une date contraignante pour elle, moins les éventuelles économies réalisées suite à l'exécution retardée ; b) les frais raisonnables engagés pour déterminer la cause et l'étendue des dommages, dans la mesure où la détermination porte sur des dommages directs au sens du présent article ; c) les frais raisonnables engagés pour prévenir, limiter ou réparer des dommages, dans la mesure où le client démontre que ces frais ont permis de limiter les dommages directs au sens du présent article ; d) le coût des mesures d'urgence, telles que la déviation vers d'autres systèmes, le recours à des tiers ou l'adoption de procédures d'urgence ou de méthodes de travail différentes.

15.3. Syneton n'est pas responsable des dommages indirects, y compris la perte de chiffre d'affaires et de bénéfices, la perte de données, les demandes (en réparation) de tiers, les amendes ou les impositions complémentaires, les revenus ou économies manquées, l'atteinte à la réputation ou à l'image ou d'autres dommages indirects ou consécutifs résultant de ou en rapport avec le non-respect d'une obligation ou avec un acte illicite de Syneton.

15.4. Une condition nécessaire pour la naissance de tout droit à des dommages-intérêts est toujours que le client notifie les dommages à Syneton par écrit le plus rapidement possible après leur découverte (mais au plus tard dans un délai d'un (1) mois).

15.5. La responsabilité de Syneton pour les dommages dus à la détérioration matérielle de biens ne dépassera en aucun cas 1.250.000 EUR (un million deux cent cinquante mille euros) au total.

15.6. Les paragraphes précédents de cet article ne s'appliquent pas si et dans la mesure où les dommages en question ont été causés par une faute intentionnelle ou une négligence grave dans le chef de Syneton.

16. FORCE MAJEURE

16.1. En cas de force majeure de l'une des parties, les obligations découlant du présent contrat seront suspendues tant que la situation de force majeure perdurera. On entend notamment par force majeure une défaillance attribuable aux fournisseurs de Syneton. Toutefois, la suspension ne s'appliquera pas aux obligations auxquelles la force majeure ne se rapporte pas et/ou aux obligations déjà nées avant la survenance de la force majeure.

16.2. Les situations de force majeure les plus courantes sont notamment les suivantes : toute circonstance qui n'était pas raisonnablement prévisible et inévitable lors de la conclusion du contrat et qui empêche Syneton d'exécuter le contrat ou qui en rend l'exécution financièrement ou autrement plus difficile que ce ne serait normalement le cas (y compris, entre autres : guerre, catastrophes naturelles, incendie, saisie, épidémies et pandémies, retards ou faillites de tiers engagés par Syneton, manque de personnel, grèves, circonstances organisationnelles, menaces terroristes ou actes de terrorisme, interventions des pouvoirs publics, pannes d'électricité et pannes ou interruptions de tout équipement de communication, logiciel ou matériel).

16.3. Si la situation de force majeure dure plus de soixante jours, les parties ont le droit de résilier le contrat par lettre recommandée, à moins qu'il ne soit prévisible que la situation de force majeure sera résolue dans un délai raisonnable. Dans ce cas, ce qui a déjà été exécuté en vertu du contrat sera réglé proportionnellement, sans que les parties ne se doivent mutuellement quoi que ce soit.

17. SERVICE D'ASSISTANCE

17.1. Si le client a besoin d'assistance ou a une question concernant les services, il lui est conseillé de consulter le manuel en ligne de Syneton (si un tel manuel est disponible). Si les informations qu'il y trouve ne lui sont pas utiles, il peut contacter le service d'assistance de Syneton en soumettant un ticket d'assistance.

17.2. Le service d'assistance de Syneton fera tout son possible pour aider le client le plus rapidement possible après avoir reçu la demande d'assistance. Au départ, cette assistance est gratuite, sauf accord contraire exprès. Les demandes relatives à l'exécution de travaux sur mesure et à la fourniture de formations théoriques et pratiques ne peuvent pas être traitées par le service d'assistance. Ces prestations peuvent être achetées moyennant un supplément.

18. DURÉE ET CESSATION DU CONTRAT

18.1. Le contrat prend cours à la date convenue dans le contrat ou au moment où le client a créé un compte d'utilisateur final.

18.2. L'utilisation du logiciel est soumise à des périodes d'abonnement spécifiques d'un mois ou d'un an, telles que spécifiées au moment de la conclusion du contrat. Si aucune période d'abonnement n'est spécifiée au moment de la conclusion du contrat, la période d'abonnement est d'un (1) an. Après la fin de la période d'abonnement initiale, la période d'abonnement sera toujours renouvelée tacitement pour une période égale à la période d'abonnement initiale, à moins que l'une des parties ne résilie le contrat par écrit par e-mail à l'adresse info@adminpulse.eu avant la fin de la période d'abonnement en cours, en tenant compte du délai de préavis mentionné ci-dessous. Une période d'abonnement d'un (1) mois est soumise à un délai de préavis de quinze (15) jours calendrier. Une période d'abonnement d'un (1) mois est soumise à un délai de préavis de trois (3) mois.

