



# Conditions Générales

CONDITIONS GENERALES PILOTIM – v.2025 du 01/10/2025

**Solutions immobilières d'aujourd'hui,  
pensées pour demain !**

|                                                                              |           |    |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|
| <b>DISPOSITIONS GENERALES .....</b>                                          | <b>2</b>  |    |
| ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION.....                                         | 2         |    |
| ARTICLE 2 – PRIX ET CONDITIONS FINANCIERES .....                             | 2         |    |
| ARTICLE 3 – DUREE .....                                                      | 3         |    |
| ARTICLE 4 – CONFIDENTIALITE.....                                             | 3         |    |
| ARTICLE 5 – DONNEES PERSONNELLES .....                                       | 3         |    |
| ARTICLE 6 – GARANTIES ET RESPONSABILITÉ .....                                | 5         |    |
| ARTICLE 7 – ASSURANCES .....                                                 | 6         |    |
| ARTICLE 8 – RÉILIATION .....                                                 | 6         |    |
| ARTICLE 9 – SOUS-TRAITANCE .....                                             | 6         |    |
| ARTICLE 10 – NON-SOLlicitation DU PERSONNEL .....                            | 7         |    |
| ARTICLE 11 – RÉVERSIBILITÉ .....                                             | 7         |    |
| ARTICLE 12 – INCESSIBILITÉ.....                                              | 7         |    |
| ARTICLE 13 – CLAUSE DE MODIFICATION .....                                    | 7         |    |
| ARTICLE 14 – NULLITÉ PARTIELLE .....                                         | 7         |    |
| ARTICLE 15 – LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPÉTENT .....                      | 7         |    |
| <b>FOURNITURE DE LOGICIELS .....</b>                                         | <b>7</b>  |    |
| ARTICLE 16 – DISPOSITIONS GENERALES FOURNITURE DE LOGICIELS .....            | 7         |    |
| ARTICLE 17 – FOURNITURE DE(S) LOGICIEL(S) .....                              | 8         |    |
| 17.1 Accès au(x) logiciel(s) PILOTIM et aux données                          |           | 8  |
| 17.2 Les services proposés par le(s) logiciel(s) PILOTIM                     |           | 8  |
| <b>PRESTATIONS DE SERVICES.....</b>                                          | <b>8</b>  |    |
| ARTICLE 18 – DISPOSITIONS GENERALES DES PRESTATIONS DE SERVICES .....        | 9         |    |
| 18.1 Obligations du Client                                                   |           | 9  |
| 18.2 Obligations de PILOTIM                                                  |           | 9  |
| Article 19 – PRINCIPALES PRESTATIONS DE SERVICE .....                        | 9         |    |
| 19.1 Gestion nom(s) de domaine(s) et messagerie hébergée                     |           | 9  |
| 19.2 Formation                                                               |           | 10 |
| 19.3 Interfaçage site                                                        |           | 10 |
| 19.3 Réalisation d'un site internet                                          |           | 10 |
| 19.4 Community Management                                                    |           | 11 |
| 19.5 Import/export de données                                                |           | 11 |
| 19.6 Référencement                                                           |           | 11 |
| <b>MAINTENANCE ET ASSISTANCE .....</b>                                       | <b>12</b> |    |
| ARTICLE 20 – MAINTENANCE .....                                               | 12        |    |
| 20.1 Maintenance logiciel(s) et site(s) sur abonnement édités par pilotim    |           | 12 |
| 20.2 Maintenance logiciel(s) et site(s) sur abonnement fournis par des tiers |           | 12 |
| 20.3 Maintenance prestation(s) de service(s)                                 |           | 12 |
| ARTICLE 21 – ASSISTANCE.....                                                 | 13        |    |
| <b>HEBERGEMENT DES SERVICES HEBERGES DU CLIENT PAR PILOTIM .....</b>         | <b>13</b> |    |
| ARTICLE 22 – PRESTATIONS D'HEBERGEMENT .....                                 | 13        |    |
| 22.1 - Continuité de l'accès                                                 |           | 13 |
| 22.2 - Sauvegarde                                                            |           | 14 |
| 22.3 - Qualité du service d'hébergement                                      |           | 14 |
| 22.4 - Disponibilité des services hébergés                                   |           | 14 |
| 22.5- Garanties                                                              |           | 14 |
| 22.6 – responsabilité de PILOTIM                                             |           | 14 |
| 22.7 – Obligations du client                                                 |           | 14 |
| 22.8 - Conditions financières de l'hébergement                               |           | 15 |

## CONDITIONS GENERALES PILOTIM

### DISPOSITIONS GENERALES

#### PREAMBULE

La Société PILOTIM, Société par Actions Simplifiée au capital de 30 000,00 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LILLE sous le n° 531 999 837, ayant son siège social à LILLE-HELLEMMES (59260), 121 Rue Chanzy, ci-après désignée « **PILOTIM** », est spécialisée dans la conception, l'édition, et la commercialisation de solutions logicielles, de sites internet, d'outils marketing et de prestations de services destinés aux professionnels de l'immobilier.

Le **Client** a normalement pour principale activité la gestion d'une agence immobilière, d'un réseau d'agences immobilières ou d'agents immobiliers ou une activité s'y afférant et souhaite bénéficier d'une solution ou d'une prestation de services proposés par PILOTIM.

Au sens des présentes, une « **Commande** » est une proposition commerciale ou un devis émis par PILOTIM et accepté par le Client. L'acceptation du Client peut résulter d'un accord express et sans équivoque du Client directement apposée par lui sur le devis émanant de PILOTIM ou d'un document émanant du Client sur lequel figure la référence du devis concerné ou auquel est annexé le devis concerné ou d'un courriel émanant du client validant sans équivoque un devis ou un chiffrage.

Les présentes conditions générales, l'ensemble des Commandes, et éventuels avenants ou annexes constituent le « **Contrat** » liant les Parties.

#### ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Toute Commande est définitive et implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales par le Client.

Ces conditions générales s'appliquent à l'ensemble des relations contractuelles entre les Parties. Les conditions générales sont applicables à l'ensemble des prestations proposées par PILOTIM et se substituent aux conditions générales d'achat du Client qui les accepte expressément.

Toute dérogation aux présentes conditions générales devra faire l'objet d'un accord écrit, signé par un représentant dûment habilité de PILOTIM. Les présentes conditions générales prévalent sur tout autre document contractuel antérieur, nonobstant toute clause contraire.

Les documents contractuels par ordre de priorité décroissant sont les suivants :

- La Commande ;
- Les conditions générales ;
- Le cahier des charges.

En cas de contradiction entre les différents documents ci-dessus, le document le mieux classé dans l'ordre de priorité prévaudra.

#### ARTICLE 2 – PRIX ET CONDITIONS FINANCIERES

Les prix sont exprimés en Euros et s'entendent hors taxes.

Les factures sont payables au siège de PILOTIM, à réception selon les délais de règlement définis sur les factures conformément aux modalités de règlement définies dans la Commande. Le règlement s'effectuera par prélèvement, virement, carte bleue ou chèque bancaire selon les modalités convenues au Contrat.

Sauf convention contraire convenues entre les parties, les abonnements et prestations récurrentes sont facturées à terme à échoir, selon une périodicité mensuelle, trimestrielle ou annuelle ou toute autre périodicité mentionnée dans la Commande, et le montant de ces factures est prélevé à l'échéance sur le compte bancaire communiqué par le Client.

Les abonnements et prestations récurrentes sont dus :

- Le premier jour du mois qui suit la fourniture au Client de l'identifiant et du mot de passe initial lui permettant l'accès au logiciel PILOTIM, pour un montant établi en fonction des services retenus par le Client et du nombre d'utilisateurs, lequel est à minima celui déclaré au jour de la souscription du contrat,
- Le premier jour du mois qui suit la mise en ligne du site internet ou de la page web,
- Le premier jour du mois qui suit la création ou la reprise d'un compte réseaux sociaux pour le compte du Client.

Sauf dispositions particulières ou report accordé par PILOTIM sans préjudice de ses autres droits, en cas de défaut de paiement, même partiel, de toute somme due à PILOTIM par le Client, PILOTIM se réserve le droit après mise en demeure infructueuse pendant un délai de 15 jours, de suspendre ou d'annuler la livraison des Commandes en cours, de suspendre toute prestation, de résilier de plein droit les contrats en cours, et d'exiger le paiement immédiat de la totalité du solde restant dû.

PILOTIM pourra appliquer un intérêt de retard conformément à l'article L. 441-10 II du Code de commerce, pour tout retard de paiement calculé par rapport au taux légal (Banque Centrale Européenne) majoré de 10 % et d'une indemnité forfaitaire de 40 euros HT pour frais de recouvrement du montant prévu par l'article D. 441-5 du Code de commerce.

Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, notamment si PILOTIM est contraint de confier le recouvrement de sa créance à un tiers, le Client sera tenu en sus des intérêts de retard et de l'indemnité forfaitaire au remboursement de l'intégralité des frais et honoraires engagés pour ce recouvrement.

Cette indemnité de retard est exigible de plein droit sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable.

Cette indemnité de retard court à compter de la date d'exigibilité précisée sur la facture ou la Commande jusqu'à sa date de régularisation, étant précisé que chaque mois entamé est comptabilisé comme mois entier.

De même, le non-paiement d'une redevance récurrente à bonne date entraîne l'exigibilité des sommes dues au titre du contrat sur l'entièreté de l'engagement contractuel qu'il soit sur 6 mois, 12 mois, 24 mois ou 36 mois, le Client perdant le bénéfice du paiement échelonné.

Il est expressément convenu que le prix des abonnements et prestations récurrentes, objet du présent contrat ou mentionnés dans la Commande, fera l'objet d'une révision annuelle, de plein droit, et sans formalité, au premier janvier de chaque année suivant la conclusion du contrat, selon la variation de l'indice SYNTEC par application de la formule  $P1 = P0 \times S1 / S0$ , où :

P1 = prix révisé

P0 = prix contractuel à date de la Commande

S1 = dernier indice publié à la date de révision

S0 = dernier indice publié au 1er janvier de l'année de la Commande

Toutefois, si l'indice SYNTEC venait à disparaître ou si la loi en interdisait l'utilisation pour quelque raison que ce soit, les parties décideront conjointement de l'indice de remplacement le mieux adapté au contexte du contrat.

