

Conditions générales de ventes des prestations et services Note Bleue et marques commerciales associées

Version en vigueur à compter du 8 Juin 2018

1. CONDITIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS ET SERVICES NOTE BLEUE ET MARQUES COMMERCIALES ASSOCIEES

1.1. APPLICATION DES CONDITIONS

Le vendeur est défini ci-dessous comme étant NOTE BLEUE, ou « NOTEBLEUE », S.A.S. au capital social de 15 000 euros, Boite Postale 4 – 31370 RIEUMES (n° de téléphone + 33 (0)5.61.91.30.40), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse sous le numéro B 390 231 470 (N° TVA Intracommunautaire : FR 64 390 231 470). Les dénominations et marques commerciales de NOTE BLEUE seront également associées à NOTE BLEUE : ZECIBLE®, ZEMAIL®, ZETEXTO®, ZEREF®, ZEBOTTIN®, ZEPRINT®.

L'acheteur, dénommé ci-après « LE CLIENT » est défini ci-dessous comme étant la société ou la personne signataire et acceptant les présentes conditions de vente. Les conditions générales de vente s'appliquent de façon exclusive à toutes les ventes conclues par NOTE BLEUE tant pour son propre compte que pour celui de ses marques produits, qu'elles émanent de professionnels, de commerçants, de sociétés ou de particuliers.

Préalablement à toute commande, LE CLIENT prend connaissance des présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières et s'assure, sous sa seule responsabilité, que les Prestations qui lui sont proposées sont susceptibles de répondre à ses attentes, notamment en consultant les documents descriptifs remis par NOTE BLEUE, consultable sur ses sites Internet dédiés : www.notebleue.com / www.zeref.fr / www.zemail.fr / www.zecible.fr / www.zebottin.fr, ou disponible sur simple demande par email à l'adresse suivante : commercial@notebleue.com. Le seul fait de passer une commande ou d'accepter une offre ou devis de NOTE BLEUE ou de l'une de ses marques commerciales vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales et particulières. Toutes autres conditions n'engagent NOTE BLEUE qu'après confirmation écrite de sa part.

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par NOTE BLEUE, les modifications seront inapplicables aux abonnements et aux Services préalablement souscrits par le CLIENT, mais applicables à toutes commandes postérieures. En cas d'ambiguïté et/ou de contradiction entre les présentes Conditions Générales et tout autre document ou site Internet, les présentes Conditions Générales prévauront. En conséquence, aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de NOTE BLEUE, prévaloir contre les présentes Conditions Générales de Vente. Toute condition contraire opposée par LE CLIENT sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à NOTE BLEUE, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Si l'une des clauses des présentes conditions était contraire à une loi d'ordre public nationale ou internationale, seule la clause en question sera annulée.

1.2. DELAI DE VALIDITE DE L'OFFRE

Les offres tarifaires et devis sont valables 30 (trente) jours à compter de leur date d'émission, sauf mention particulière qui devra être précisée sur le devis ou le contrat.

1.3. ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Le contrat entrera en vigueur au jour de sa signature par LE CLIENT ou à la date de sa commande sur le site Internet correspondant, ou le cas échéant, à la date de facturation.

1.4. INCESSIBILITE DU CONTRAT

Le contrat entre NOTE BLEUE et le CLIENT ne peut être transféré ou cédé, aucune des parties ne peut se substituer un tiers sauf à signer un avenant au présent contrat. LE CLIENT s'interdit expressément de céder à titre onéreux ou gratuit, tout ou partie des droits et obligations qu'il détient du fait du présent Contrat.

1.5. PRIX ET FACTURATION

1.5.1. Prix et tarifs

Les renseignements donnés sur les catalogues, listes de prix, sites Internet, notes, etc. ne sont donnés qu'à titre indicatif et peuvent, à ce titre, être modifiés par le vendeur sans préavis. Seuls les prix mentionnés dans les devis personnalisés, ou aux pages « bon de commande » des documentations commerciales sont fermes et définitifs. Toutefois NOTE BLEUE se réserve le droit de réaliser des offres promotionnelles qui ne pourront être assimilées aux tarifs. Le CLIENT reconnaît

avoir, préalablement à l'acceptation de la commande, eu la possibilité d'en vérifier le détail, le prix, et de corriger d'éventuelles erreurs.

NOTE BLEUE se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment sans préavis. LE CLIENT sera informé par tout moyen de ces changements de tarifs. Les nouveaux tarifs entreront en vigueur dès leur mise en place pour les nouveaux CLIENTS, ou à date anniversaire de contrat pour les CLIENTS existants. LE CLIENT utilisateur d'un service dont le tarif a été modifié par NOTE BLEUE aura la possibilité soit d'accepter les nouvelles conditions tarifaires, soit de solliciter la résiliation de son abonnement. A défaut de réaction de la part du CLIENT pendant la période de préavis de 1 mois à compter de la signification de changement de tarif par NOTE BLEUE (transmise par email, par fax ou par courrier), l'accord du CLIENT sera réputé consenti. Toutefois, les tarifs des prestations payées d'avance par le CLIENT seront garantis pour la période concernée.

1.5.2. Taxes

Les prix et tarifs sont exprimés en euros hors taxes. La facturation faite au CLIENT sera donc majorée des droits et taxes en vigueur à la date de facturation. NOTE BLEUE se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

1.5.3. Facturation

LE CLIENT s'engage à informer NOTE BLEUE de toute modification de ses coordonnées postales et bancaires ou de toute autre information nécessaire aux relations commerciales entre LE CLIENT et NOTE BLEUE. La facturation interviendra dès réception du bon de commande du CLIENT, ou à l'échéance mensuelle convenue par contrat.

1.6. MODALITES DE REGLEMENT

LE CLIENT a la possibilité de régler ses factures selon les modes de règlement suivants :

- ▶ Par carte bancaire
- ▶ par chèque bancaire : libellé en euros et tiré sur une banque française. Le chèque devra être établi à l'ordre de : NOTE BLEUE SAS
- ▶ par virement bancaire : sur le compte bancaire suivant : Caisse d'Epargne Midi-Pyrénées – 22 BOULEVARD PAUL GOUZY 31220 CAZERES
 - Titulaire du Compte : NOTE BLEUE
 - IBAN : FR76 1313 5000 8008 1062 8353 294
 - BIC : C E P A F R P P 3 1 3
- ▶ par prélèvement automatique (obligatoire pour les abonnements mensualisés, ou pour toutes prestations payées en plusieurs fois) : LE CLIENT devra adresser à NOTE BLEUE le mandat de prélèvement automatique SEPA, accompagné d'un RIB/RIP/RICE en même temps que son bon de commande.

1.7. CONDITIONS DE REGLEMENT, RETARDS ET DEFAUT DE PAIEMENT

1.7.1. Conditions de règlement

Toute prestation effectuée par NOTE BLEUE pour le compte du CLIENT est par défaut payable en totalité à la commande. Sans mention spécifique sur le contrat, le devis ou le bon de commande validé par LE CLIENT, les conditions de règlements par défaut seront retenues. Aucun escompte pour paiement anticipé ne sera accordé au CLIENT.