18.3. Pour chaque renouvellement de la période d'abonnement, le prix applicable sera toujours basé sur le nombre actuel de comptes d'utilisateur final et de dossiers clients du client immédiatement avant la date de renouvellement de la période d'abonnement. Cela signifie que tout service augmenté continuera à s'appliquer pendant la période d'abonnement, à moins que le client n'ait réduit les services conformément aux présentes conditions générales.

18.4. Chaque partie a le droit de résilier le contrat avec effet immédiat par notification écrite à l'autre partie, dans le cas où :

a. l'autre partie commet une violation substantielle du présent contrat, et cette violation n'est pas remédiable ;

b. l'autre partie commet une violation substantielle du présent contrat et cette violation est remédiable, mais l'autre partie ne remédie pas à la violation dans un délai de 30 (trente) jours ouvrables suivant une mise en demeure écrite adressée à l'autre partie et l'invitant à remédier à cette violation.

18.5. Outre le droit de résilier le contrat conformément aux articles 18.2 et 18.4, une partie a le droit de résilier le contrat avec effet immédiat, sans mise en demeure et sans intervention judiciaire, sans être tenue de réparer les éventuels dommages subis par les parties, si l'une des circonstances suivantes se produit :

a. l'autre partie est déclarée en faillite ;

b. l'autre partie est dissoute ;

c. l'autre partie bénéficie d'un sursis de paiement (provisoire ou non) ;

d. l'autre partie cesse ses activités (ou une partie substantielle de celles-ci) ;

e. les activités de l'autre partie sont liquidées ou abandonnées ;

f. un administrateur, un curateur, un liquidateur ou toute autre personne est désignée pour les actifs de l'autre partie ;

g. une ordonnance de dissolution de l'autre partie est émise, ou l'autre partie adopte une résolution de dissolution.

18.6. Syneton est en outre en droit de résilier le contrat avec effet immédiat et de suspendre la fourniture des services faisant l'objet du contrat si le client ne disposait pas de l'autorité représentative nécessaire pour conclure le contrat au moment de sa conclusion.

18.7. En cas de résiliation du contrat, tous les droits du client concernant les services échoient. Les droits et obligations découlant du contrat entre Syneton et le client qui, de par leur nature et leur contenu, sont destinés à perdurer, notamment en matière de propriété intellectuelle, de responsabilité, de confidentialité, de force majeure et de résolution des litiges, restent pleinement en vigueur après la résiliation ou la dissolution du contrat.

19. CONSÉQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT

19.1. En cas de cessation du contrat (autre qu'en cas de résiliation par Syneton), les parties coopéreront toujours de bonne foi pour toute assistance éventuellement requise par le client à l'issue du contrat dans le cadre de la migration des services vers le client ou vers un tiers à désigner par le client (période de sortie). Toutefois, Syneton ne peut être tenue de fournir une telle coopération pour une période supérieure à trois (3) mois et ses efforts au cours de la période de sortie seront déployés au mieux de ses possibilités (best effort) et dans la mesure où ils sont commercialement raisonnables (à la discrétion de Syneton). La disponibilité ininterrompue des données et des services, dans la mesure du possible, est essentielle pendant la période de sortie. Les parties se concerteront au plus tard trois (3) mois avant la fin du contrat sur l'ampleur de l'effort que le client demande à Syneton. Syneton facturera au client les frais qu'elle engage en relation avec la période de sortie, sur la base d'un calcul a posteriori.

20. NOTIFICATIONS

20.1. Les informations relatives aux nouvelles fonctionnalités, aux modifications de prix ou à la maintenance prévue sont fournies dans le logiciel, sur les pages d'information du site web ou par courrier électronique.

20.2. Les notifications relatives aux confirmations de commande, aux informations d'intérêt particulier, à la sécurité ou à la protection de la vie privée sont envoyées à l'adresse électronique du contact principal.

20.3. Le client est tenu de fournir à tout moment des informations de contact actualisées, y compris un e-mail de contact principal actualisé.

20.4. Toutes les notifications sont réputées avoir été envoyées et entrent en vigueur immédiatement lorsqu'elles sont envoyées ou affichées par Syneton.