Pour toute nouvelle Commande, PILOTIM se réserve la possibilité de modifier les tarifs des prestations qu'elle fournit. Par conséquent, le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir de tarifs plus avantageux que PILOTIM aurait consenti à l'occasion d'une Commande antérieure du Client ou d'un tiers.

### ARTICLE 3 – DUREE

Sauf stipulation contraire du bon de Commande, les abonnements logiciel(s) PILOTIM et site(s) internet(s) PILOTIM sont conclus pour une durée de 12 mois à compter de la date de la signature de la Commande ou à la date de démarrage définie à la Commande si celle-ci a été précisée sur la Commande, et sont tacitement reconductibles par période de 12 mois, sauf dénonciation du contrat par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois au moins avant l'échéance du terme (date anniversaire de la Commande ou date de lancement si celle-ci a été définie). En cas de différé de facturation, l'engagement de 12 mois démarre au premier jour de la première échéance de facturation de l'abonnement.

Pour les prestations de services, si aucune durée n'est précisée, la Commande est réputée conclue pour la durée nécessaire à l'exécution de la prestation s'il s'agit d'une prestation ponctuelle (Développement sur mesure, Frais de mise en service, Maquettage, Formation, site internet à l'achat, etc...) ou pour une durée initiale d'un an s'il s'agit d'une prestation récurrente (Site internet en abonnement, hébergement et maintenance, Community Management, référencement, gestion de domaine, messagerie hébergée, etc...). Dans ce cas, à l'expiration de la durée initiale, sauf disposition contraire précisée lors de la Commande, la Commande se renouvellera par tacite reconduction par périodes successives d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception, en respectant un délai de préavis de trois mois avant l'échéance du terme (date anniversaire de la Commande).

### ARTICLE 4 – CONFIDENTIALITE

Chacune des parties s'engage à préserver la confidentialité des informations et des documents de quelque nature que ce soit, qui lui sont transmises par l'autre partie et identifiées ou considérées comme telles à l'occasion de l'exécution de la Commande, et s'engage à ne pas utiliser ces informations en dehors du champ contractuel, sauf accord écrit de l'autre partie. PILOTIM s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations qui lui auront été communiquées par le Client ou dont elle aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution de ses prestations. Ces obligations s'appliquent durant toute la relation contractuelle entre les deux parties et pendant 10 ans après le terme du contrat. Il est précisé que toutes les informations relevant de la protection du secret des affaires au titre de l'article L151-1 du code de commerce resteront confidentielles au-delà de cette limitation de durée et cela pendant toute la durée de protection de ces informations relevant du secret des affaires.

Toutefois, cet engagement ne s'applique pas aux informations pour lesquelles la partie peut prouver qu'elle en avait légalement possession à la date de leur communication par l'autre partie, qu'elles étaient dans le domaine public à la date de leur communication par l'autre partie, qu'elles étaient tombées dans le domaine public après la date de leur communication par l'autre partie sans aucune faute qui lui soit imputable.

Sauf disposition contraire définie entre les parties, le **Client** autorise PILOTIM à utiliser son nom commercial et/ou sa dénomination sociale à titre de référence commerciale.

### ARTICLE 5 – DONNEES PERSONNELLES

PILOTIM accorde une grande importance à la protection des données et s'engage à ce que la collecte et le traitement de vos données, soient conformes au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés. Conformément au Règlement (UE) dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD), le Client est informé et s'engage à informer les personnes physiques (agents mandataires, salariés, responsables, dirigeants, etc.) auprès desquelles sont recueillies des données à caractère personnel, pour les besoins du traitement de gestion des prospects et clients de PILOTIM et que ces personnes disposent des droits suivants portant sur les données qui les concernent :

- Droit de retirer à tout moment un consentement (article 13-2c RGPD),
- Droit d'accès (article 15 RGPD)
- Droit de rectification (article 16 RGPD), de mise à jour, de complétude des données,
- Droit de verrouillage ou d'effacement des données à caractère personnel (article 17 du RGPD), lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite, ou qu'elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées.
- Droit à la limitation du traitement des données (article 18 RGPD),
- Droit d'opposition au traitement des données (article 21 RGPD),
- Droit à la portabilité des données fournies, lorsque ces données font l'objet de traitements automatisés fondés sur leur consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD),
- Droit de définir le sort des données après leur mort par des directives ou par les héritiers (article 85 de la Loi Informatiques et Libertés).

Pour en savoir plus : <https://www.cnil.fr/comprendre-vos-droits>

Pour toutes questions concernant cette politique et toute information ou exercice de vos droits d'accès sur les traitements de vos données

personnelles, vous pouvez contacter nos services par courriel à l'adresse : [dpo@pilotim.com](mailto:dpo@pilotim.com)

Ou par courrier adressé au Responsable du traitement des Données à l'adresse suivante SAS PILOTIM, 121 rue Chanzy – CS 10128 - 59260 HELLEMES LILLE,

En raison de l'obligation de sécurité et de confidentialité dans le traitement des données à caractère personnel qui incombe à PILOTIM, la demande sera traitée sous réserve que le demandeur rapporte la preuve de son identité, notamment par la production d'un scan ou d'une photocopie de son titre d'identité valide.

Enfin, PILOTIM s'engage à répondre aux demandes d'accès, de rectification ou d'opposition ou toute autre demande complémentaire d'informations dans un délai raisonnable qui ne saurait dépasser 1 mois à compter de la réception de la demande.

Les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation sur l'utilisation de leurs données personnelles auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité compétente en France, via le lien suivant : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes/internet>.

Les Parties s'engagent à respecter, l'ensemble des dispositions qui leur sont applicables au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, notamment les dispositions de la loi n°78-17 modifiée « Loi Informatique et Libertés » celles du règlement général sur la protection des données – RGPD : Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

Dans le cadre du contrat entre les parties, PILOTIM peut être amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client en qualité de sous-traitant. Ces différents traitements de données à caractère personnel sont effectués par PILOTIM pour le compte du Client selon la finalité et les moyens de traitement qu'il a définis, lequel déclare par conséquent avoir la qualité de « responsable du traitement » au sens de la réglementation relative aux données à caractère personnel.

Le Client déclare connaître les obligations qui lui incombent en sa qualité de responsable du traitement, tout particulièrement ses obligations de tenir un registre de ses activités de traitement et de désigner un délégué à la protection des données. Le client déclare connaître ses obligations de notification en cas de violation de données, de consultation préalable de l'autorité de contrôle, ou encore de réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection de la vie privée, étant précisé que cette liste n'est pas limitative et qu'il appartient au Client de faire le nécessaire pour se mettre en conformité avec la réglementation relative aux données à caractères personnel.

Le Client déclare notamment avoir connaissance que des données à caractère personnel ne peuvent être collectées ou traitées que dans le respect de la réglementation susvisée, notamment des dispositions de la loi n° 78-17 modifiée dit « Loi Informatique et libertés » et du Règlement (UE) 2016/679 dit RGPD. Par conséquent, le Client doit informer toutes les personnes concernées du traitement de leurs données et doit s'assurer, sous sa responsabilité, que les traitements de ces données reposent sur une base légale et que les personnes concernées ont, le cas échéant, donné leur consentement à la collecte et au traitement de leurs données ainsi qu'à leur transfert à des tiers.

Il incombe au Client d'informer les personnes concernées de leurs droits et des modalités d'exercice de ces droits sur leurs données.

Le Client s'engage à respecter ces obligations. PILOTIM ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un quelconque manquement du Client à ses obligations.

Le Client garantit en conséquence PILOTIM contre tout recours de tiers au sujet du traitement, dans le cadre de l'utilisation de services hébergés et fournis par PILOTIM, de données à caractère personnel. La description des traitements informatiques de données à caractère personnel, effectués par PILOTIM en qualité de « sous-traitant » au sens de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, pour le compte du Client est annexée aux présentes conditions générales et fait partie intégrante de celles-ci.

Le Client déclare en avoir pris connaissance avant de conclure le présent Contrat et déclare que les traitements décrits sont conformes aux finalités et moyens des traitements. Sachant que la description des traitements est accessible depuis le logiciel PILOTIM. Après la conclusion du contrat, compte tenu de l'évolutivité de la réglementation, le client devra consulter régulièrement celle-ci afin de s'assurer qu'elle demeure conforme aux finalités et moyens de traitements qu'il a définis en tant que « responsable du traitement ».

PILOTIM s'engage à respecter la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du Contrat en sa qualité de « sous-traitant » au sens de la loi n° 78-17 modifiée dit « Loi Informatique et libertés » et du Règlement (UE) 2016/679 dit RGPD.

PILOTIM s'engage à ne traiter, dans le cadre du Contrat, les données à caractère personnel que sur demande écrite du Client, responsable du traitement.

PILOTIM s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel dans le cadre du Contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou toute obligation légale appropriée liée à la confidentialité des données.

PILOTIM s'engage à prendre toutes les mesures requises en vertu de l'article 32 du Règlement (UE) 2016/679 dit RGPD pour :

- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque,
- Prendre des mesures afin de garantir que toute personne physique agissant sous l'autorité de PILOTIM, qui a accès à des données à caractère personnel, ne les traite pas, sauf sur instruction du Client, à moins d'y être obligée par le droit français ou le droit de l'Union européenne.

Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, certaines fonctionnalités techniques ou optionnelles du logiciel PILOTIM peuvent impliquer le recours à des prestataires externes agissant en qualité de sous-traitants techniques de PILOTIM.

Il peut notamment s'agir :

- de prestataires d'hébergement et d'infrastructure (tels qu'OVH, Gandi ou équivalent) assurant la sécurité et la disponibilité du service,
- de prestataires d'intelligence artificielle (tels qu'OpenAI, L.L.C.) pour les fonctions d'analyse ou de génération de contenus,
- de prestataires de messagerie et d'agenda (tels que Google Ireland Limited) pour la synchronisation facultative avec Gmail et Google Agenda,
- de plateformes de multidiffusion ou de portails immobiliers (tels qu'Ubiflow, SeLogger, LeBonCoin, Bien'ici, etc.) permettant la diffusion des annonces,
- de prestataires de vitrines dynamiques (tels que Vitrine Media) ou d'agences digitales partenaires pour la mise en ligne et la présentation de biens,
- de prestataires d'avis clients (tels qu'Opinion System),
- de prestataires de signature électronique (tels qu'YouSign),
- de prestataires d'envoi de SMS (tels qu'iSendPro, SMS Factor) ou de registre électronique (tels que Portexa – La Boîte Immo),
- ainsi que de plateformes inter-agences ou groupements agréés (tels que AMEPI, MLS Côte d'Azur) permettant le partage d'informations entre professionnels.