Les paiements doivent être effectués de telle manière que NOTE BLEUE puisse disposer des sommes dues avant le démarrage des prestations commandées, et au plus tard le jour de l'échéance figurant sur la facture.

LE CLIENT reconnaît qu'aucune stipulation des présentes conditions générales de Ventes ne le dégage de l'obligation de payer tout montant dû à NOTE BLEUE ou l'une de ses marques commerciales, au titre de la souscription de son ou ses Contrat(s).

1.7.2. Impayés, Retards et Défauts de paiement

Tout incident ou retard se produisant au paiement de l'une des échéances d'une commande rendra exigible immédiatement la totalité des créances restant dues par le CLIENT et entraînera immédiatement l'annulation de tout accord de paiement mensualisé conclu entre NOTE BLEUE et LE CLIENT. Les sommes restant dues au titre du contrat jusqu'à son échéance annuelle seront alors facturées en intégralité en une seule fois et immédiatement exigibles.

En cas de rejet de paiement (chèque impayé, virement bancaire annulé, prélèvement rejeté, ou autre) des frais forfaitaires correspondants aux frais bancaires occasionnés (40 EUROS HT par paiement rejeté), seront immédiatement facturés et payables à réception de facture.

Conformément à la loi LME du 4 août 2008 (article L441-6 du code de commerce), le délai de paiement des sommes échues ne peut dépasser 60 jours à partir de la

facturation (ou 45 jours fin de mois). La mise en demeure de payer sera considérée comme automatique à compter du lendemain de la date d'échéance mentionnée sur la facture, et fera courir automatique les pénalités de retard applicables à compter de ce jour. Une indemnité forfaitaire de 40 EUROS HT (cf. art. D. 441-5 du Code du Commerce) sera systématiquement appliquée, pour frais de recouvrement, dans le cas où les sommes dues ne seraient pas réglées à compter du jour suivant la date d'échéance de règlement mentionnée sur la facture de la prestation. Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture sera majorée de plein droit par des pénalités de retard calculées à trois fois le taux légal en vigueur. Les sommes dues seront également majorées de 15% au titre de la clause pénale. Ces pénalités seront exigibles sur simple demande de NOTE BLEUE.

LE CLIENT devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels (huissiers) ou d'auxiliaires de justice.

1.8. DUREE, RECONDUCTION ET MODIFICATION DU CONTRAT

1.8.1. Durée du contrat

Tout contrat est conclu par défaut pour une durée de 1 an (un an). La date anniversaire est la date de signature du devis, du contrat ou à défaut, la date de première facturation de la prestation commandée. Un contrat peut être conclu pour une durée différente à condition d'être expressément précisée sur le bon de commande concerné. Sans mention spécifique de durée du contrat sur le devis ou le bon de commande validé par LE CLIENT, la durée par défaut du contrat sera retenue.

1.8.2. Tacite reconduction du contrat

Tout contrat sera renouvelé tacitement aux mêmes conditions que celles applicables lors de sa signature, ou selon de nouvelles modalités qui seront précisées au CLIENT par courrier, dès que l'échéance sera atteinte.

1.8.3. Modifications éventuelles d'un contrat

Les modifications d'un contrat conclu entre NOTE BLEUE et le CLIENT ne peuvent être apportées que sous forme d'avenant.

1.9. SUSPENSION D'ACCES

NOTE BLEUE se réserve le droit en cas de non-paiement par LE CLIENT de l'une au moins des factures établies par NOTE BLEUE à sa destination, et ce dès le lendemain de l'échéance mentionnée sur la facture la plus ancienne, ou en cas de non-respect de l'une des clauses figurant au bon de commande ou aux présentes CGV, de suspendre l'accès à l'ensemble de ses Services jusqu'au règlement complet des sommes dues, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être exigé par LE CLIENT.

1.10. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Les produits ou services, et plus globalement toutes les prestations, travaux et fichiers restent la propriété de NOTE BLEUE jusqu'au complet paiement du prix par le CLIENT. Il est précisé que par complet paiement du prix, NOTE BLEUE entend l'encaissement effectif du titre de paiement et non pas la remise d'un titre créant une obligation de payer. En cas de paiement échelonné, il n'y a de complet paiement qu'après paiement de toutes les échéances par le CLIENT. Les reports d'échéance éventuellement accordés seront assortis de la même réserve de propriété.

En cas de revente par le CLIENT, la revendication pourra s'exercer sur le prix des prestations ou de toute créance correspondante, même entre les mains de tout détenteur ou cessionnaire, le CLIENT s'engageant à prêter son concours à NOTE BLEUE pour le recouvrement de ces créances auprès des sous-acquéreurs.

Dans tous les cas, Le Vendeur est subrogée dans les droits de l'Acheteur en ce qui concerne toutes sommes ou indemnités qui pourraient lui être dues, pour quelque raison que ce soit, et notamment d'assurance, jusqu'à due concurrence du prix des marchandises livrées et non encore payées.

1.11. LIMITE DE RESPONSABILITE

NOTE BLEUE est liée au client ayant passé commande par une obligation de moyens et non de résultat. En cas de litige concernant l'exécution du contrat conclu entre NOTE BLEUE et le CLIENT, il est expressément convenu que si la responsabilité de NOTE BLEUE était retenue, le CLIENT ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement des frais engagés par lui au titre du contrat ou de la prestation en cause. Il appartient au client d'apporter la preuve de la défaillance de NOTE BLEUE dans l'exécution de ses obligations.

NOTE BLEUE ne saurait être tenu responsable des conséquences directes ou indirectes susceptibles d'affecter le CLIENT, ou ses clients.

La présente clause de limite de responsabilité est considérée comme essentielle et déterminante par NOTE BLEUE qui n'aurait pas contracté sans elle.

1.12. REFERENCES

NOTE BLEUE pourra citer le nom du CLIENT sur tout document, électronique ou autre, à titre de référence sauf si ce dernier s'y oppose par lettre recommandée avec accusé de réception.

1.13. SOUS-TRAITANCE

NOTE BLEUE pourra avoir librement recours à la sous-traitance pour tout ou partie des prestations objets des contrats conclus avec LE CLIENT. NOTE BLEUE demeurera responsable à l'égard du CLIENT de l'exécution de l'intégralité des obligations découlant du présent contrat.

1.14. RECLAMATION

Toute réclamation et/ou contestation du CLIENT à l'encontre de NOTE BLEUE devra être formulée par LE CLIENT au plus tard 7 (sept) jours à compter de leur fait générateur, sous peine de déchéance. Le CLIENT devra notifier sa réclamation à NOTE BLEUE par lettre recommandée avec accusé de réception et détailler les malfaçons ou erreurs dont il entend se prévaloir.

1.15. RESILIATION

En cas de résiliation, la totalité des sommes dues au titre de la globalité du contrat, y compris les périodes comprises entre la date de préavis et la date de fin de contrat, seront immédiatement exigibles. LE CLIENT continuera d'avoir accès à l'ensemble de ses Services pour la période restant à courir de son Contrat et déjà réglée par lui.