20.5. Syneton est autorisée à communiquer directement avec les utilisateurs finaux à l'intérieur du logiciel (i) dans la mesure où cela est nécessaire pour garantir la sécurité et/ou la qualité de ses services (ii) pour faire des annonces concernant la maintenance ou de nouvelles fonctionnalités et/ou de nouveaux produits, ou (iii) pour offrir directement des services supplémentaires connexes.

21. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

21.1. Les présentes conditions générales et les contrats sont soumis au droit belge. Tout litige concernant l'interprétation, la validité ou l'exécution des présentes conditions générales et des contrats, ainsi que les litiges délictuels connexes, relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire où Syneton a son siège social, sauf si Syneton y déroge expressément.

Module A

Services basés sur le cloud

Si le contrat porte sur la livraison d'un logiciel installé sur l'infrastructure TIC de Syneton ou d'un fournisseur engagé par elle (ou si le logiciel est proposé 'cloud-based'), les dispositions du présent module s'y appliquent. Ce module inclut quoi qu'il en soit, sans s'y limiter, la solution AdminPulse.

22. MISE EN SERVICE DU LOGICIEL

22.1. Syneton s'efforcera de rendre le logiciel prêt à être utilisé par le client et les utilisateurs finaux concernés le plus rapidement possible après la conclusion du contrat.

22.2. Sauf accord contraire, Syneton n'est pas tenue de charger, convertir ou migrer les données client. Syneton peut facturer des frais distincts au client pour toute assistance à cet égard.

23. TRIAL

23.1. Syneton peut mettre le logiciel, ou des parties spécifiques du logiciel, à disposition au moyen d'un compte d'essai pendant une certaine période afin que le client puisse les tester gratuitement pendant une période limitée. La période pendant laquelle le client a accès à ce compte d'essai est fixée à la seule discrétion de Syneton. Syneton se réserve le droit de fermer le compte d'essai à tout moment et de supprimer définitivement toutes les données saisies par le client dans le compte d'essai.

23.2. Indépendamment du fait que le client qui utilise un compte d'essai gratuit n'est pas (encore) un client payant, le client qui utilise la version d'essai - et tous ses utilisateurs finaux - pendant la période d'essai doit également se conformer à toutes les conditions d'utilisation applicables et aux autres dispositions pertinentes des présentes conditions générales.

23.3. Si le client a utilisé la version d'essai et possède toujours un compte d'administrateur actif, il peut commander des comptes d'utilisateur final via le compte d'administrateur en cliquant sur le bouton 'Activation' et en fournissant les informations demandées. Si le client n'a plus de compte d'administrateur actif ou s'il n'est pas en mesure de commander le logiciel en ligne pour toute autre raison, il doit contacter Syneton.

24. AUGMENTATION ET RÉDUCTION DES SERVICES

24.1. Le client est libre d'augmenter les services achetés, par exemple en achetant des comptes d'utilisateur final ou des dossiers clients supplémentaires. Ceci est possible à tout moment pendant la période d'abonnement. Dans ce cas, les services supplémentaires demandés seront activés immédiatement. Une redevance supplémentaire sera facturée au prorata, en tenant compte de la partie restante de la période d'abonnement en cours pendant laquelle le client peut utiliser les services supplémentaires.

24.2. Le client est libre de réduire les services achetés, par exemple en achetant moins de comptes d'utilisateur final et de dossiers clients. Une notification à cet effet doit être faite au plus tard (15) jours avant la date de renouvellement de la période d'abonnement dans le cas d'une période d'abonnement d'un (1) mois et au plus tard trois (3) mois avant la date de renouvellement de la période d'abonnement dans le cas d'une période d'abonnement d'un (1) an. En cas de notification tardive, Syneton est en droit de facturer au client l'intégralité de la période d'abonnement suivante pour les services en question, même si le client ne les utilise plus. Toute réduction des services ne sera appliquée qu'à partir de la date de renouvellement (respectivement mensuelle ou annuelle). Par conséquent, le client n'aura droit à aucune indemnité pour la non-utilisation de certaines fonctionnalités et des comptes d'utilisateur final pendant la période d'abonnement en cours.

25. LIMITES D'UTILISATION

25.1. Syneton peut plafonner la capacité que le client est autorisé à utiliser ou est en mesure d'utiliser dans le cadre des services. Il s'agit par exemple d'une quantité maximale de stockage de données ou de trafic réseau, d'un nombre maximal de documents ou d'une taille maximale de fichier par document téléchargé.

25.2. Si aucune limite de capacité n'a été fixée pour les services, une politique de 'fair use' (utilisation raisonnable) s'applique aux services concernés. Cela signifie que le client peut utiliser au maximum une fois et demie la capacité utilisée par d'autres clients de Syneton dans des circonstances similaires.