Ces sous-traitants interviennent exclusivement pour le compte de PILOTIM et selon ses instructions, dans le respect des obligations prévues par le RGPD et la loi "Informatique et Libertés".

Lorsqu'un transfert de données hors de l'Union européenne est nécessaire (notamment pour les services opérés par OpenAI ou Google), PILOTIM veille à ce que ces transferts soient encadrés par les clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne, garantissant un niveau de protection adéquat conformément à l'article 46 du RGPD.

Aucun de ces prestataires n'est autorisé à utiliser les données à des fins autres que la fourniture du service pour le compte de PILOTIM.

Dans le cadre où PILOTIM est amené à avoir recours à un ou plusieurs sous-traitants, PILOTIM s'engage à ne pas avoir recours à celui-ci sans l'autorisation écrite préalable spécifique ou générale, du Client. Si PILOTIM est amené à avoir recours à un sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques pour le compte du Client, PILOTIM s'engage à imposer à ce sous-traitant les mêmes obligations en matière de protection de données que celles stipulées dans le présent Article.

PILOTIM s'engage par ailleurs à aider dans la mesure du possible le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement ou encore droit à la portabilité des données et tout autre droit au sens de la loi n° 78-17 modifiée dit « Loi Informatique et libertés » et du Règlement (UE) 2016/679 dit RGPD.

Dans l'hypothèse où une personne concernée par un traitement de données à caractère personnel s'adresserait directement à PILOTIM pour exercer ses droits, PILOTIM transmettra cette demande au Client, dès réception, par courrier électronique à l'adresse de contact pour le traitement des données mentionnée par le Client lors de sa Commande, ou à toute autre adresse indiquée par le Client.

PILOTIM s'engage à aider le Client à garantir le respect de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, et notamment des obligations prévues aux articles 32 à 36 du Règlement (UE) 2016/679, compte tenu de la nature du traitement et des informations à la disposition de PILOTIM, notamment aider le Client, si nécessaire et sur demande, à assurer le respect de ses obligations découlant de la réalisation des analyses d'impact relatives à la protection des données et de la consultation préalable de la CNIL.

PILOTIM s'engage à restituer, supprimer ou détruire selon la décision du Client, toutes les données à caractère personnel à la cessation du Contrat à moins que le droit français ou le droit de l'Union européenne n'exige la conservation des données à caractère personnel ;

PILOTIM s'engage à mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent Article et pour permettre la réalisation d'inspections ou d'audits par le Client ou un tiers qu'il a mandaté.

PILOTIM s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à participer, dans le cadre du Contrat, aux opérations de traitement de données à caractère personnel, soient sensibilisées et reçoivent une formation appropriée en matière de protection des données à caractère personnel.

Dans l'hypothèse où PILOTIM aurait connaissance, dans le cadre du Contrat, d'une violation de données à caractère personnel, elle s'engage à Informer le Client de cette violation de données dans les meilleurs délais et à faire parvenir au Client toutes informations qui lui permettront de respecter ses propres obligations.

Le Client reste propriétaire des données qu'il traite au moyen du logiciel et des services hébergés fournis par PILOTIM. Néanmoins, le Client autorise expressément PILOTIM à utiliser ces données après anonymisation, pour être notamment utilisées par PILOTIM à des fins statistiques ou encore pour améliorer ses services et produits. Dans l'hypothèse d'une telle utilisation, PILOTIM garantit le Client que cette utilisation sera réalisée dans le strict respect de la réglementation en vigueur.

PILOTIM déclare tenir un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client, comprenant :

- Le nom et les coordonnées du ou des sous-traitants et celles de leur éventuel délégué à la protection des données,
- Les catégories de traitements effectués pour le compte du Client,
- Une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles visées à l'article 32, paragraphe 1 du Règlement (UE) 2016/679, dans la mesure du possible,
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa, du Règlement (UE) 2016/679, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées.

## ARTICLE 6 – GARANTIES ET RESPONSABILITÉ

PILOTIM garantit qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle permettant de conclure le présent contrat. Il garantit que les prestations des services qu'il s'est engagé à assurer ne constituent pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante de quelque nature qu'elle soit.

Dans ces conditions, PILOTIM garantit le Client contre toute action en contrefaçon qui serait engagée à son encontre de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle portant sur le logiciel PILOTIM et mis à la disposition du Client dans les conditions décrites au présent contrat.

Le Client s'engage quant à lui à signaler immédiatement à PILOTIM toute contrefaçon du logiciel PILOTIM dont il aurait connaissance, PILOTIM étant alors libre de prendre les mesures qu'il jugera appropriées.

Les parties conviennent que PILOTIM prendra à sa charge tous dommages et intérêts auxquels pourrait être condamné le Client par une décision de justice devenue définitive, ayant pour base exclusive la démonstration d'une contrefaçon.

PILOTIM n'est tenu à l'égard des engagements figurant aux présentes, que d'une obligation de moyens concernant l'accès au service qui dépend de l'internet.

Les parties conviennent expressément que PILOTIM ne pourra également être tenu responsable des interruptions du logiciel PILOTIM ou de dommages liés :

- À un cas de force majeure,
- À une interruption de la fourniture de l'électricité ou des lignes de transmissions, due aux opérateurs publics ou privés,
- À une utilisation anormale ou frauduleuse par le Client ou des tiers nécessitant l'arrêt du service pour des raisons de sécurité,
- À une mauvaise utilisation du logiciel PILOTIM par le Client,
- À une intrusion ou à un maintien frauduleux d'un tiers dans le système, ou à l'extraction illicite des données, malgré la mise en œuvre de moyens de sécurisation conformes aux données actuelles de la technique, PILOTIM ne supportant qu'une obligation de moyens au regard des techniques connues de sécurisation,
- À la nature et au contenu des informations et données créées et / ou communiquées par le Client ; plus généralement, PILOTIM ne peut en aucun cas être responsable à raison des données, informations, résultats ou analyses provenant d'un tiers, transmis ou reçus au travers de l'utilisation du logiciel PILOTIM mis à la disposition du Client,
- À un retard dans l'acheminement des informations et données lorsque PILOTIM n'est pas à l'origine de ce retard,
- À un fonctionnement du réseau internet ou des réseaux téléphoniques ou câblés d'accès à internet non mis en œuvre par PILOTIM.

PILOTIM ne saurait être tenu responsable des dommages indirects ou ne résultant pas directement et exclusivement d'une défaillance des services.

Dans le cas où la responsabilité de PILOTIM serait recherchée à quelque titre et pour quelque cause que ce soit, celle-ci ne pourra excéder, tous chefs de préjudices confondus, le montant des sommes perçues par PILOTIM au titre de l'abonnement au cours des 12 mois précédant l'événement.

Toute réclamation doit être adressée par le Client dans les 15 jours suivant la réception de la facture couvrant la période pendant laquelle le fait à l'origine de la réclamation s'est produit.

L'introduction d'une réclamation, quelle qu'elle soit, ne saurait autoriser le Client à retenir le paiement d'une somme arrivée à échéance.

#### ARTICLE 7 – ASSURANCES

PILOTIM est assurée auprès de la compagnie HISCOX France par l'intermédiaire des Assurances Banques Populaires IARD sous le numéro RCP0220899 pour une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle, pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution du présent contrat.

Le Client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution.

#### ARTICLE 8 – RÉSILIATION

Outre la possibilité offerte à chaque partie de ne pas reconduire le contrat à chaque date anniversaire, moyennant respect du préavis prévu à l'article 3, la résiliation unilatérale de celui-ci pourra être prononcée par l'une des parties en cas de manquement grave de l'autre partie, dans les conditions suivantes.

Tout manquement grave d'une partie à l'une des quelconques obligations mises à sa charge par le présent contrat, non réparé dans un délai de 15 jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, ouvre droit, pour l'autre partie, de se prévaloir unilatéralement de la résiliation de plein droit du présent contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre en vertu des présentes.

Compte tenu de l'intuitu personae régissant la présente convention, toute modification importante dans la forme, le montant et / ou la répartition du capital du Client ou dans le nombre d'utilisateurs visés au présent contrat, devra être notifiée à PILOTIM par tout moyen et dans un délai maximum de 5 jours à compter de la connaissance par le Client de la modification.

A défaut, PILOTIM aura la faculté de résilier de plein droit et sans préavis le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Par la présente clause, les parties entendent expressément pouvoir mettre en œuvre, par exception aux dispositions des articles 1184 et suivants du Code Civil, une telle résiliation extrajudiciaire du présent contrat en lieu et place de sa résolution judiciaire.

Après la résiliation, le Client s'engage à restituer à PILOTIM ou à cesser d'utiliser l'accès au logiciel PILOTIM.

PILOTIM s'engage quant à lui à restituer les données appartenant au Client suivant la procédure décrite dans la clause « Réversibilité ».

L'ensemble des sommes versées par le Client à la date de résiliation du contrat demeurent acquises à PILOTIM qui sera en droit d'exiger le paiement immédiat de toute somme facturée ou demeurant à facturer.

#### ARTICLE 9 – SOUS-TRAITANCE

PILOTIM est autorisée à recourir à un ou plusieurs sous-traitants pour la réalisation de tout ou partie des prestations techniques nécessaires au fonctionnement de ses services (hébergement, traitement, envoi de messages, intégrations tierces, diffusion d'annonces, services d'analyse, etc.), ce que le Client déclare accepter.