Les parties ont la possibilité de résilier le contrat selon les modalités suivantes :

- **Résiliation en cours de contrat :** Sur l'initiative de l'une ou l'autre des parties, moyennant un préavis de 1 mois minimum (un mois) donné par lettre recommandée avec accusé de réception.
- **Résiliation pour non-respect des obligations contractuelles par l'une des deux parties :** En cas de non-respect par l'une d'entre elles des obligations contractuelles souscrites au terme des présentes, la résiliation sera acquise 1 mois (un mois) après la date d'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, sans qu'aucune demande de dommages et intérêts de la part de l'une ou de l'autre des parties ne puisse être formée de ce chef. Les parties signataires renoncent à cet égard expressément à se réclamer de quelconques dommages et intérêts suite à une telle résiliation.
- **Résiliation du contrat tacitement reconduit :** Elle devra être signifiée par LE CLIENT, par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 1 mois (un mois) avant la date d'échéance du contrat (date de signature du contrat ou le cas échéant, date de la première facturation).

Dans le cas où la demande de résiliation serait formulée après l'expiration du préavis de 1 mois, le contrat sera tacitement reconduit pour la durée initialement convenue dans le devis/bon de commande signé par le CLIENT, ou pour la durée par défaut précisée à l'article 1.11 des présentes conditions, et arrêté à la fin de l'échéance contractuelle suivante, à date anniversaire de signature du contrat, ou à date de première facturation.

1.16. SAVOIR FAIRE & PROPRIETE INTELLECTUELLE

NOTE BLEUE est et demeure propriétaire du savoir-faire utilisé à l'occasion de l'exécution de tout contrat conclu avec le CLIENT et libre de l'utiliser pour toute autre fin. NOTE BLEUE pourra notamment réutiliser librement les éléments logiciels et codes développés spécifiquement pour le CLIENT.

De manière générale, les données, les programmes, les échantillons, les textes, les informations, les logos, les identités visuelles sont la propriété de NOTE BLEUE et sont protégées à ce titre par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle. Toute utilisation non autorisée, décompilation, copie ou autre méthode conduisant à l'obtention illicite de code source ou de toute autres données appartenant à NOTE BLEUE donneront lieu à des poursuites.

1.17. ASSURANCE

Dans l'exercice de leurs travaux, les collaborateurs de NOTE BLEUE sont amenés à utiliser des matériels et installations mis à leur disposition par Le CLIENT qui reste gardien de ces matériels et installations. Toutefois la responsabilité de NOTE BLEUE du fait de tous dommages matériels ou immatériels causés par l'un de ses collaborateurs, dans le cadre de la mission définie entre les parties, ne peut être engagée pour un montant supérieur à 300.000 €, garanti par l'assurance responsabilité professionnelle de NOTE BLEUE (Contrat HISCOX HA RCP0073139).

En tant que de besoin, il est précisé que cette garantie est subordonnée : à l'existence d'un cahier des charges établi sous la responsabilité des CLIENTS de NOTE BLEUE, à la stipulation dans les contrats passés avec les CLIENTS de NOTE BLEUE, de l'existence d'un double des supports informatiques et de l'existence effective de ce double, à la préservation de tous recours.

1.18. FORCE MAJEURE

Les parties ne sont pas responsables en cas de force majeure et notamment en cas de défaillance du réseau public de distribution d'électricité, grèves, guerres, tempêtes, tremblements de terre, défaillance du réseau public des télécommunications, pertes de connectivité Internet dues aux opérateurs publics ou privés.

La responsabilité de NOTE BLEUE sera entièrement dérogée si l'inexécution de l'une ou l'autre ou de la totalité des obligations mises à sa charge et prévues par les présentes CGV, résulte d'un cas de force majeure. Pour l'application des

présentes CGV, la force majeure se définit comme un événement imprévisible et/ou inévitable et indépendant de la volonté de NOTE BLEUE.

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à NOTE BLEUE au titre du Contrat et des présentes CGV, est empêchée, limitée ou perturbée en raison d'un cas de force majeure, NOTE BLEUE sera alors dispensée de l'exécution des obligations contractuelles considérées. Dans ce cas, NOTE BLEUE pourra demander la résiliation du présent contrat, sans être tenue à verser une quelconque indemnité au CLIENT, et en conservant le bénéfice des sommes dues à la date de la demande de résiliation.

En tout état de cause, la partie défaillante en raison d'un cas de force majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce cas de force majeure, et les obligations nées du présent contrat seront suspendues pendant toute la durée du cas de force majeure.

1.19. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Les données à caractère personnel recueillies font l'objet d'un traitement mis en œuvre par NOTE BLEUE SAS (et ses marques Commerciales Zecible©, Zebottin©, Zetexto©, Zemail©, Zeref©), agissant en tant que responsable de traitement, à des fins de prospection commerciale et est fondé sur le consentement du CLIENT. Le CLIENT peut retirer ce dernier à tout moment via les coordonnées indiquées ci-dessous ainsi qu'en utilisant les dispositifs de désinscription insérés dans nos communications à caractère commercial.

Les données à caractère personnel sont conservées pour une durée de 6 mois à compter du dernier contact émanant des personnes concernées. Toutes les données demandées sont obligatoires. Le refus de communiquer tout ou partie des données peut entraîner le rejet de la demande.

Les destinataires des données sont les personnels de NOTE BLEUE chargés du développement commercial. Les données à caractère personnel recueillies à l'occasion du traitement conformément aux finalités convenues ne font l'objet d'aucun transfert dans un pays hors Union européenne.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition pour motifs légitimes, de limitation et d'effacement relativement à l'ensemble des données vous concernant dans les conditions prévues par le règlement n°2016/679. Vous disposez également d'un droit d'opposition au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale. Vous disposez par ailleurs du droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre mort dans les conditions prévues par la loi « pour une République Numérique » n°2016-1321 du 7 octobre 2016.

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au Délégué à la Protection des Données de NOTE BLEUE :

- par email à confidentialite[@]notebleue.com
- par courrier à destination du Délégué à la Protection des Données de NOTE BLEUE - Boite Postale 90 004 - 31370 RIEUMES, en accompagnant votre demande de tout document d'identité signé certifié conforme à l'original.

Enfin, vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle relativement aux traitements de données mis en œuvre tel qu'indiqué précédemment ainsi qu'à l'exercice de vos droits s'y rattachant.

1.20. MORALITE ET RESPECT DES LOIS, DES REGLEMENTS ET DES DROITS DES TIERS

Si LE CLIENT utilise les services NOTE BLEUE aux fins de diffuser des éléments immoraux, en apparente violation des lois, règlements ou des droits des tiers, NOTE BLEUE a la possibilité d'interrompre immédiatement sa prestation, sans que LE CLIENT ne puisse prétendre à un quelconque préjudice et obtenir une quelconque réparation. Dans les cas graves (pédophilie, trafic ou vente de produits ou substances illégales ou de marchandises interdites ou hors commerce...) NOTE BLEUE avertira sans délai les services de police et cela sans qu'aucune demande d'indemnité ou de dommages et intérêts ne puisse lui être réclamée sous quelque forme que ce soit par LE CLIENT. Les sommes dues au titre du ou des contrats en vigueur seront immédiatement facturées et exigibles. Même en cas de mise en conformité du CLIENT, NOTE BLEUE pourra refuser de poursuivre ses relations contractuelles avec LE CLIENT sans qu'aucune demande de dommages et intérêts ne puisse être réclamée par LE CLIENT, et sans qu'il puisse y être contraint. Les parties rappellent à cet égard qu'elles établissent les présentes sur la base de rapports de confiance mutuels et qu'en cas de violation de la moralité, des lois ou des droits des tiers, la rupture de confiance justifie un arrêt immédiat et définitif des relations contractuelles existant entre les parties lesquelles ne pourront être renouées qu'avec l'accord expresse des deux parties et sur des bases contractuelles nouvelles.