25.3. Si les limites d'utilisation ou la politique de fair use sont dépassées, Syneton peut facturer des frais supplémentaires ou (après avertissement écrit) limiter l'utilisation des services à la capacité autorisée.

25.4. Syneton n'est pas responsable des conséquences d'un mauvais fonctionnement des services si le client dépasse la limite d'utilisation applicable (qu'elle soit basée ou non sur le fair use).

26. DISPONIBILITÉ ET MAINTENANCE DU LOGICIEL

26.1. Syneton mettra tout en œuvre pour que le logiciel convenu fonctionne toujours correctement et s'efforcera d'assurer la disponibilité, la qualité et la sécurité les plus élevées possibles du logiciel. Syneton se réserve le droit d'apporter des modifications provisoires aux caractéristiques techniques et fonctionnelles du logiciel afin de l'améliorer et de corriger d'éventuelles erreurs ou de se conformer à la législation et la réglementation en vigueur. Si une telle modification entraîne une réduction significative de la fonctionnalité du logiciel, Syneton en informera le client par écrit ou par voie électronique.

26.2. Syneton ne garantit pas que le logiciel fonctionnera sans erreurs, défauts ou interruptions. Syneton s'efforcera de réparer les défauts du logiciel, du matériel, de l'infrastructure et/ou de l'environnement de gestion dans un délai raisonnable si et dans la mesure où il s'agit d'un logiciel, d'un matériel, d'une infrastructure ou d'un environnement de gestion développé ou construit par Syneton elle-même et que les défauts en question ont été signalés à Syneton par le client de manière détaillée. Syneton peut, le cas échéant, différer la réparation des défauts jusqu'à la mise en service d'une nouvelle version du logiciel, du matériel, de l'infrastructure ou de l'environnement de gestion. Syneton ne peut pas garantir que toutes les erreurs seront corrigées. Syneton est en droit de mettre en œuvre des solutions temporaires ou de programmer des solutions de contournement ou des restrictions permettant d'éviter les problèmes dans le logiciel.

26.3. Syneton peut mettre temporairement hors service tout ou partie du logiciel pour des raisons de maintenance préventive, corrective ou adaptative ou d'autres formes de service. Syneton veillera à ce que la mise hors service ne dure pas plus longtemps que nécessaire et, si possible, à ce qu'elle ait lieu en dehors des heures de bureau qui lui sont habituelles.

27. NOUVELLES VERSIONS ET VERSIONS MODIFIÉES DU LOGICIEL

27.1. Syneton peut poursuivre l'exécution du logiciel en utilisant une version nouvelle ou modifiée du logiciel. Syneton n'est pas tenue de maintenir, de modifier ou d'ajouter certaines caractéristiques ou fonctionnalités du service ou du logiciel spécifiquement pour le client.

27.2. En cas d'introduction d'une application de remplacement dotée de fonctionnalités équivalentes et/ou plus étendues que le logiciel existant, Syneton est autorisé à migrer le client vers cette application de remplacement, qui constitue alors un logiciel au sens du contrat. Dans ce cas, Syneton est en droit de facturer séparément au client des frais de migration raisonnables. Syneton annoncera ces frais à l'avance. Si le client indique alors qu'il ne veut supporter aucun coût, les parties ont le droit de résilier le contrat prématurément, moyennant un préavis d'un an. Le client peut, pendant cette période de préavis, utiliser le logiciel original.

28. BACK-UPS

28.1. Conformément à sa politique de sauvegarde, qui peut être modifiée de temps à autre, Syneton effectue des copies de sauvegarde (ou ‘back-ups’) des données client stockées au moyen du logiciel. À la demande du client, une copie de sauvegarde peut être mise à disposition moyennant des frais supplémentaires.

29. CONSÉQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT

29.1. Après la cessation du contrat, le client peut, conformément aux instructions fournies à cet effet, exporter les données saisies lors de l'utilisation du logiciel ou, pour des données spécifiques, demander à Syneton une livraison unique. Syneton mettra les données à la disposition du client dans un format couramment utilisé, de sorte que ces données puissent être raisonnablement traitées par le client.

29.2. En dehors des dispositions légales impératives, Syneton n'accepte aucune obligation de conservation ni aucun délai de conservation pour les données et informations saisies par le client.

29.3. À l'expiration du délai indiqué par Syneton par e-mail, Syneton est en droit d'effacer et de détruire toutes les données stockées, éditées, traitées ou saisies d'une autre manière à l'aide du logiciel.