Ces sous-traitants interviennent uniquement pour le compte de PILOTIM et selon ses instructions, dans le strict respect des obligations de confidentialité et de sécurité imposées par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

À ce titre, PILOTIM peut notamment faire appel, de manière directe ou indirecte, aux catégories de prestataires suivantes :

- Prestataires d'hébergement et d'infrastructure : tels que OVH, Gandi ou tout autre hébergeur agréé en Europe, pour l'hébergement sécurisé des données et la maintenance des serveurs.
- Prestataires d'intelligence artificielle : notamment OpenAI, L.L.C., pour les fonctionnalités de génération, d'analyse ou de reformulation de contenus textuels.
- Prestataires de messagerie et de calendrier : tels que Google Ireland Limited, pour la synchronisation facultative avec Gmail ou Google Agenda, lorsque le Client active ces intégrations.
- Prestataires de sites internet et services digitaux : notamment agences web partenaires assurant la conception, l'hébergement ou la maintenance de sites réalisés pour le compte du Client, ou encore des prestataires de vitrines dynamiques (ex. Vitrine Media) permettant la diffusion d'annonces sur écrans connectés.
- Plateformes et portails immobiliers : tels que SeLoger, LeBonCoin, Bien'ici, Logic-Immo, ou tout autre portail agréé, dans le cadre de la multidiffusion des annonces via des plateformes techniques spécialisées comme UbiFlow ou équivalent.
- Réseaux ou plateformes inter-agences : telles que AMEPI, MLS Côte d'Azur, ou les modules inter-agences internes à Pilotim, permettant le partage de mandats ou d'informations entre professionnels adhérents.
- Prestataires d'avis clients et de réputation : tels qu'Opinion System, pour la collecte, la certification et la diffusion d'avis clients.
- Prestataires d'envoi de SMS : tels que iSendPro, SMS Factor, ou tout autre prestataire équivalent, pour l'envoi de notifications, rappels ou campagnes d'information.
- Prestataires de registres électroniques et d'archivage : tels que Protexa (La Boîte Immo), dans le cadre de la tenue de registres ou du suivi de mandats.
- Prestataires de signature électronique : tels que YouSign, pour la mise en œuvre de signatures sécurisées et conformes aux exigences eIDAS.

Cette liste est non exhaustive et susceptible d'évoluer, en fonction des besoins techniques, des innovations et des partenariats conclus par PILOTIM. Dans tous les cas, PILOTIM s'engage à ne sélectionner que des prestataires présentant des garanties suffisantes en matière de sécurité, de confidentialité et de conformité RGPD.

Certains de ces prestataires peuvent être situés hors de l'Union européenne. Dans ce cas, PILOTIM veille à ce que les transferts de données soient encadrés par les clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne, garantissant un niveau de protection adéquat conformément à l'article 46 du RGPD.

Aucun prestataire n'est autorisé à utiliser les données traitées pour ses propres finalités, ni à en faire un usage autre que celui strictement nécessaire à la fourniture du service pour le compte de PILOTIM.

#### **ARTICLE 10 – NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL**

Chacune des parties s'engage pendant la durée du contrat et un an après son expiration ou sa résiliation, pour quelque cause que ce soit, à ne pas recruter ou tenter de recruter le personnel de l'autre partie, sauf accord préalable et écrit de l'autre partie.

En cas de manquement, la partie fautive s'engage à verser à l'autre partie, à titre de clause pénale, une indemnité égale au montant des salaires bruts perçus par le préposé concerné pendant les 12 mois précédant son départ.

#### **ARTICLE 11 – RÉVERSIBILITÉ**

En cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, PILOTIM s'engage à assurer une totale réversibilité des données appartenant au Client sur le plan technique, et à tout mettre en œuvre afin de permettre au Client de reprendre et de faire reprendre par un tiers désigné par elle l'administration des données du Client.

PILOTIM fera ses meilleurs efforts pour que le transfert du système de données du Client à un autre fournisseur se passe dans des conditions optimales.

PILOTIM établira un devis comprenant la remise au nouveau fournisseur de tous les éléments dont il dispose et de son assistance technique.

PILOTIM n'est tenu que d'une obligation de moyens à ce titre.

#### **ARTICLE 12 – INCESSIBILITÉ**

PILOTIM étant seul titulaire des droits d'exploitation commerciale du logiciel PILOTIM, les parties conviennent que le Client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, ponctuel, incessible et non exclusif.

Dans ces conditions, il est expressément convenu que le présent contrat ne pourra être cédé à un tiers par le Client, sauf accord préalable et écrit de PILOTIM.

#### **ARTICLE 13 – CLAUSE DE MODIFICATION**

PILOTIM est autorisé à modifier le contenu des présentes conditions générales, sous réserve de notifier au Client l'existence de cette modification et la date de sa prise d'effet, en l'invitant à prendre connaissance du nouveau texte des conditions générales de vente, disponible en ligne.

L'accord du Client sera réputé acquis à défaut d'opposition écrite dans les 28 (Vingt Huit) jours suivant cette notification, ce qui entraînera l'entrée en vigueur immédiate et automatique des conditions générales de vente modifiées, à l'expiration de ce délai, ou à compter de la date d'entrée en vigueur indiquée par PILOTIM dans le cadre de la notification susvisée.

#### **ARTICLE 14 – NULLITÉ PARTIELLE**

La nullité de l'une des stipulations des présentes conditions ne pourra entraîner l'annulation de celles-ci dans son ensemble.

En cas d'annulation d'une clause des présentes, les parties s'efforceront, en tout état de cause, de renégocier une clause économiquement équivalente.

#### **ARTICLE 15 – LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPÉTENT**

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française.

Tout litige relatif à la validité, l'exécution et ou l'interprétation du présent contrat sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de LILLE, Tribunal auquel les parties accordent juridiction quels que soient le lieu d'exécution du contrat, le domicile du défendeur ou le mode de règlement des paiements acceptés, même dans le cadre d'un appel en garantie, d'une pluralité des défendeurs ou d'une procédure en référé.

### **FOURNITURE DE LOGICIELS**

#### **ARTICLE 16 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES FOURNITURE DE LOGICIELS**

PILOTIM, titulaire sur le(s) logiciel(s) décrit(s) dans la Commande, concède, sous réserve du paiement de la totalité des sommes visées dans cette Commande, au Client, qui l'accepte dans les termes et limites des présentes conditions générales, un droit personnel, non exclusif et non cessible, d'utilisation de ce(s) logiciel(s) pour la durée définie dans la Commande sous réserve des dispositions de l'Article 8.

PILOTIM garantit avoir remis au Client une documentation décrivant les principales fonctionnalités offertes par le(s) logiciel(s) PILOTIM et avoir mis à disposition des supports de formation décrivant la manière d'exploiter ces fonctionnalités, ce que reconnaît expressément « Le Client ».

Le Client reconnaît que le(s) logiciel(s) fournis par PILOTIM sont des logiciels standard, conçus pour satisfaire le plus grand nombre de clients.

Le Client déclare avoir choisi le(s) logiciel(s) PILOTIM, lequel est parfaitement adapté à ses besoins et dont l'utilisation à distance pourra se faire à partir des matériels informatiques dont il dispose, et notamment par le biais de ses logiciels d'interrogation (navigateurs) ou ses moyens de connexion. En conséquence, aucune annulation de Commande ne sera acceptée, sauf accord amiable entre les parties. PILOTIM ne garantit en aucun cas l'adéquation des logiciels fournis aux besoins du Client, ni leur compatibilité avec d'autres éléments, matériels ou logiciels, du système informatique du Client, que ces éléments aient été ou non fournis par PILOTIM. De même, les logiciels édités par des tiers sont fournis sans aucune autre garantie que celles accordées par leur éditeur.

Ce droit d'utilisation ne pourra s'exercer que sous les limites et dans les conditions suivantes :

- Le Client s'engage à n'utiliser les logiciels que pour les seuls besoins de son activité et dans le strict respect de la Commande, des conditions générales, de la documentation, et le cas échéant, pour les logiciels tiers, des documents contractuels fournis par leurs éditeurs et annexés à la Commande,
- Le Client reconnaît que l'utilisation des logiciels tiers implique l'acceptation sans réserve des contrats de ces éditeurs tiers et il s'engage, sous sa seule responsabilité, à se conformer aux obligations imposées par ces contrats,
- Le Client s'interdit de donner accès à un tiers, directement ou indirectement, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des logiciels mis à sa disposition dans le cadre du présent contrat,
- Toute reproduction de la documentation des logiciels est interdite sauf autorisation écrite et préalable de PILOTIM.

Toute utilisation dépassant les limitations listées ci-dessus devra faire l'objet d'un accord préalable matérialisé par un avenant.

Les présentes conditions générales ne confèrent au Client aucun autre droit que le droit d'utilisation des logiciels. Il est expressément convenu que les présentes conditions générales n'emportent cession ou concession d'aucun droit sur le code source pour le(s) logiciel(s) PILOTIM. Il est aussi précisé que le(s) logiciel(s) PILOTIM peut comporter des technologies appartenant à des tiers, pour lesquelles PILOTIM ou l'éditeur tiers dispose des droits de distribution nécessaires.

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter les droits de propriété intellectuelle de PILOTIM et des éventuels éditeurs tiers. Il est expressément convenu que toute reproduction des logiciels, reproduction qui ne peut être effectuée que dans les limites définies ci-dessus, doit comporter la mention apparente des droits de propriété intellectuelle de PILOTIM, notamment les mentions de ses marques, logos et droits d'auteur, telles qu'elles figurent dans les logiciels mis à disposition.

## ARTICLE 17 – FOURNITURE DE(S) LOGICIEL(S)

Les logiciels fournis par PILOTIM sont fournis à la location moyennant un abonnement aux conditions définies à la Commande. Le droit d'utilisation n'est concédé que sous réserve du parfait paiement de la redevance périodique qu'elle soit mensuelle, trimestrielle ou annuelle pour la durée d'engagement mentionnée dans la Commande. A défaut de mention de durée, celle-ci est minimum d'un an. Dans tous les cas, sauf disposition contraire mentionnée sur la Commande, l'abonnement se renouvelle par tacite reconduction, sauf résiliation par l'une ou l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de trois mois avant l'échéance du terme.

### 17.1 ACCES AU(X) LOGICIEL(S) PILOTIM ET AUX DONNEES

PILOTIM s'engage à fournir au Client toutes les informations techniques nécessaires aux modalités de connexion.

A l'ouverture du compte d'accès au(x) logiciel(s) PILOTIM, PILOTIM fournira au Client un couple « identifiant / mot de passe » ci-après désigné « l'identifiant » lui permettant :

- D'une part d'accéder au(x) logiciel(s) PILOTIM,
- D'autre part de créer les identifiants des utilisateurs avec le niveau d'habilitation qu'il aura choisi.