1.21. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout contrat conclu entre LE CLIENT et la société NOTE BLEUE est régi par la loi française. Tout litige qui surviendrait entre les parties quant à l'interprétation ou l'exécution du contrat, seront réglés, à défaut d'accord amiable, par le Tribunal de Commerce de Toulouse à qui les parties attribuent expressément compétence.

2. CONDITIONS PARTICULIERES POUR LA LOCATION, L'ACHAT ET L'ENRICHISSEMENT DE BASES DE DONNEES ZECIBLE© ET ZEBOTTIN©

Les présentes conditions particulières s'appliquent de plein droit à toutes prestations de services effectuées par ZECIBLE© et ZEBOTTIN © (ci-après « les Prestations ») et notamment :

- Locations et vente de bases de données email et services associés,
- Mise en place d'opérations de marketing direct via courrier, email, téléphone mobile, téléphone (en ce compris les opérations de segmentation, conception, création des supports, envoi et suivi des réceptions, reporting)
- Enrichissement, déduplication, collecte de bases de données,

2.1. DEFINITIONS

- **NPAI Soft (ou Soft Bounce)** : Adresse Email temporairement indisponible (congé, maladie, maternité, message d'absence, erreur temporaire de remise, refus de message, mise en spam du message, etc.). Ces adresses ne peuvent pas faire l'objet d'une quelconque réclamation, d'un remboursement ou d'un échange.
- **NPAI Hard (ou Hard Bounce)** : Adresse Email définitivement indisponible (email désactivé ou n'existant plus, boîte mail pleine, remise impossible, etc.). Ces adresses peuvent faire l'objet d'un remboursement ou d'un échange, selon la solution la plus favorable retenue par ZECIBLE, et sous réserve qu'elles respectent les conditions des présentes CGV.
- **B2B (ou BtoB)** : signifie en anglais "Business to Business". Cela désigne une cible de prospection composée de professionnels.
- **B2C (ou BtoC)** : signifie en anglais "Business to Consumer" ou "Business to Customer". Cela désigne une cible de prospection composée de particuliers.
- **Dirigeant / Décideur** : signifie que le contact est identifié comme nominatif et étant celui du Dirigeant d'une société, ou occupant un poste de décisionnaire.
- **Critères de « segmentation » ou de « profilage »** : ensemble des informations détenues par ZECIBLE© sur un contact, et permettant au CLIENT de sélectionner les profils en fonction de ses besoins
- **« sollicitation »** : toute démarche auprès d'un contact, quel que soit le moyen de communication utilisé (courrier, email, téléphone, fax, sms ou mms)
- **« fiche » ou « contact » ou « profil »** : contient l'ensemble des informations disponibles sur une personne précise (notamment son type : professionnel ou particulier / son moyen de contact : adresse email, ou numéro de téléphone ou adresse postale).
- **« Fichier » ou « Base »** : ensemble de fiches répondant aux critères de segmentation sélectionnés par le CLIENT, et objet du contrat
- **Location à usage unique** : location pour une seule utilisation d'un fichier (sans repasse), pour une opération d'e-mailing uniquement
- **Sollicitation** : toute démarche à l'encontre d'un contact que ce soit par email par téléphone, par courrier, fax, sms ou mms.
- **Location longue durée ou Achat** : mise à disposition du fichier au CLIENT pour utilisation directe par lui des données du fichier, à des fins de prospection, dans la limite de la réglementation en vigueur, pour une durée limitée ou non dans le temps, et pour une sollicitation ne pouvant excéder une fois par semaine et par contact.
- **Opt-out** : vérification du consentement d'un contact lors de la cession ou de la location longue durée d'un fichier consistant à l'envoi d'un e-mailing à destination du fichier leur indiquant cette cession, puis à la suppression de toutes les fiches ayant demandé le désabonnement ou refusant le transfert de données au CLIENT. Seules les réponses positives, les NPAI Softs, et les non-réponses seront considérées comme validées et remises au CLIENT.

2.2. RESPONSABILITE DE ZECIBLE©

ZECIBLE© est lié au CLIENT ayant passé commande par une obligation de moyens et non de résultat. ZECIBLE© n'est pas responsable de la qualité des informations fournies par ses partenaires. Les informations fournies par ZECIBLE© sont communiquées de bonne foi, sans garantie ni recours contre ZECIBLE©. ZECIBLE© n'est pas responsable des préjudices indirects tels qu'un faible taux de réponse.

La responsabilité de ZECIBLE© ne saurait être engagée par suite de l'utilisation des données faite par le CLIENT. Toute action dirigée contre le CLIENT par un tiers, suite à l'utilisation des données, constitue un préjudice indirect et n'ouvre pas droit à réparation.

2.3. RESPONSABILITES DU CLIENT

Le CLIENT est responsable de la sécurité du fichier et de la confidentialité des informations contenues. Le CLIENT a l'entière responsabilité de l'utilisation des fichiers et des messages élaborés. La responsabilité de ZECIBLE© ne pourra être engagée pour l'utilisation qui sera faite du fichier qui devra être conforme à la loi 78-18 du 06 janvier 1978, à la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, ainsi qu'aux recommandations de la CNIL.

Le CLIENT reconnaît disposer de toutes les compétences nécessaires pour apprécier la qualité du fichier et son adéquation à l'usage qu'il compte en faire. LE CLIENT reconnaît la nécessité de bien définir ses besoins et le caractère essentiel

des informations qu'il lui incombe de fournir à ZECIBLE© afin qu'elle établisse la Proposition Commerciale (devis/bon de commande) qui fera foi en cas d'éventuel litige ou réclamation de la part du CLIENT ou de ZECIBLE©.

2.4. QUANTITES LIVRÉES & NPAI

2.4.1. Quantités livrées

Compte tenu des pratiques admises dans la profession et des contraintes techniques liées à l'actualisation des données, ZECIBLE© n'est pas tenue d'assurer la livraison de l'exacte quantité de données prévues à la commande. Le CLIENT est tenu d'accepter une tolérance en plus ou en moins de 5 % des quantités prévues.

2.4.2. Garantie des NPAI

ZECIBLE© garantit un taux de NPAI HARD maximum de cinq pour cent (5%) des contacts d'un fichier loué ou acheté. Au-delà de ce taux de 5% d'erreurs, ZECIBLE© s'engage à remplacer tout contact en erreur (sauf remise supérieure appliquée). Une remise commerciale supérieure à 5% augmentera la tolérance de NPAI Hard d'un fichier à hauteur de cette remise.

En cas de commandes multiples par le CLIENT, les NPAI seront appréciés indépendamment pour chaque commande, et ne pourront être cumulés.