Module B

Services On-Premise (sur site)

Si le contrat porte sur la livraison d'un logiciel installé sur l'infrastructure TIC du client (ou si le logiciel est proposé comme une solution 'On-Premise'), les dispositions du présent module s'y appliquent. Ce module inclut quoi qu'il en soit, sans s'y limiter, les solutions suivantes : Admin-IS, Admin-Consult, AdminPower, Admin-Mobile, Admin-DMS, Admin-Analytics, Admin-App et Admin-Search.

30. INSTALLATION ET CONFIGURATION

30.1. Sauf accord écrit contraire, le client est responsable de l'installation et de la configuration du logiciel. Syneton peut facturer au client toute assistance à cet égard.

30.2. Le client est lui-même responsable de la mise en place d'une infrastructure TIC appropriée et adéquate, compte tenu de l'utilisation prévue du logiciel. Syneton peut fournir des spécifications minimales à la demande du client. Le client comprend que ces spécifications peuvent être modifiées au fil du temps, notamment en raison de l'évolution de la technologie.

30.3. Sauf accord contraire, Syneton n'est pas tenue de charger, convertir ou migrer les données client. Syneton peut facturer des frais distincts au client pour toute assistance à cet égard.

30.4. Si Syneton fournit une assistance pour l'installation ou la configuration du logiciel, le client effectuera un test d'acceptation avant la mise en service du logiciel sur la base des critères d'acceptation fixés conjointement par les parties.

30.5. L'utilisation du logiciel est limitée au nombre de comptes d'utilisateur final achetés et à toute autre limite d'utilisation spécifiée dans le contrat. Pour toute extension des services achetés, le client doit contacter Syneton.

31. MAINTENANCE ET ASSISTANCE

31.1. Syneton et ses fournisseurs peuvent publier des mises à jour et des mises à niveau pour corriger les erreurs dans le logiciel ou améliorer ses performances. Cela peut entraîner une modification de la fonctionnalité. Syneton n'est pas tenue de maintenir, de modifier ou d'ajouter certaines caractéristiques ou fonctionnalités du service ou du logiciel spécifiquement pour le Client.

31.2. Des coûts supplémentaires peuvent être liés à la mise à disposition de mises à jour ou de mises à niveau. Si la mise à disposition et la réalisation de mises à jour et de mises à niveau ne font pas partie du contrat, le client est lui-même responsable du passage à une nouvelle version du logiciel. Syneton ne peut pas être tenue responsable des dommages résultant d'erreurs ou de problèmes corrigés dans les mises à jour ou les mises à niveau du logiciel.

31.3. Syneton continuera également à prendre en charge les anciennes versions du logiciel tant que le client disposera d'une licence valide pour celui-ci. Toutefois, lorsqu'il s'agit de problèmes qui sont résolus dans une nouvelle version, Syneton est en droit de refuser la fourniture d'une assistance jusqu'à ce que le client soit passé à la version la plus récente.

31.4. Si le client demande une assistance technique et/ou pratique dans le cadre de l'utilisation du logiciel, Syneton peut facturer des frais supplémentaires, à moins que cette assistance ne fasse explicitement partie des services convenus.

32. LICENCE EN LECTURE SEULE

32.1. Après la cessation du contrat, le client peut conserver l'accès au logiciel par le biais d'une licence dite ‘en lecture seule’ pour consulter les données saisies lors de l'utilisation du logiciel. L'utilisation du logiciel est limitée à la récupération et à la visualisation des données saisies et le logiciel ne peut donc pas être utilisé à d'autres fins. La licence en lecture seule est non cessible et non sous-licenciable.

32.2. Lors de l'utilisation du logiciel dans le cadre de la licence en lecture seule, aucune garantie ou autre promesse n'est expressément faite concernant les performances, la fiabilité ou la disponibilité du logiciel. Le logiciel est fourni en l'état (‘as-is’) et tel que disponible (‘as-available’). Le client n'a pas droit aux mises à jour du logiciel et est lui-même responsable de la vérification de la sécurité du logiciel et de toute autre exigence (légale).

32.3. En dehors des dispositions légales impératives, Syneton n'accepte aucune obligation de conservation ni aucun délai de conservation pour les données et informations saisies par le client.

32.4. Syneton se réserve le droit de mettre fin à la licence en lecture seule à tout moment, moyennant un préavis raisonnable, ou d'assortir l'utilisation de la licence en lecture seule d'une redevance. Cette redevance sera communiquée au client à l'avance.

Module C

Traitement des données à caractère personnel

Si Syneton traite des données à caractère personnel pour le compte du client dans le cadre du contrat, les dispositions du présent module s'appliquent. Sauf accord contraire, ce module sert dans ce cas de contrat de sous-traitance (ultérieure), Syneton étant considéré comme le sous-traitant et le client comme le responsable du traitement.