Le Client dispose d'un délai de 8 jours à compter de la remise de « l'identifiant » pour vérifier le bon fonctionnement des logiciels au sein de sa structure, et émettre par écrit ses éventuelles réserves.

A défaut de notification dans ce délai, l'installation des logiciels chez le Client sera réputée validée.

Il est rappelé que le Client est responsable de ses propres équipements (matériels et logiciels) nécessaires à l'accès au service des logiciels PILOTIM via le réseau internet.

Il est précisé que l'accès au(x) logiciel(s) hébergés sur les serveurs de PILOTIM est sécurisé de façon à protéger, de façon permanente à l'égard des tiers et des autres utilisateurs non habilités à en prendre connaissance, toutes les données du Client qui sont amenées à circuler au travers des systèmes dans le cadre de l'utilisation des services.

L'utilisation et la préservation des identifiants et mots de passe relèvent de la seule responsabilité du Client.

Toute perte ou divulgation involontaire d'éléments susceptibles de permettre à un tiers de prendre connaissance des identifiants et mots de passe du Client doit être immédiatement notifiée par écrit à PILOTIM.

Sauf disposition contraire convenue entre les parties à la Commande, le prix des logiciels fournis par PILOTIM n'inclut pas le prix des prestations nécessaires à leur installation, à leur mise en service, à leur paramétrage ou à leur configuration, ni la formation des utilisateurs.

### 17.2 LES SERVICES PROPOSES PAR LE(S) LOGICIEL(S) PILOTIM

Le(s) logiciel(s) PILOTIM permet notamment de gérer grâce à une interface simple et conviviale l'ensemble des fondamentaux indispensables à la bonne gestion d'une agence immobilière, d'un réseau d'agents immobiliers ou d'un cabinet immobilier, principalement au niveau de leurs activités « transaction – vente – location » et de manière accessoire au niveau de leurs activités « gestion – syndic ».

Sont concernés la gestion des biens, les messages, les contacts, les clients, les visites, les estimations, les rapprochements, les annonces, les publicités, le traitement des ventes par les collaborateurs, les statistiques associées.

Le(s) logiciel(s) PILOTIM permet d'acheminer toutes les annonces du Client :

- Directement sur son site dès lors que PILOTIM en assure la gestion,
- Par l'intermédiaire d'une API ou de passerelles en cas d'interfaçage avec le site internet que le Client gère lui-même,
- Par la multidiffusion d'annonces vers des portails immobiliers, des partenaires, des supports,
- Par l'intermédiaire de passerelles mises à disposition par Pilotim vers les tiers ou via des logiciel(s) tiers de multidiffusion d'annonces intégrés au(x) logiciel(s) Pilotim.

Une description synthétique des principales fonctionnalités du(des) logiciel(s) Pilotim listant une grande partie des services proposés et non exhaustifs peut être communiquée à la demande du Client lors de la Commande.

## PRESTATIONS DE SERVICES

## ARTICLE 18 – DISPOSITIONS GENERALES DES PRESTATIONS DE SERVICES

PILOTIM s'engage à fournir les prestations commandées à compter de la date de signature de la Commande ou de démarrage prévue dans la Commande et cela pour la durée initiale prévue dans la Commande.

### 18.1 OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client reconnaît que son implication et sa collaboration sont essentielles à la bonne exécution du contrat.

A cet effet, le Client s'engage à fournir au « Prestataire » tous éléments et informations utiles lui permettant de mener à bien la réalisation des prestations prévues à la Commande.

Le Client s'engage notamment à définir précisément ses besoins lors de la Commande par l'édition d'un cahier des charges ou d'un document exprimant précisément les besoins et durant son exécution, étant précisé que ces documents d'expression des besoins ne sont opposables à PILOTIM qu'à la condition qu'ils aient été acceptés et signés par un représentant habilité chez PILOTIM.

Toute prestation demandée par le Client ne correspondant pas à un besoin clairement défini avant la Commande pourra donner lieu à facturation complémentaire sur la base du tarif horaire de PILOTIM en vigueur pour chaque type de prestation sollicitée que ce soit pour des développements informatiques, du graphisme, du suivi de projet, de conseils en communication, de la formation, de la gestion de réseaux sociaux, etc...

Toutes les prestations commandées par le Client quel que soit leur nature, font l'objet d'un recettage par le client, qui pourra prendre la forme d'un accord par mail, d'une mise en ligne ou d'une fiche d'intervention. La mise en ligne d'un site, d'un développement sur mesure ou de toute autre prestation, à défaut de réserve émise par le Client vaut recette.

Le Client s'engage à fournir à PILOTIM toutes les informations sous format numérique (cartes de visite, articles de presse, etc...) nécessaires à l'élaboration de la prestation tel que défini ensemble par les parties et ce dans un délai raisonnable défini entre les parties pour respecter les délais de validation et de livraison de la prestation.

Le Client est pleinement responsable des éléments qu'il apporte.

Le Client doit être titulaire des droits nécessaires à leur utilisation dans le cadre de ces prestations.

Le Client s'engage à respecter les délais de validation prévus au bon de Commande ou au cahier des charges.

Concernant les contenus apportés par le Client, celui-ci reste titulaire des droits sur ceux-ci.

En raison du caractère interactif et évolutif liés aux solutions et prestations hébergés sur le web, le Client autorise PILOTIM à modifier la structure, les supports de communication et le contenu des prestations notamment récurrentes afin d'adapter celles-ci aux nouveaux usages et évolutions ultérieures.

### 18.2 OBLIGATIONS DE PILOTIM

PILOTIM s'engage à respecter les délais indiqués au bon de Commande ou au cahier des charges.

PILOTIM est soumis à une obligation de moyen.

Lorsque PILOTIM estime qu'une prestation est achevée, le Client doit la valider ou émettre des réserves dans un délai maximum de 14 jours.

Faute de manifestation du Client dans le délai ci-dessus, la prestation est considérée comme étant achevée.

En cas de réserves, PILOTIM modifie la prestation au regard de celles-ci.

Lorsque le Client émet des réserves sur la base du cahier des charges initial, que ce soit lors d'une réception provisoire ou lors d'une réception définitive, PILOTIM dispose d'un délai de 14 jours afin de prendre en compte les réserves et les corriger.

Les réserves doivent être en adéquation avec le bon de Commande ou le cahier des charges initial, à défaut elles peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

PILOTIM n'est pas responsable pour tous retards imputables au Client dans ses validations, inexécutions ou dommages dus à des cas de force majeure ou à des cas fortuits.

PILOTIM garantit au Client la jouissance paisible des droits qui lui sont consentis contre tout trouble, revendication ou éviction quelconque.

En raison du caractère interactif et évolutif liés aux solutions et prestations hébergés sur le web, PILOTIM autorise le Client à modifier les supports de communication mis à sa disposition pour ses besoins futurs.

## ARTICLE 19 – PRINCIPALES PRESTATIONS DE SERVICE

Les prestations de service listées ci-après ne sauraient être limitatives des prestations proposées par PILOTIM au Client. Au regard des compétences et qualifications des différentes équipes de PILOTIM, le Client peut Commander des prestations de services facturées au temps passé ou des prestations récurrentes au forfait selon les spécifications définies entre les parties lors de la Commande. Ces prestations peuvent être d'ordre technique, informatique, graphique, artistique, ou peuvent relever de suivi de projet ou de conseil en communication.

### 19.1 GESTION NOM(S) DE DOMAINE(S) ET MESSAGERIE HEBERGEE

PILOTIM s'engage à enregistrer au nom du Client et à sa demande (lors de la Commande ou postérieurement dans le cadre des relations contractuelles entre les parties) par l'intermédiaire d'un bureau d'enregistrement le(les) nom(s) de domaine(s) choisis par le Client auprès du registre responsable. Dans ce cadre et sauf stipulations contraires, il est convenu qu'en commandant à PILOTIM l'enregistrement d'un ou plusieurs(s) nom(s) de domaine(s), le client mandate PILOTIM pour procéder à son renouvellement auprès de l'organisme responsable et refacturera chaque renouvellement aux conditions convenues entre les parties lors de la Commande initiale du ou des domaine(s) objets du renouvellement.

Il est expressément convenu que si le Client souhaite conserver la gestion du renouvellement et des Commandes de son/ses nom(s) de domaine(s), le Client reste pleinement responsable du renouvellement de ceux-ci même si le Client a communiqué à PILOTIM les informations et accès requis à la bonne gestion du présent contrat.

Sur mandat expresse du Client, PILOTIM peut se charger d'effectuer les éventuelles démarches nécessaires au transfert d'un ou plusieurs(s) nom(s) de domaine auprès de l'organisme responsable et du bureau d'enregistrement en charge de celui-ci. Pour cela, le Client s'engage à fournir toutes les informations et accès utiles à la réalisation de ce transfert. Cette prestation peut faire l'objet d'une facturation au temps passé.

Si la Commande comporte la fourniture d'adresses emails et d'une messagerie, PILOTIM s'engage par l'intermédiaire de ses partenaires à fournir un service hébergé de messagerie électronique, permettant de bénéficier des services d'un logiciel de messagerie selon les caractéristiques et limites décrites dans la Commande ou annexées à celles-ci, compte tenu des spécificités propres à chaque service de messagerie.

## 19.2 FORMATION

Si la Commande comporte une ou des prestations de formation, le Client s'engage à ce que le(s) utilisateur(s) prévu(s) et concerné(s) soit/soient présents lors de ces sessions qu'elles soient en présentiel ou en distanciel. Le Client déclare être pleinement informé à cet égard de l'importance des formations pour assimiler tout nouveau projet informatique et s'en approprier pleinement les fonctionnalités et services proposés dans ce cadre. Les prestations de formation peuvent faire l'objet d'une convention de formation entre PILOTIM et Client décrivant l'ensemble du programme de formation, les modalités, moyens mis en œuvre et outils de mesure associés conformément à la réglementation régissant les organismes de formation. Ces formations pourront aussi être dispensés par l'intermédiaire d'un organisme de formation partenaire de PILOTIM.