L'indemnisation, qui a lieu uniquement si les contacts en erreur dépassent cinq pour cent (5%, ou pourcentage de remise supérieur) du total des contacts loués ou achetés, donne lieu au remplacement des contacts en erreurs par le même nombre de nouveaux contacts, ou à l'établissement d'un avoir à valoir sur les prochaines commandes passées par le client, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

L'indemnisation ne peut intervenir qu'après l'exploitation totale du fichier commandé par LE CLIENT avant toute réclamation, et sous réserve de l'envoi préalable du fichier contenant les contacts définis comme étant en erreur à l'équipe ZECIBLE© pour contrôle, et sous réserve de la constatation réelle des erreurs sur ces contacts par un rapprochement entre le fichier acheté et les résultats de nos tests effectués via ZEMAIL©.

Pour bénéficier de cette indemnisation, le client s'engage à se manifester dans un délai de 7 (sept) jours à compter de la date de livraison des contacts commandés (dans le cadre d'achat ou d'enrichissement de fichier), ou de la date d'envoi de la campagne (dans le cas d'une location de fichier). Toute réclamation transmise au-delà de ce délai sera rejetée.

2.4.3. Exclusions de la Garantie NPAI

Les fichiers ZECIBLE© Décideurs, B2B ou B2C d'un volume inférieur ou égal à 1000 (mille) contacts ne bénéficient pas de la garantie des NPAI.

Les campagnes d'E-mailing (location de fichier Email) dont le visuel HTML est fourni par le client ne bénéficient pas de la garantie NPAI. Seul un visuel créé et contrôlé par Note Bleue (notamment en termes de délivrabilité et de conformité aux standards de l'e-mailing) peut bénéficier de la garantie NPAI sur la campagne envoyée.

2.5. DELAI D'EXECUTION DE LA PRESTATION

ZECIBLE© s'engage expressément à mettre tous moyens en œuvre pour respecter le calendrier prévisionnel établi avec le CLIENT, sauf événement indépendant de sa volonté, fait du CLIENT ou manquement de celui-ci au respect de ses propres obligations contractuelles et notamment le règlement du Prix des Prestations. Le calendrier prévisionnel de réalisation des Prestations visés dans les devis / bon de commande établis avec le CLIENT sont indicatifs. Tout dépassement éventuel ne pouvant donner lieu à aucune retenue ou indemnité au bénéfice du CLIENT.

Ainsi, Tout retard dû notamment à une modification du périmètre de Prestations demandée par LE CLIENT, la communication par LE CLIENT d'informations ou de données incomplètes et/ou inutilisables ou à un manque de collaboration de sa part, la remise tardive par LE CLIENT des formats créatifs nécessaires à l'exécution des Prestations, entraînera de plein droit un report des délais de réalisation, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être demandé par LE CLIENT.

En tout état de cause, LE CLIENT a l'obligation de prendre toutes dispositions pour permettre la réalisation des Prestations à la date convenue et telle que visée aux Conditions Particulières.

2.6. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

2.6.1. Propriété intellectuelle et commerciale des données

Les produits et services ZECIBLE© demeurent la propriété exclusive de ce dernier ou de ses partenaires. Les bases de données commercialisées par ZECIBLE© relèvent du Code de la propriété intellectuelle. Les informations fournies sur le site Zecible.fr ne peuvent être utilisées par un CLIENT que pour ses besoins propres, à l'exclusion de toute autre utilisation.

En conséquence, le CLIENT s'engage :

- à n'utiliser les données consultées et mises à disposition, et les informations ainsi obtenues que pour des besoins internes,
- à ne pas les communiquer à des tiers à titre gratuit ou onéreux,
- à ne pas les commercialiser directement ou indirectement en tout ou partie, notamment sous forme d'échanges,

- à ne pas reproduire en nombre, même gratuitement, les données consultées, et les informations obtenues.

La vente de fichier vaut transfert de propriété de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle au CLIENT et autorise de plein droit la possibilité d'une utilisation multiple, pour LE CLIENT ou ses services l'ayant acquis, à l'exclusion de toute cession, à titre gratuit ou onéreux à une autre firme ou enseigne ou quel qu'autre entité que celle ayant contracté avec NOTE BLEUE (le transfert de propriété n'est effectif qu'après paiement de l'intégralité des sommes dues par le CLIENT, conformément à l'article 1.10 des présentes conditions)

2.6.2. Formats créatifs, messages commerciaux

Le paiement par LE CLIENT de l'ensemble des factures adressées par ZECIBLE© vaut transfert de propriété de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les créations et messages publicitaires créés par ZECIBLE© et ses sous-traitants dans le cadre des Prestations facturées.

2.6.3. Respect des droits de ZECIBLE©

Toutes les données récupérées à l'occasion d'opérations exécutées par ZECIBLE© au profit du CLIENT restent la propriété exclusive de NOTE BLEUE, sauf convention contraire des parties. ZECIBLE© restera propriétaire de toutes les données induites de la campagne (critères comportementaux de la base : ouverture, zones de clic,...) qui permettront d'enrichir sa base de données. LE CLIENT n'aura, en conséquence, aucun droit d'exploitation de ces données.

2.7. LOCATION DE FICHER B2C, B2B ET DIRIGEANTS

Les fiches ZECIBLE© et tous les canaux de communication qu'elles contiennent (adresses emails, numéro de téléphone mobile, adresse postale, numéro de fax) faisant l'objet d'une location à usage unique ne peuvent en aucun cas être transmises au CLIENT. La réalisation des Prestations de Routage s'effectuera à partir des services de routage de ZEMAIL©, ou de ses sous-traitants, sauf stipulation contraire mentionnée dans le contrat ou le devis, et sous réserve de la signature préalable d'un accord de confidentialité avec le tiers de confiance.

Dans le cadre d'une location à usage unique de fichier, pour l'envoi d'une campagne d'e-mailing, les serveurs d'envoi dédiés ZEMAIL© sont mis à disposition pour un délai maximum d'un mois. La campagne mail pourra donc être fractionnée durant cette période, mais devra être effectuée dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de commande, sauf mention contraire précisée dans le devis/bon de commande.

2.8. ACHAT DE BASES B2C, B2B ET DIRIGEANTS

Les fiches ZECIBLE© pourront faire l'objet d'une cession au CLIENT, après procédure d'opt-out, selon les conditions précisées dans son contrat / devis / bon de commande. LE CLIENT est, à partir de la livraison, responsable du respect des règles légales et d'éthiques liées à la protection des données personnelles des individus, à leurs droits à l'information et à la modification.

Notamment, LE CLIENT s'engage à respecter strictement les règles de désabonnement et à tenir informés les contacts de l'origine des données dans le pied de page de ses communications. Par ailleurs, LE CLIENT adhère aux règles d'éthique de ZECIBLE© et s'engage à limiter la pression sur les contacts à une communication hebdomadaire (soit un envoi par semaine au maximum à destination d'un même contact, quel que soit le moyen de communication utilisé – conformément à l'article 6.1 des présentes conditions).