33. DÉFINITIONS

33.1. Les définitions de responsable du traitement, personne concernée, données à caractère personnel, violation de données à caractère personnel, traitement, sous-traitant et données sensibles (catégories particulières de données à caractère personnel) ont la même signification que celle utilisée dans le règlement général sur la protection des données UE 2016/679 (le 'RGPD').

34. APPLICABILITÉ

34.1. Ce module régit le traitement des données à caractère personnel par le sous-traitant pour le compte du responsable du traitement, et décrit comment le sous-traitant contribuera à garantir la protection de la vie privée pour le compte du responsable du traitement et de ses personnes concernées enregistrées, par le biais de mesures techniques et organisationnelles conformes à la législation applicable en matière de protection de la vie privée, y compris le RGPD.

34.2. La finalité du traitement des données à caractère personnel par le sous-traitant pour le compte du responsable du traitement est l'exécution des services fournis par le sous-traitant en vertu du contrat.

34.3. Le présent module prévaut sur les dispositions contradictoires relatives au traitement des données à caractère personnel figurant dans le contrat ou dans d'autres contrats antérieurs ou communications écrites entre les parties.

35. DROITS ET OBLIGATIONS DU SOUS-TRAITANT

35.1. Le sous-traitant ne traite les données à caractère personnel que pour le compte du responsable du traitement et conformément aux instructions écrites de celui-ci. En concluant le contrat, le responsable du traitement donne instruction au sous-traitant de traiter les données à caractère personnel de la manière suivante : i) uniquement en conformité avec la législation applicable, ii) dans le but de remplir toutes les obligations découlant du contrat, iii) comme spécifié dans le cadre de l'utilisation ordinaire des services du sous-traitant par le responsable du traitement et iv) comme spécifié dans le présent module.

35.2. Le sous-traitant n'a aucune raison de penser que la législation qui lui est applicable l'empêche d'exécuter les instructions ci-dessus. Le sous-traitant notifie au responsable du traitement, dès qu'il en a connaissance, toute instruction ou autre activité de traitement par le responsable du traitement qui, de l'avis du sous-traitant, est contraire à la législation applicable en matière de protection de la vie privée.

35.3. Le sous-traitant traite les catégories de personnes concernées énumérées ci-dessous et les autres catégories spécifiées dans le contrat :

- utilisateurs finaux du client
- collaborateurs du client
- personnes de contact du client

35.4. Le sous-traitant traite les catégories de données à caractère personnel énumérées ci-dessous et les autres catégories spécifiées dans le contrat :

- coordonnées, telles que le nom, le téléphone, l'adresse, l'e-mail, etc.
- informations relatives à l'emploi, telles que la fonction, l'entreprise, etc.
- informations sur les heures de travail prestées
- informations sur les comptes bancaires
- informations familiales telles que les enfants, les bénéficiaires, l'état civil, les autres membres de la famille, etc.

35.5. Le sous-traitant garantit la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données à caractère personnel conformément à la législation en matière de protection de la vie privée qui lui est applicable. Le sous-traitant prend des mesures organisationnelles et techniques systématiques pour assurer un niveau de sécurité approprié, en tenant compte de l'état de la technique et des coûts de mise en œuvre par rapport au risque que représente le traitement et à la nature des données à caractère personnel à protéger.

35.6. Le sous-traitant aide le responsable du traitement à prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans la mesure du possible et compte tenu de la nature du traitement et des informations dont dispose le sous-traitant, pour se conformer aux obligations du responsable du traitement en vertu de la législation applicable en matière de protection de la vie privée en ce qui concerne la demande des personnes concernées, et pour le respect général de la législation en matière de protection de la vie privée en vertu des articles 32 à 36 du RGPD.

35.7. Si le responsable du traitement a besoin d'informations ou d'assistance concernant les mesures de sécurité, la documentation ou d'autres formes d'information concernant la manière dont le sous-traitant traite les données à caractère personnel, et que ces demandes vont au-delà des informations standard fournies par le sous-traitant pour se conformer à la législation applicable en matière de protection de la vie privée en tant que sous-traitant, le sous-traitant peut facturer au responsable du traitement des frais raisonnables pour une telle demande de services supplémentaires.

35.8. Le sous-traitant et son personnel garantissent la confidentialité des données à caractère personnel qui font l'objet d'un traitement conformément au contrat. Cette disposition s'applique même après la cessation du contrat.

35.9. Le sous-traitant permet au responsable du traitement, en le notifiant sans retard indu, de se conformer aux exigences légales en matière de notification à l'autorité de protection des données ou aux personnes concernées des incidents liés à la protection de la vie privée.