Pour chaque formation, PILOTIM s'engage à fournir un devis au client. Ce dernier est tenu de retourner à PILOTIM un exemplaire renseigné, daté, signé et tamponné, avec la mention « Bon pour accord ». Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre PILOTIM, l'OPCO (les opérateurs de compétence agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises) ou le client.

À la demande du client, une attestation de présence ou de fin de formation, ainsi que des feuilles d'émargement peuvent lui être fournies.

### Prix et modalités de paiement

Les prix des formations sont indiqués en euros hors taxes et ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur. Le paiement est à effectuer après exécution de la prestation, à réception de la facture, au comptant. Le règlement des factures peut être effectué par virement bancaire ou par chèque. Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

### Prise en charge

Si le client bénéficie d'un financement par un OPCO, il doit faire une demande de prise en charge avant le début de la prestation. Le client est tenu de fournir l'accord de financement lors de l'inscription. Dans le cas où PILOTIM ne reçoit pas la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, l'intégralité des coûts de formation sera facturée au client.

### Conditions de report et d'annulation d'une séance de formation

L'annulation d'une séance de formation est possible, à condition de le faire au moins 10 jours calendaires avant le jour et l'heure du début de la formation. Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par e-mail à l'adresse [formation@pilotim.com](mailto:formation@pilotim.com). En cas d'annulation entre 4 et 10 jours ouvrables avant la date de la formation, le client est tenu de payer une pénalité d'annulation, à hauteur de 10% du coût total initial de la formation. En cas d'annulation moins de 3 jours ouvrables avant le début de la formation, une pénalité d'annulation correspondant à 50% du coût total initial sera facturée au client.

La demande de report de sa participation à une formation peut être effectuée par le client, à condition d'adresser une demande écrite à l'organisme de formation dans un délai de 10 jours avant la date de la formation.

En cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou à un cas de force majeure, PILOTIM ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses clients. Ces derniers seront informés par mail.

### Programme des formations

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des formations suivant la dynamique de groupe, l'actualité ou le niveau des participants. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif.

### Propriété intellectuelle et droit d'auteur

Les supports de formation, quelle qu'en soit la forme sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès de PILOTIM. Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de formations.

## 19.3 INTERFAÇAGE SITE

Pour le cas où le Client dispose déjà d'un site internet dont il souhaite conserver la gestion et l'administration, l'accès au(x) logiciel(s) PILOTIM à partir de son site nécessite la mise en place d'une interface par l'intermédiaire d'une Commande dont l'objet est de permettre une parfaite communication et synchronisation des deux systèmes.

Cette intégration s'effectuera sous la forme de web services côté site client qui communiqueront de manière synchronisée avec les mêmes web services mis en place par PILOTIM sur le logiciel PILOTIM.

Il est important que la base des biens sur le site Client soit parfaitement synchronisée avec celle du logiciel PILOTIM de façon à ce qu'un bien sur le site Client ait sa copie en temps réel sur le logiciel PILOTIM et que tout événement concernant ce bien soit répercuté en temps réel sur les deux systèmes.

Pour ce faire, les références des biens utilisés sur le site Client doivent impérativement être transmises aux web services du logiciel PILOTIM.

Pour l'intégration, PILOTIM fournit la documentation nécessaire à cette synchronisation, à savoir :

- Le format du fichier xml qui contient la liste de tous les biens actifs,
- Le format du fichier xml qui contient la liste de toutes les zones et des codes postaux associés,
- Les paramètres des web services et les résultats qu'ils produisent.

Ces web services sont des URL hébergées par PILOTIM, elles peuvent être appelées depuis n'importe quel langage de programmation. Elles produisent des résultats au format xml pour plus de lisibilité.

## 19.3 REALISATION D'UN SITE INTERNET

Si la Commande prévoit la réalisation ou la mise à disposition d'un site internet, PILOTIM s'engage à réaliser le site du Client selon les dispositions prévues lors de la Commande de la prestation.

Cette prestation pourra comprendre selon le gabarit de site choisi parmi les modèles proposés par PILOTIM, selon les contraintes techniques pour sa réalisation et la formule d'abonnement ou de site en achat choisie :

- La conception de l'architecture du site et d'une maquette fonctionnelle (schéma/wireframe) selon les spécifications souhaitées par le Client et mentionnées sur ce cahier des charges,
- Le maquettage graphique des principales pages du site,

- La conception des pages du site avec l'intégration des textes, images, contenus, etc. et les éléments fournis ou prévues en accord avec le Client,
- L'intégration technique, le développement des scripts, la programmation, et l'installation du site,
- L'activation des services associés entre le site et le(s) logiciel(s) PILOTIM,
- Le recettage du site par étapes successives,

Après validation par le Client, PILOTIM procédera à la mise en ligne du site.

Le Client s'engage à transmettre en temps voulu toutes les informations nécessaires au bon avancement du projet de réalisation ou de mise à disposition d'un site internet, dans le respect de ses obligations.

#### 19.4 COMMUNITY MANAGEMENT

Dans le cas où le Client confie sa communication professionnelle sur les réseaux sociaux, Pilotim crée du contenu personnalisé et engageant pour tisser des relations solides avec sa communauté, en construisant la présence et la crédibilité professionnelle du Client par des posts réguliers sur les réseaux sociaux du Client.

Le Client s'engage à fournir à PILOTIM les informations nécessaires à la conception-rédaction de contenus à publier sur ses profils sur les différents réseaux sociaux.

PILOTIM s'engage à tout mettre en œuvre pour accroître la visibilité et le suivi des profils réseaux sociaux que le client lui confie, dans la limite du périmètre de son domaine d'intervention.

La prestation pourra notamment intégrer un forfait initial de mise en place incluant la veille des concurrents et du secteur géographique du Client, l'analyse de ses réseaux sociaux à l'état actuel si existant, la création de profils sociaux non existants, la personnalisation de ces pages profils, puis se traduire par une prestation récurrente comprenant l'Animation des réseaux sociaux du Client par la publication et le partage régulier d'articles en lien avec son activité, la création d'opérations et événements pour booster la viralité des pages profils du client, un rapport périodique dont la fréquence est défini lors de la Commande sur les performances et statistiques des pages concernées, ou encore la rédaction d'articles sur le site internet du Client en lien avec les réseaux sociaux.

#### 19.5 IMPORT/EXPORT DE DONNEES

Si la Commande prévoit une prestation d'importation ou de reprise de données, le Client s'engage à transmettre à PILOTIM en une seule fois l'ensemble des données nécessaires à la bonne réalisation de cette importation de données, dans un format standard lisible et exploitable par machine et conforme aux spécifications convenues. Si toutefois les données ne peuvent être conformes à ces spécifications, le Client reconnaît dans ce cadre que PILOTIM n'est engagé que par une obligation de moyen afin de faire correspondre au mieux les données importées avec la manière dont celles-ci pourront être exploitées dans le logiciel PILOTIM et que PILOTIM ne pourra être tenue responsable d'erreurs d'importation lors de cette opération et des conséquences éventuelles de ces erreurs.

Selon l'abonnement souscrit par le Client, PILOTIM met à disposition de celui-ci des outils d'exportation de données pour pouvoir récupérer celles-ci dans un format structuré (csv) ou dans le cadre de passerelles d'exportation de données spécifiques.

Si l'abonnement n'inclut pas cette prestation ou l'accès à l'outil d'exportation de données structurées, le Client peut demander à PILOTIM d'exporter des données dans le cadre d'une Commande précisant les modalités et le format d'export de ces données.

#### 19.6 REFERENCEMENT

##### a) Référencement naturel (SEO)

En complément du site internet mis à la disposition du Client, PILOTIM peut être mandaté par le Client dans le cadre d'une Commande pour intervenir simultanément sur le suivi et l'optimisation du référencement naturel de celui-ci auprès des moteurs de recherche et annuaires internet par un accompagnement sur l'amélioration des contenus du site au regard du SEO (Optimisation et suivi du référencement naturel) accompagné de rapports périodiques.

Le Client s'engage à fournir les informations utiles au référencement de son site internet à PILOTIM afin de mettre en place la stratégie de référencement appropriée au regard des objectifs recherchés. Cela peut se traduire notamment par la définition des Indicateurs de Performance spécifiques au référencement naturel, la définition d'un plan de taggage du site, la définition de mots clés, l'identification des axes de progression et des contenus à créer ou optimiser sur le site, la rédaction de contenus, etc...

PILOTIM conseille le Client sur la pertinence des mots clés suivis et détermine la meilleure stratégie de référencement à appliquer pour optimiser le référencement du site internet du Client.

PILOTIM s'engage à fournir un rapport périodique dont la fréquence est définie lors de la Commande sur les performances et statistiques de référencement du site sur les principaux moteurs de recherche, en accompagnant ce rapport de recommandations pour l'amélioration continue du référencement du site du Client.

Le Client reconnaît que les annuaires et moteurs restent libres ou non d'intégrer un site dans leurs bases de données et dans leurs pages de résultats. La qualité du site aussi bien au niveau technique que du contenu influence directement le fait qu'il soit ou non enregistré dans les moteurs et annuaires.

PILOTIM tient à rappeler au Client qu'un positionnement sur des mots clés trop génériques relève de l'impossible car certains mots clés peuvent générer des centaines de millions de résultats dans les moteurs les plus en vue.

PILOTIM tient à rappeler enfin au Client qu'il est impossible :

- De prévoir le classement du site du Client après référencement,
- De savoir combien de temps le site référencé du Client pourra conserver son classement,
- D'anticiper les réactions des concurrents,
- De connaître intégralement les algorithmes de classement des outils de recherche, lesquels modifient constamment leur méthodologie en ce domaine.

PILOTIM s'engage à faire son maximum en la matière pour que le Client soit présent dans le plus grand nombre d'outils de recherche, conformément aux objectifs raisonnables définis entre PILOTIM et le Client. PILOTIM n'est tenue à ce titre que dans le cadre d'une obligation de moyens.

##### b) Référencement payant (SEA)

Le Client peut vouloir compléter son dispositif de communication par l'achat de mots clés, d'annonces, et de publicités sur les principaux moteurs de recherche et annuaires internet et commander à PILOTIM une prestation récurrente de gestion d'une campagne de référencement payant incluant la gestion d'un budget d'achat d'espaces publicitaires (annonces, encarts publicitaires, etc.).