LE CLIENT est responsable de la sécurité du fichier et de la confidentialité des informations contenues. La responsabilité de ZECIBLE© ne pourra être engagée pour l'utilisation qui sera faite du fichier qui, en tout état de cause, devra être conforme à la loi 78-18 du 06 janvier 1978 ainsi que la loi n° 2004-801 du 6 août 2004.

Les fiches Email B2C de consommateurs pourront faire l'objet de contrats de location en longue durée pour une durée initiale n'excédant pas 2 ans, après procédure d'opt-out. Le bon de commande stipule la durée initiale ainsi que les conditions éventuelles de reconduction. Cette durée de location longue durée initiale pourra être renouvelée à échéance, après demande écrite de la part du CLIENT et seulement après accord écrit de NOTE BLEUE. Les adresses louées en longue durée sont livrées au CLIENT selon les conditions précisées dans son contrat / devis / bon de commande.

2.9. BLOCTEL - LISTE D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Conformément à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, La confrontation des fichiers de prospection B2C à la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL est obligatoire pour toute prospection téléphonique commerciale orale. La communication par moyen électronique de type SMS n'est pas concernée par le dispositif.

Dans le cadre de la vente de fichiers téléphoniques de particuliers, NOTE BLEUE s'engage à fournir un fichier ayant été confronté à la liste d'opposition au démarchage téléphonique avant la livraison.

La durée d'exploitation d'un fichier confronté à la liste BLOCTEL est de 30 jours. Passé ce délai, le fichier doit faire l'objet d'une nouvelle confrontation à la liste BLOCTEL.

Le CLIENT déclare avoir eu connaissance des informations ci-dessus et s'engage à agir conformément à la législation en vigueur. Il appartient donc au CLIENT de maintenir son fichier en conformité avec la liste BLOCTEL après achat de ce fichier.

NOTE BLEUE décline toute responsabilité dans le cas où le CLIENT utiliserait ou mettrait à la disposition de tiers, en location ou à la vente, des données téléphoniques de contacts qui se seraient inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Le CLIENT garantit NOTE BLEUE contre toute réclamation, dommage, préjudice financier ou d'image, réclamation directe, action en justice ou devant la DGCCRF/DDPP résultant directement de la non-conformité des numéros de téléphone par rapport à leur inscription à la liste BLOCTEL, et s'engage à réparer le préjudice direct subi.

3. CONDITIONS PARTICULIERES POUR L'UTILISATION DES SERVICES ZEMAIL® ET ZETEXTO®

Les Conditions Générales de Ventes spécifiques aux services ZEMAIL® et ZETEXTO® s'appliquent à toutes prestations liées à ces marques commerciales, et également aux périodes d'utilisation gratuites, éventuellement accordées par NOTE BLEUE à ses prospects pour leur permettre de se familiariser avec les Services et les produits de ZEMAIL® et ZETEXTO®.

3.1. DEFINITIONS

Les termes suivants ont, dans les présentes, la signification qui leur est donnée sauf stipulation contraire :

- ▶ **Administrateur(s) d'un CLIENT** : représentant(s) du CLIENT pour ZEMAIL® ayant connaissance de l'Identifiant ayant accès à toutes les fonctions des Services ZEMAIL® pour lesquels LE CLIENT s'est inscrit (a contracté avec ZEMAIL®) et pouvant également avoir accès et modifier les données relatives à l'Inscription.
- ▶ **CGV** : les présentes Conditions Générales de Vente.
- ▶ **CLIENT** : toute personne morale ou physique s'étant inscrite à titre onéreux ou gratuit pour utiliser les Services ZEMAIL® dans le respect des CGV.
- ▶ **Contrat** : désigne l'ensemble contractuel constitué par l'Inscription du CLIENT sur le site ZEMAIL®.fr en vue de l'utilisation d'un ou plusieurs Services ZEMAIL® et son acceptation des présentes CGV.
- ▶ **Cookie** : ensemble d'informations créées et stockées dans un petit fichier par un serveur sur un ordinateur qui se connecte à ce serveur. Ces informations peuvent être relues et modifiées par ce même serveur lors d'une connexion ultérieure.
- ▶ **Frame** : partie de page HTML dont les informations sont gérées de manière indépendante des autres frames de la page.
- ▶ **Hébergeur** : société (data center) auprès de laquelle ZEMAIL® confie et sous-traite l'hébergement des serveurs et logiciels ZEMAIL® et des bases de données du CLIENT.
- ▶ **Identifiant** : conjonction du « code abonné », du « code utilisateur » et du « mot de passe » nécessaire à un Utilisateur pour se connecter. Deux Utilisateurs ou plus ne peuvent utiliser le même Identifiant pour se connecter simultanément.
- ▶ **Inscription** : action du CLIENT d'enregistrement de ses coordonnées pour l'utilisation d'un ou plusieurs Services ZEMAIL® à titre onéreux ou à titre gratuit. L'Inscription équivaut à une commande.
- ▶ **Services ZEMAIL® ou Logiciel(s)** : tous les progiciels et services en ligne proposés par ZEMAIL® utilisables par les CLIENTS à l'aide de la technologie Internet.
- ▶ **Mot de passe** : il est associé au code utilisateur et est nécessaire lors de la connexion.
- ▶ **Navigateur** : logiciel utilisé pour naviguer sur les réseaux informatiques et leurs bases de données et plus particulièrement sur Internet.
- ▶ **Portail ZEMAIL®** : site Internet de ZEMAIL® présentant les Produits et Services de ZEMAIL® et sur lequel LE CLIENT doit se connecter pour s'abonner et utiliser les Services ZEMAIL®.
- ▶ **Utilisateur** : désigne nominativement une personne physique utilisant les Services ZEMAIL® grâce à un Identifiant.
- ▶ **Produit et/ou Service** : désigne tout produit ou service proposé au CLIENT sur le site ZEMAIL®.fr

3.2. CARACTERISTIQUES DES SERVICES PROPOSES PAR ZEMAIL®

ZEMAIL® met à la disposition du CLIENT un Service payant d'expédition d'Emails incluant l'accès à différents Services fonctionnant à l'aide de la technologie Internet et accessibles par cette technologie. LE CLIENT doit donc se connecter à Internet puis au site www.ciblebox.fr pour utiliser les Services de Routage ZEMAIL®.

Les Services peuvent être modifiés par ZEMAIL® en fonction des améliorations ou des mises à jour apportées, sans information préalable auprès du CLIENT.

ZEMAIL® se réserve la possibilité de cesser la commercialisation d'un service. LE CLIENT sera prévenu par tout moyen et continuera d'avoir accès au service pour

la durée de l'abonnement auquel il aura souscrit ou disposera au minimum d'un préavis d'un mois avant que l'accès au service ne soit définitivement interrompu. LE CLIENT devra prendre, dans ce délai, toutes les dispositions de sauvegarde de ses données. La cessation de la commercialisation d'un Produit ou Service par ZEMAIL® ne pourra donner lieu à aucune indemnisation ni réparation quelconque de la part de ZEMAIL® au CLIENT.

Il est expressément précisé que ZEMAIL® fournit des outils logiciels mais ne saurait en aucun cas se substituer à une quelconque fonction de l'entreprise CLIENTE. Les conseils que ZEMAIL® délivre ne sont donnés que pour l'utilisation des Services et en aucun cas pour l'organisation ou la gestion de ses CLIENTS.