35.10. En outre, dans la mesure où cela est approprié et justifié, le sous-traitant notifie au responsable du traitement :

a. les demandes reçues de la part d'une personne concernée concernant la fourniture de données à caractère personnel,

b. les demandes de divulgation de données à caractère personnel émanant d'instances publiques telles que, sans que ce soit limitatif, la police.

35.11. Le sous-traitant ne réagit pas directement aux demandes des personnes concernées, sauf autorisation écrite du responsable du traitement. Le sous-traitant ne divulguera aucune information liée au présent contrat aux instances publiques, telles que la police, y compris les données à caractère personnel, à moins que la loi ne l'exige, par exemple par le biais d'une ordonnance du tribunal ou d'une ordonnance similaire.

35.12. Le sous-traitant n'a aucun contrôle sur l'utilisation par le responsable du traitement d'intégrations de tiers via l'API (ou similaire) du sous-traitant, et le sous-traitant n'assume donc aucune responsabilité à cet égard. Le responsable du traitement est seul responsable des intégrations de tiers.

35.13. Le sous-traitant peut traiter des données à caractère personnel concernant des utilisateurs et concernant l'utilisation du service par le responsable du traitement lorsque cela est nécessaire pour obtenir un feed-back et améliorer le service. Le responsable du traitement accorde au sous-traitant le droit d'utiliser et d'analyser des données agrégées sur l'activité du système liée à l'utilisation des services dans le but d'optimiser, d'améliorer ou d'étendre la manière dont nous fournissons nos services et de nous permettre de créer de nouvelles caractéristiques et fonctionnalités liées aux services. Le sous-traitant est considéré comme le responsable du traitement pour un tel traitement et le traitement n'est dès lors pas soumis au présent contrat.

35.14. Lors de l'utilisation du service, le responsable du traitement ajoutera des données au logiciel ('données client'). Le responsable du traitement reconnaît et ne s'oppose pas à ce que le sous-traitant utilise les données client dans un format agrégé et anonymisé afin d'améliorer les services fournis aux clients, à des fins de recherche, de formation, d'éducation et/ou statistiques.

36. DROITS ET OBLIGATIONS DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT

36.1. En concluant le contrat, le responsable du traitement confirme que :

a. il est légalement autorisé à traiter et à divulguer les données à caractère personnel en question au sous-traitant (y compris les sous-traitants ultérieurs engagés par le sous-traitant).

b. il est responsable de l'exactitude, de l'intégrité, du contenu, de la fiabilité et de la licéité des données à caractère personnel traitées, telles qu'elles ont été communiquées au sous-traitant.

c. il a respecté ses obligations de fournir des informations pertinentes aux personnes concernées et aux autorités de contrôle concernant le traitement des données à caractère personnel conformément à la législation contraignante en matière de protection des données.

d. il s'engage, lorsqu'il reçoit et utilise les services du sous-traitant dans le cadre des accords de services, à ne pas divulguer/fournir de catégories particulières de données à caractère personnel au sous-traitant, à moins que cela ne soit explicitement convenu dans le contrat.

37. RECOURS À DES TIERS POUR LE TRAITEMENT ET LE TRANSFERT DES DONNÉES

37.1. Dans le cadre de la fourniture des services au responsable du traitement conformément au contrat et au présent module, le sous-traitant fera appel à des tiers (sous-traitants ultérieurs) pour l'exécution du contrat et le responsable du traitement donnera son consentement général pour que le sous-traitant puisse faire appel aux sous-traitants ultérieurs précités. Ces sous-traitants ultérieurs peuvent être des entreprises au sein du groupe Visma ou des tiers externes. Le sous-traitant veille à ce que les sous-traitant ultérieurs acceptent les responsabilités et les obligations correspondantes énoncées dans le présent module.

37.2. Une liste des sous-traitants ultérieurs actuels ayant accès aux données à caractère personnel est disponible dans le Visma Trust Centre et peut être consultée à l'adresse suivante : https://www.visma.com/trust-centre/product-search/. Le sous-traitant peut engager d'autres entreprises du groupe Visma établies dans l'UE/EEE en tant que sous-traitants ultérieurs sans que l'entreprise Visma soit répertoriée dans la liste du Trust Center et sans approbation ou notification préalable au responsable du traitement. Cela se fait généralement dans le cadre d'activités de développement et de soutien, entre autres. Le responsable du traitement peut demander au sous-traitant des informations plus détaillées sur les sous-traitants ultérieurs.