Le Client s'engage à fournir les informations utiles au référencement payant de son site internet à PILOTIM afin de mettre en place la stratégie de référencement payant appropriée au regard des objectifs recherchés et du budget d'achat d'espace définis à la Commande. En accord avec la stratégie définie avec le Client, PILOTIM se charge notamment de créer les campagnes Search, Display et Remarketing, de sélectionner les mots clés pertinents, de créer les annonces, de définir le ciblage, les supports et emplacements, et de structurer la campagne de référencement payant. Chaque campagne confiée à PILOTIM fait l'objet d'ajustements réguliers pour en améliorer la performance, maîtriser le budget d'achat d'espaces publicitaires du Client, et en adapter les objectifs.

PILOTIM réalise un suivi périodique du positionnement des annonces et apporte les actions correctrices nécessaires afin d'optimiser le positionnement et l'efficacité de chaque campagne.

PILOTIM s'engage à fournir un rapport périodique dont la fréquence est définie lors de la Commande sur les performances et statistiques des campagnes de référencement payant confiées par lors de la Commande par le Client, en accompagnant ce rapport de recommandations pour l'amélioration continue du référencement du site du Client.

## MAINTENANCE ET ASSISTANCE

### ARTICLE 20 – MAINTENANCE

Il est rappelé que les prestations de maintenance, objet du présent contrat nécessitent une collaboration étroite et régulière entre les parties. Sont exclues des prestations de maintenance et d'assistance :

- Le développement de nouvelles fonctionnalités d'un logiciel,
- L'adaptation d'un logiciel à un changement de matériel, d'environnement logiciel ou de système d'exploitation du Client,
- La formation des utilisateurs,
- Les anomalies non reproductibles.

#### 20.1 MAINTENANCE LOGICIEL(S) ET SITE(S) SUR ABONNEMENT EDITES PAR PILOTIM

PILOTIM s'engage à assurer au profit du Client une prestation de maintenance du(des) logiciel(s) PILOTIM et site(s) internet mis à disposition du Client de façon à permettre sa pérennité et sa disponibilité, le tout dans le cadre d'une obligation de moyens.

PILOTIM s'efforcera de réaliser toutes les prestations nécessitées par la maintenance prioritairement avant 9 Heures et après 18 Heures les jours ouvrés, et le week-end, de façon à perturber le moins possible l'activité du Client, période pendant laquelle les logiciels et sites pourront exceptionnellement être indisponibles.

#### 20.2 MAINTENANCE LOGICIEL(S) ET SITE(S) SUR ABONNEMENT FOURNIS PAR DES TIERS

Si toutefois PILOTIM a fourni au Client un ou plusieurs logiciels édités par des tiers, son obligation au titre de la maintenance de ces logiciels se limite à assister le Client en transmettant au prestataire tiers la description de l'anomalie et en fournissant au Client le correctif proposé par l'éditeur tiers ou la solution proposée par celui-ci. PILOTIM s'engage à fournir au Client les nouvelles versions publiées par l'éditeur tiers en cas de contrat maintenance évolutive inclue liant le Client à l'éditeur. Le Client aura la possibilité de procéder aux mises à jour et correctifs, sous sa responsabilité. PILOTIM ne sera en aucun cas responsable des éventuels bugs ou anomalies qui pourraient suivre l'installation d'une mise à jour ou d'un correctif du logiciel tiers.

PILOTIM est déliée de toute obligation si le contrat liant le Client à l'éditeur n'est plus en vigueur ou si le Client n'a pas réglé les sommes dues à l'éditeur.

#### 20.3 MAINTENANCE PRESTATION(S) DE SERVICE(S)

Le Client peut opter au choix pour une maintenance corrective et / ou évolutive lorsqu'il commande une prestation sur mesure tel qu'un site internet sans abonnement, un développement sur mesure.

##### Maintenance corrective

Dans ce cadre, PILOTIM s'engage à corriger les anomalies, incidents, erreurs, défaillances du site internet ou du développement sur mesure ayant pour effet de gêner son fonctionnement, et notamment la conformité des liens hypertexte par rapport au cahier des charges, navigation sur le site, fonctionnement des menus déroulants et des moteurs de recherche, internes, processus de fonctionnement, etc...

##### Maintenance évolutive

Au titre de cette maintenance, PILOTIM s'engage à réaliser des adaptations, modifications, mises à jour du site internet ou du développement sur mesure sur la base de spécifications convenues d'un commun accord entre les parties et donnant lieu à un devis qui précisera le périmètre de la maintenance évolutive ainsi que le délai d'exécution par PILOTIM.

##### Modalités d'intervention de PILOTIM

Dès que le Client constate un défaut de son site internet ou du développement sur mesure, il consigne dans un support prévu à cet effet les conditions dans lesquelles il est intervenu et ses conséquences et il en informe aussitôt PILOTIM par e-mail ou par téléphone.

En fonction de l'information reçue et des précisions qu'elle contient, PILOTIM procède à des tests pour analyser le défaut, et en fonction de la gravité de ce dernier :

- soit donne par téléphone au Client une solution permettant de remédier immédiatement au défaut,
- soit décide de toute autre solution qu'il estime adaptée aux circonstances.

Dans tous les cas, PILOTIM s'engage à remettre le site internet ou le développement sur mesure en parfait état de fonctionnement et de visibilité, dans un délai de 2 jours ouvrés. Il est convenu que ces délais pourront être allongés d'un commun accord entre les parties au regard des circonstances du dysfonctionnement.

La permanence téléphonique sera assurée par PILOTIM de 9 heures à 12 heures 30 et de 14 heures à 17 heures 30 du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).

Les prestations de maintenance sont assurées par PILOTIM pour une durée d'un an à compter de la date de signature de la Commande mentionnant cette maintenance, renouvelable par tacite reconduction, pour la même durée, sauf dénonciation par le Client, 3 mois avant la date de renouvellement.

Le Client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation de(s) logiciel(s), sites, solutions informatiques et les recommandations de PILOTIM.

Le Client s'engage à n'entreprendre aucune opération qui, directement ou indirectement, bloquerait ou ralentirait les opérations du service de maintenance sans en avoir averti préalablement et par écrit PILOTIM.

Le Client s'engage à désigner un interlocuteur compétent et exclusif qui le représentera auprès de PILOTIM. En cas de modification de l'interlocuteur, le Client en informera par écrit PILOTIM.

PILOTIM garantit que le service de maintenance sera réalisé avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique. Et s'engage à cet effet dans le cadre d'une obligation de moyens.

## ARTICLE 21 – ASSISTANCE

PILOTIM s'efforcera de résoudre les difficultés rencontrées par les utilisateurs du(des) logiciel(s) PILOTIM et des sites internet sur abonnement, habilités par le Client par mail ou par téléphone selon la formule d'abonnement souscrite par le Client, et sans que cette assistance ne dépasse 30 minutes par jour.

Les utilisateurs sont invités à cet effet à envoyer leurs messages à l'adresse électronique du site assistance de PILOTIM mentionnée au sein du(des) logiciel(s) PILOTIM.

Le coût de l'assistance par mail ci-dessus décrite est inclus dans l'abonnement de base, l'assistance par téléphone étant limitée à certaines formules d'abonnement selon la formule souscrite par le Client.

Pour le cas où l'assistance fournie au Client au cours d'une même journée dépasse 30 minutes, PILOTIM pourra proposer au Client, une formation complémentaire, une modification de son abonnement, un déplacement sur site suivant devis préalable établi au tarif en vigueur.

Est expressément exclu de l'assistance le traitement des questions non directement liées à l'utilisation du(des) logiciel(s) PILOTIM ou qui révéleraient une insuffisance dans la formation initiale des utilisateurs des logiciels mis à leur disposition par PILOTIM, sauf à ce que le Client ait choisie une formule avec un Chargé de clientèle dédiée capable de le conseiller dans différents domaines d'expertises.

## HEBERGEMENT DES SERVICES HEBERGES DU CLIENT PAR PILOTIM

### ARTICLE 22 – PRESTATIONS D'HEBERGEMENT

Aux termes du présent contrat, PILOTIM s'engage à assurer au profit du Client une prestation d'hébergement sur ses serveurs présentant les caractéristiques ci-après détaillées :

- Surveillance du serveur mutualisé permettant d'héberger l'ensemble de ses données,
- Surveillance du bon fonctionnement de l'infrastructure nécessaire à l'hébergement,
- Surveillance de l'accès au(x) logiciel(s) PILOTIM, aux services et données hébergées,
- Maintenance du service (sauvegarde, administration, surveillance),
- Fourniture de statistiques de consultation du site hébergé du Client à sa demande.

PILOTIM sous-traite l'hébergement physique de ses serveurs au sein d'un Data Center partenaire.

Le partenaire de PILOTIM possède des équipes de techniciens dans le data center 24 heures sur 24 heures, tous les jours de l'année. Un système de monitoring des serveurs (ICMP) surveille tous les serveurs dédiés de tous les clients. En cas de détection d'un défaut, une intervention est automatiquement programmée et un email ou un sms de suivi est automatiquement envoyé à PILOTIM avec toutes les informations sur l'avancement du ticket d'incident.

Chaque serveur est connecté à trois circuits d'alimentation électrique.

Ainsi, une redondance est créée au niveau de l'alimentation électrique de sorte que si un circuit devait tomber en panne, le serveur continuerait d'être alimenté par l'autre circuit d'alimentation électrique.

Dans le Data Center, un système de détection d'incendie et de fumée est présent.

PILOTIM s'engage à limiter les accès au local dans lequel est situé le centre serveur ainsi que l'ensemble de ses installations informatiques et à mettre en place une procédure interne permettant de s'assurer qu'aucune personne étrangère au service ne peut accéder à ce local.

L'accès au Data Center et aux salles d'hébergement du partenaire de PILOTIM est protégé par des lecteurs de badges / d'empreintes digitales.

PILOTIM met à disposition du Client une adresse électronique dédiée à toutes les questions liées aux éventuels incidents techniques liés à l'hébergement.

Les utilisateurs habilités par le Client pourront aussi s'adresser à PILOTIM par l'intermédiaire d'un numéro de téléphone dédié.