3.3. ACCES AUX SERVICES

LE CLIENT reconnaît que les techniques employées par ZEMAIL® relèvent d'un domaine complexe de la technique informatique. L'engagement de ZEMAIL® revêt le caractère d'une obligation de moyens, ZEMAIL® devant limiter dans la mesure du possible en temps et en nombre les interruptions des Services nécessaires à leur maintenance ou amélioration. Il appartient donc au CLIENT de se prémunir contre ces risques. ZEMAIL® ne pourra être rendu responsable des dommages subis par LE CLIENT suite à l'indisponibilité des Services. ZEMAIL® se réserve le droit de refuser des fichiers qui seraient jugés techniquement non conformes au serveur ou nuisant à ses performances. LE CLIENT est seul responsable des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés par lui-même (ou ses préposés), à ZEMAIL® du fait de l'utilisation illégale ou non, ou d'une mauvaise utilisation des services en ligne.

Dans les cas indiqués ci-dessus, LE CLIENT s'engage à indemniser ZEMAIL® en cas de condamnation à l'encontre de cette dernière au paiement de dommages et intérêts (y compris les frais d'avocat). Par ailleurs, LE CLIENT s'engage à rembourser ZEMAIL® des frais occasionnés par la réparation des dommages qu'il a causés.

De même, LE CLIENT ne contreviendra pas aux lois en vigueur dans les pays concernés en matière de diffamation, pornographie, atteinte aux bonnes mœurs, protection de l'enfance et tout autre thème pouvant être développé dans ce sens.

Les pratiques de "Spam" (envoi de courrier électronique non sollicité vers de multiples destinataires) ne sont pas autorisées à partir des serveurs ZEMAIL® ni de toute autre machine étant gérée par elle. NOTE BLEUE et ZEMAIL® se réservent le droit d'interrompre, sans préavis, les prestations de routage et tous les services associés si la nétiquette n'est pas respectée. (<http://spam.abuse.net/>)

3.4. GESTION DES IDENTIFIANTS ET CONFIDENTIALITE

3.4.1. Identifiants de connexion aux Services ZEMAIL®

Lors de l'Inscription à un service ZEMAIL® un Identifiant unique est créé pour LE CLIENT, lui permettant d'accéder aux services auxquels il a souscrit. Les Identifiants sont strictement personnels et confidentiels. Le CLIENT est seul responsable de la garde et de l'utilisation de ces identifiants et il s'engage à les garder secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Leur transmission à des tiers, par LE CLIENT, se fait sous son entière responsabilité. En cas de perte ou de vol de l'un de ses Identifiants LE CLIENT doit en avertir ZEMAIL® sans délai afin d'envisager ensemble le changement de ces identifiants. Le CLIENT sera tenu entièrement responsable de toute utilisation frauduleuse qui pourra être faite de ses identifiants.

3.4.2. Confidentialité des données

- ▶ **Confidentialité interne à ZEMAIL®** : seul l'Administrateur ZEMAIL® est habilité à travailler sur les bases de données brutes pour des besoins bien définis : maintenance et mise à jour.
- ▶ **Confidentialité des informations personnelles du CLIENT** : les informations personnelles sont les données relatives à l'entreprise du CLIENT (adresse postale et électronique, activité, etc.). Ces données sont exclusivement réservées à la gestion de l'Inscription du CLIENT et aux relations commerciales entre LE CLIENT et ZEMAIL®.

Aucune de ses informations ne sera jamais transmise à un tiers sauf convention expresse avec LE CLIENT ou sur requête d'un tribunal ou d'une autorité gouvernementale ou judiciaire compétente.

3.4.3. Confidentialité des services et prestations ZEMAIL®

Le "code source" des programmes mis à disposition par ZEMAIL® dans le cadre des prestations souscrites par LE CLIENT demeure la propriété exclusive de NOTE BLEUE. Toute utilisation non autorisée, décompilation, copie ou autre méthode conduisant à l'obtention illicite du code source ou de quelque conque données appartenant à ZEMAIL® (y compris capture d'écran, images, logos, textes, etc.) donneront lieu à des poursuites.

3.5. CERTIFICATION RETURN PATH

ZEMAIL® est homologué pour faire accréditer à la certification «RETURN PATH» les CLIENTS qui le souhaitent. Cette certification mondiale se déroule en 3 étapes :

- ▶ **Etape 1** : les opérations d'e-mailing du candidat sont mises sous surveillance, sur un serveur de routage dédié vierge, pendant une période minimum de 3 mois afin de jauger de la qualité et de pertinence des messages délivrés, des normes du serveur émettant les messages, et du taux de plaintes enregistré

durant cette période. Durant cette période, le CLIENT ne peut pas encore bénéficier de la certification RETURN PATH, mais est néanmoins tenu d'effectuer des envois de campagnes mails, pour les volumes minimum recommandés par RETURN PATH, afin qu'ils puissent procéder à leur audit et analyse.

- **Etape 2 :** après cette période d'observation, un dossier d'audit, établi au nom du postulant, est préparé puis soumis dans l'optique d'obtenir la certification. Cet audit est facturé par RETURN PATH, et non remboursé en cas d'échec.
- **Etape 3 :** si l'audit est réussi, LE CLIENT obtient la certification RETURN PATH. Celle-ci le place comme expéditeur prioritaire et validé d'office (mail mis en boîte de réception, images affichées et liens activés) auprès d'une liste de FAI, webmails et systèmes antispam mondiaux.

Le montant de la cotisation annuelle « RETURN PATH » dépend du volume de mails routés annuellement. La certification concerne une marque ou une entreprise. La certification RETURN PATH n'est pas définitive et peut être révoquée à tout moment par cet organisme en cas de non-respect des règles d'éthique de l'e-mailing. La responsabilité de ZEMAIL© ne pourra en aucun cas être mise en cause en cas de résiliation temporaire ou définitive de cette certification pour LE CLIENT.

3.6. PROPRIETE DES DONNEES

Les données appartenant au CLIENT et hébergées par ZEMAIL© sont et demeurent la propriété du CLIENT. ZEMAIL© s'engage à garder ces données confidentielles, à n'effectuer, en dehors des nécessités techniques, aucune copie des données et à n'en faire aucune utilisation autre que celles prévues pour l'exécution des présentes CGV.

Exception : En cas de facture(s) impayée(s) pour les prestations ZEMAIL© auxquelles LE CLIENT a souscrit dans le cadre de son contrat, et non soldée(s) dans un délai de 30 jours à compter de la date d'échéance de la (ou des) factures concernée(s), toutes les données hébergées sur la plateforme de routage ZEMAIL (www.ciblebox.fr) et appartenant au CLIENT deviendront la propriété intégrale de ZEMAIL©, en dédommagement des prestations impayées (listes de contacts, fichiers clients, visuels, données statistiques d'envoi, etc.).