37.3. Si les sous-traitants ultérieurs sont situés en dehors de l'UE ou de l'EEE, un transfert de données à caractère personnel n'est autorisé que dans les pays qui offrent un niveau de protection adéquat tel que défini dans une décision d'adéquation de la Commission européenne ou pour les sous-traitant ultérieurs aux États-Unis qui ont adhéré au 'EU-VS Data Privacy Framework', ce dont le sous-traitant informera le responsable du traitement.

37.4. Dans le cas contraire, le responsable du traitement autorise le sous-traitant à fournir en son nom des motifs juridiques appropriés pour le transfert de données à caractère personnel en dehors de l'UE/EEE en concluant des clauses contractuelles types de l'UE (CCT).

37.5. Le responsable du traitement est informé à l'avance de tout changement de sous-traitant ultérieur traitant des données à caractère personnel. Si le responsable du traitement émet des réserves concernant un nouveau sous-traitant ultérieur dans les trente (30) jours suivant la notification, le sous-traitant et le responsable du traitement examinent la documentation relative aux mesures de sécurité prises par le sous-traitant ultérieur afin de s'assurer qu'elle est conforme à la législation applicable en matière de protection de la vie privée. Si le responsable du traitement a des objections persistantes et des motifs raisonnables de le faire, il ne peut pas s'opposer à l'utilisation d'un tel sous-traitant ultérieur (notamment compte tenu de la nature du logiciel standard en ligne), mais il peut résilier le contrat.

38. SÉCURITÉ

38.1. Le sous-traitant s'engage à fournir un niveau élevé de sécurité dans ses produits et services. Le sous-traitant assure son niveau de sécurité par des mesures de sécurité organisationnelles, techniques et physiques, conformément aux exigences relatives aux mesures de sécurité de l'information énoncées à l'article 32 du RGPD.

38.2. Le responsable du traitement est responsable de la sécurisation appropriée et adéquate des équipements et de l'environnement informatique dont il a la charge.

39. DROITS D'INSPECTION

39.1. Le responsable du traitement peut vérifier le respect du présent module par le sous-traitant jusqu'à une fois par an. Si la législation applicable au responsable du traitement l'exige, ce dernier peut demander des audits plus fréquents. Pour demander un audit, le responsable du traitement soumet au sous-traitant, au moins quatre (4) semaines avant la date d'audit proposée, un plan d'audit détaillé décrivant l'étendue, la durée et la date de début de l'audit. Si une tierce partie doit effectuer l'audit, les parties doivent en convenir par écrit. Toutefois, si l'environnement de traitement est un environnement 'multitenant' ou similaire, le responsable du traitement autorise le sous-traitant à décider, pour des raisons de sécurité, que les audits sont réalisés par un auditeur tiers neutre choisi par le sous-traitant.

39.2. Si l'étendue demandée de l'audit fait l'objet d'un rapport d'assurance ISAE, ISO ou similaire réalisé par un auditeur tiers qualifié au cours des douze (12) mois précédents, et que le sous-traitant confirme qu'il n'y a pas de changements significatifs connus concernant les mesures auditées, le responsable du traitement accepte ces conclusions au lieu de demander un nouvel audit des mesures couvertes par le rapport.

39.3. En tout état de cause, les audits doivent être menés pendant les heures de bureau normales dans l'établissement concerné, sous réserve des politiques du sous-traitant, et ne doivent pas interférer de manière déraisonnable avec les activités du sous-traitant.

39.4. Le responsable du traitement est responsable de tous les frais découlant des audits qu'il a demandés. Des frais peuvent être facturés pour les demandes d'assistance du sous-traitant.

40. DURÉE ET CESSATION

40.1. Ce module est valable tant que le sous-traitant traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement dans le cadre du ou des contrats.

40.2. En cas de cessation du contrat, le sous-traitant supprime ou restitue les données à caractère personnel traitées pour le compte du responsable du traitement, conformément aux clauses applicables des conditions générales et/ou du contrat. Cette suppression aura lieu aussi rapidement que raisonnablement possible, à moins que la législation européenne ou locale n'exige un stockage plus long. Sauf accord écrit contraire, le coût de ces opérations sera basé sur (i) les tarifs horaires correspondant au temps que le sous-traitant y aura consacré et (ii) la complexité du processus demandé.

41. RESPONSABILITÉ

41.1. Pour éviter tout malentendu, les parties conviennent et reconnaissent par la présente que chaque partie sera et est responsable du paiement des amendes administratives et des dommages-intérêts aux personnes concernées si cette obligation de paiement est imposée à ladite partie par l'autorité de protection des données compétente ou par un tribunal compétent conformément à la législation applicable. Les questions de responsabilité entre les parties sont régies par les dispositions pertinentes en matière de responsabilité figurant dans les conditions générales.