PILOTIM s'engage pendant les jours ouvrés, du lundi au vendredi, de 9 Heures à 12 Heures 30, et de 14 Heures à 17 Heures 30 à respecter les délais suivants :

Niveau 1 : En cas de serveur indisponible et/ou de défaut matériel (hébergement) :

- Intervention (GTI) 4 heures,
- Réparation (GTR) 12 heures.

Niveau 2 : En cas de fonctionnement anormal du service hébergement :

- Intervention (GTI) 24 heures,
- Réparation (GTR) variable.

Il est expressément convenu entre le Client et PILOTIM que les données hébergées, le sont par l'intermédiaire d'un partenaire sous-traitant. PILOTIM s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques conformes aux usages techniques du moment (état de l'art) pour assurer la sécurité des données du Client.

### 22.1 - CONTINUITE DE L'ACCES

PILOTIM s'engage à mettre tous les moyens permettant d'assurer la continuité et la qualité des services hébergés du Client pendant les jours ouvrés, du Lundi au Vendredi, de 9 Heures à 12 Heures 30, et de 14 Heures à 17 Heures 30.

## 22.2 - SAUVEGARDE

PILOTIM s'engage à respecter la plus stricte confidentialité et l'intégrité des données du Client, et à s'efforcer d'en assurer la sauvegarde. Afin de maintenir une qualité de service optimale, afin de privilégier les temps de réponse du/des logiciel(s) et des sites internet qu'elle édite, PILOTIM devra procéder à l'archivage régulier de données du Client.

La sauvegarde des données est quotidienne.

La sauvegarde complète consiste à copier l'intégralité des fichiers spécifiés, à chaque opération de sauvegarde. Cette méthode présente le désavantage d'être lourde en termes de capacités de stockage nécessaire. Mais elle permet des restaurations de zéro les plus rapides.

Une fois par mois, une des sauvegardes est archivée sur les serveurs de sauvegarde de PILOTIM. Le nombre de sauvegardes historiques ainsi conservées est variable selon la taille disponible sur les serveurs de sauvegarde de PILOTIM.

PILOTIM s'engage à conserver pendant une durée minimale de 3 mois les dernières sauvegardes historiques du Client. Le Client peut demander le désarchivage de tout ou partie de ces sauvegardes dans un format structuré et lisible par machine. L'extraction de ces données est facturée aux temps passés, selon le temps nécessaire pour remettre à disposition les informations archivées.

En cas de perte des données archivées due à un problème technique résultant d'un cas de force majeure, PILOTIM ne saurait voir sa responsabilité engagée.

## 22.3 - QUALITE DU SERVICE D'HEBERGEMENT

PILOTIM mettra à la disposition du Client les ressources nécessaires à la mise en œuvre et au fonctionnement de ses services Hébergés.

L'hébergement proprement dit des services hébergés du Client par PILOTIM comprend :

- Un serveur principal,
- Un serveur secondaire synchronisé régulièrement avec le serveur principal, capable de prendre le relai à tout moment en cas de difficulté sur le serveur principal,
- Un serveur de sauvegarde sur lequel est assurée la sauvegarde complète des services hébergés du Client (fichiers et base de données).

## 22.4 - DISPONIBILITE DES SERVICES HEBERGES

a) PILOTIM s'engage à assurer un service d'hébergement 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, à l'exception :

- D'un événement ressortissant à la force majeure,
- D'opérations de maintenance et d'entretien sur le centre serveur de PILOTIM dans les conditions prévues à l'article 23.1,
- Des opérations de mise à jour du site web réalisées par le Client.

b) Le fonctionnement du service d'hébergement pourra être interrompu pour permettre d'effectuer les travaux d'entretien ou de maintenance du système informatique matériel et logiciel que PILOTIM doit obligatoirement effectuer pour conserver à son centre serveur sa qualité.

## 22.5- GARANTIES

PILOTIM garantit qu'il a conclu les assurances professionnelles couvrant ses responsabilités et s'engage à fournir tout document justificatif au Client à sa demande.

PILOTIM garantit que les outils, matériels, programmes et logiciels qu'il est susceptible d'utiliser dans le cadre des services d'hébergement et prestations associées, sont conformes aux règles de fabrication et de programmation en vigueur, ainsi qu'aux Lois applicables en matière d'accès au réseau.

## 22.6 – RESPONSABILITE DE PILOTIM

PILOTIM s'engage à assurer la sécurité logique et la sécurité physique des services hébergés sur son centre serveur au moyen de différents niveaux de sécurité pour éviter au maximum l'intrusion sur les services hébergés ou la destruction des données, notamment par le choix de ses propres fournisseurs hébergeurs.

PILOTIM se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques de ses infrastructures techniques et le choix de ses fournisseurs.

Il s'engage à ce que ces changements ne modifient pas les performances du service offert au Client.

Dans ce cadre, PILOTIM assume une obligation de moyens dans l'exécution des obligations ci-dessus définies.

En cas d'inexécution d'une quelconque de ses obligations définies au contrat, il appartiendra à PILOTIM d'apporter la preuve de ses diligences et des moyens mis en œuvre par lui.

Toutefois, PILOTIM ne pourra pas être responsable d'une inexécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure dûment prouvé et à condition d'en avertir le Client dans les meilleurs délais à compter de la survenance de la défaillance.

PILOTIM ne sera pas non plus responsable des agissements du Client notamment dans les cas ci-après :

- Détérioration de l'application ;
- Mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa clientèle ;
- Destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

## 22.7 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à n'utiliser les informations liées aux services hébergés du Client par PILOTIM, que pour ses besoins propres et pour les seules finalités visées au présent contrat.

Le Client se porte garant du respect des dispositions des présentes conditions générales par les utilisateurs du service auxquels il aurait communiqué des accès.

Le Client est le responsable entier et exclusif de ses identifiants et mots de passe. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci.

Le Client assume toute responsabilité en cas de divulgation de l'identifiant par une agence ou un utilisateur. En cas de perte, de détournement ou d'utilisation frauduleuse de l'identifiant par un utilisateur ou par tout tiers, le Client devra immédiatement avertir PILOTIM.

Le Client s'engage à communiquer des informations exactes et précises à PILOTIM et à l'informer sans délai de toute modification par tout moyen.

Le Client s'engage à ne pas poursuivre des objectifs illégaux, télécharger, transmettre ou diffuser des contenus illicites ou des virus, malveillants, trompeurs, portant atteinte à des droits de propriété intellectuelle ou à la vie privée d'autrui, ou encourageant la poursuite d'activités illégales au travers l'« Extranet PILOTIM ».

PILOTIM a la possibilité d'interrompre immédiatement sa prestation dans les cas contraires et ne saurait voir sa responsabilité engagée à ce titre.

Le Client est seul responsable de ses données (saisies ou traitées au sein de l'application) et garantit PILOTIM contre toute demande d'un tiers à ce titre et indemnisera PILOTIM des conséquences (dommages, frais, y compris honoraires d'Avocat, etc...) d'une telle demande.

A ce titre, le Client s'assurera de détenir l'entière propriété des droits de propriété intellectuelle sur les données incorporées par ses soins dans le(s) logiciel(s) et services hébergés par PILOTIM, sans qu'aucune responsabilité de PILOTIM ne puisse être recherchée à cet égard. Le Client est informé qu'il est seul responsable du traitement des données à caractère personnel qu'il peut être amené à collecter et des moyens à respecter pour ce faire. En conséquence, le Client est tenu de procéder à toute déclaration ou formalité relevant du traitement des données personnelles soumises à la réglementation dite Loi Informatique et Libertés et à la réglementation européenne dite RGPD pour tous les traitements visés par cette réglementation.

Le Client fera son affaire personnelle de toute mise en cause ou de tout recours engagé à son encontre sur ce point.

Le Client s'engage à tenir informé PILOTIM en temps réel sur le nombre d'utilisateurs du(des) logiciel(s) PILOTIM.

## 22.8 - CONDITIONS FINANCIERES DE L'HEBERGEMENT

Sauf disposition contraire prévue à la Commande, le coût de l'hébergement des services hébergés par Pilotim est compris lorsque ces services sont souscrits par abonnement.

Ce coût est distinct lorsqu'un service ou une prestation est souscrite à l'achat.

Dans ce cadre, Le coût de l'hébergement évolue selon la place occupée par les services hébergés du Client sur le centre serveur de PILOTIM et selon le trafic mensuel que ces services génèrent, conformément à la Commande. Le coût de l'hébergement peut varier de manière périodique selon le trafic et la place occupée, conformément à la grille tarifaire suivante :

- 1go de place occupée sur le disque dur et 3 go de trafic mensuel : 35 euros HT / mois,
- 2go de place occupée sur le disque dur et 6 go de trafic mensuel : 45 euros HT / mois,
- 3go de place occupée sur le disque dur et 9 go de trafic mensuel : 55 euros HT / mois,
- 4go de place occupée sur le disque dur et 12 go de trafic mensuel : 65 euros HT / mois,
- 5go de place occupée sur le disque dur et 15 go de trafic mensuel : 75 euros HT / mois,
- 6go de place occupée sur le disque dur et 18 go de trafic mensuel : 85 euros HT / mois.

Et ainsi de suite, à raison de 10 euros HT/mois par tranche supplémentaire de place occupée sur le disque dur et trafic mensuel.

La grille tarifaire est appliquée de la manière suivante : si le Site du Client occupe 512 mo et représente un trafic mensuel de 2go alors c'est le tarif pour « 1go de place occupée sur le disque dur et 3 go de trafic mensuel » qui s'applique.

Régulièrement un point est fait entre ce qui était prévu et les ressources réellement consommées. En cas de dépassement de l'utilisation des ressources par rapport à ce qu'il était prévu d'utiliser, une régulation de la facturation est opérée.

Sauf dispositions contraires prévues sur le bon de Commande, les prestations d'hébergement sont conclues pour une durée de 12 mois à compter de la date de signature et sont tacitement reconductibles pour une période identique sauf dénonciation du contrat par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois au moins avant l'échéance du terme.

L'hébergement du site Client peut être facturé annuellement, trimestriellement ou mensuellement et d'avance.

Les factures sont payables, terme à échoir.

Tout retard imputable au Client et supérieur à une semaine entraînera à la charge de ce dernier par jour de retard le paiement de pénalités calculées sur la base suivante : 5 % du coût de l'hébergement mensuel par jour de retard à partir du premier jour suivant la première semaine de retard.