3.7. PROPRIETE DE ZEMAIL©

Les Services sont mis à la disposition du CLIENT sous forme de prestations ponctuelles ou d'abonnement. L'accès à ces services ne confère au CLIENT qu'un droit d'usage privé personnel, non transmissible et non exclusif sur le Service ou l'un de ses éléments qui comprend un droit de reproduction temporaire, durant la connexion sur son équipement, pour stockage aux fins de représentation à l'écran. ZEMAIL©, ses fournisseurs, ou leurs ayants droit sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux Services.

3.8. OBLIGATIONS DU CLIENT

LE CLIENT reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu de ZEMAIL© toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au Contrat en toute connaissance de cause. Le CLIENT reconnaît avoir été entièrement informé par ZEMAIL© de l'étendue de ses obligations contractuelles souscrites aux termes du Contrat.

LE CLIENT est seul et entier responsable des données qu'il transfère et utilise dans les services ZEMAIL© et qui sont rendues disponibles à tous les Administrateurs et aux Utilisateurs autorisés du CLIENT. LE CLIENT est conscient que les données qui circulent sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. LE CLIENT est donc seul responsable de l'usage des données qu'il diffuse et qu'il consulte au travers du site ZEMAIL.fr ou de ses services. LE CLIENT veillera à ce que les membres de son personnel et tiers en rapport avec les Services ZEMAIL© soient formés au fonctionnement des services sur Internet et respectent au même titre que LE CLIENT les présentes conditions générales.

Le non-respect par le CLIENT de la réglementation en vigueur, ou la diffusion de tout contenu diffusé par celui-ci susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit pour ZEMAIL© d'interrompre sans délai les Services du CLIENT et de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, sans préjudice de tous dommages intérêts auxquels ZEMAIL© pourrait prétendre. Dans ces hypothèses, LE CLIENT s'engage à payer les sommes restantes dues au jour de la résiliation, déduction faite des sommes déjà facturées et encaissées.

LE CLIENT s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et notamment à faire toute déclaration de traitements auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.).

LE CLIENT garantit ZEMAIL© de toute action en revendications de tiers, liée au contenu des informations transmises, diffusées, reproduites notamment celles résultant d'une atteinte aux droits de la personnalité, à un droit de propriété lié à un brevet, à une marque, à des dessins et modèles, à des droits d'auteur ou celles résultant d'un acte de concurrence déloyale ou parasitaire ou d'une atteinte à l'ordre public, aux règles déontologiques régissant Internet, aux bonnes mœurs, au respect de la vie privée (droit à l'image, secret de la correspondance...) ou aux dispositions du Code Pénal.

3.9. OBLIGATIONS DE ZEMAIL©

L'obligation de ZEMAIL© est une obligation de moyen. Dans ce cadre, elle s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession. ZEMAIL© s'efforcera d'offrir un accès 24 heures sur 24, tous les jours de l'année sauf en cas de force majeure, telle qu'elle est définie à l'article intitulé « Force Majeure » ci-dessus, en cas de pannes, de défaillances dues à l'hébergeur, d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des Services comme des matériels.

LE CLIENT reconnaît que les Logiciels et Services utilisés sur la plate-forme serveur ZEMAIL©/CIBLEBOX relèvent d'un domaine particulièrement complexe en matière de technique informatique et que ses services ne peuvent pas couvrir toutes les possibilités d'utilisation. LE CLIENT accepte donc de supporter les risques d'imperfection ou l'indisponibilité temporaire de la plate-forme serveur de ZEMAIL©, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être exigé par LE CLIENT.

3.10. INTERRUPTION DE SERVICE

Les interruptions de service sont nécessaires à la sécurité et au bon fonctionnement des services ZEMAIL©, et ne donneront droit à aucune indemnité vis-à-vis du CLIENT, et ce quel que soit la durée de l'interruption.

3.10.1. Interruption pour mises à jour légères

Les interruptions de service pour mettre à jour les logiciels et les structures des bases de données peuvent être effectuées à tout moment. Ce type de mise à jour n'entraîne une interruption de service que de quelques minutes au maximum.

3.10.2. Interruption pour mises à jour importante

Les interruptions de service pour les mises à jour importantes (par exemple : installation d'un nouveau logiciel, mise en place d'une nouvelle version comprenant des modifications importante sur la base de données, etc.) peuvent avoir lieu occasionnellement une à deux fois par an. LE CLIENT sera prévenu de l'interruption de service nécessaire par tout moyen à la convenance de ZEMAIL©, au moins 48 heures à l'avance.

3.10.3. Interruption d'urgence

En cas d'absolue nécessité, ZEMAIL© se réserve la possibilité d'interrompre le serveur pour procéder à une intervention technique de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses Services et ce quelle que soit l'heure et la durée de l'intervention sans en avertir LE CLIENT au préalable.

3.10.4. Sauvegardes

ZEMAIL© s'engage à prendre toute précaution raisonnable pour assurer la protection matérielle des données et programmes, mais il appartient au CLIENT de faire une copie préalable de toutes ses données, informations et bases de données qu'il met en place sur les serveurs des services ZEMAIL©.

3.11. GARANTIE DE ZEMAIL©

ZEMAIL© ne délivre aucune garantie expresse, implicite, légale ou autre sur la performance ou les résultats des Services qu'elle propose. Les données d'exemple ou les statistiques mises à disposition du CLIENT sont uniquement fournies à titre indicatives.

4. CONDITIONS PARTICULIERES D'UNE MISSION DE REFERENCEMENT NATUREL ZEREF©

4.1. OBJET DU CONTRAT

Les Conditions Générales de Ventes spécifiques à ZEREF© s'appliquent à toutes prestations liées à cette marque commerciale. Les prestations proposées par ZEREF© ont pour objet de permettre, à partir d'un site, de connaître l'existence d'un autre site et d'y accéder au moyen d'une inscription sur une sélection d'annuaires ou de moteurs de recherche de l'Internet francophone.

4.2. METHODOLOGIE

A réception de la commande de la mission par le CLIENT et du règlement de la prestation, et au plus tard dans les 3 (trois) mois suivants la réception de ces éléments, un accès privé sera transmis au CLIENT sur www.ZEREF.fr afin de lui permettre de consulter et suivre son dossier en ligne, ainsi que ses rapports quotidiens ou mensuels selon les prestations choisies par le CLIENT.

4.2.1. Audit :

ZEREF© procédera en premier lieu à l'analyse technique du site à référencer et de son contenu. Si l'audit du site web du CLIENT révèle que le code source ou le contenu des pages du site nécessite une optimisation pour être éligible à une action efficace de référencement, ZEREF© transmettra au CLIENT les consignes de modification et d'optimisation du site. À charge du CLIENT de faire exécuter ces modifications techniques par son webmaster ou par son prestataire habituel. Il peut également en confier la réalisation à ZEREF©, sous réserve d'acceptation préalable d'un devis spécifique pour la mise en place de ces optimisations.

ZEREF© peut prendre en charge les modifications techniques si LE CLIENT le désire. Dans ce cas ZEREF© soumettra au CLIENT un devis et un contrat spécifique de prestation de développement informatique. L'intervention technique de ZEREF© ne relève pas des conditions du contrat de référencement naturel, mais de celui qui sera conclu par les parties pour l'exécution technique des modifications du site web du CLIENT, détaillé dans le devis/bon de commande dédié.

Si LE CLIENT n'exécute pas les consignes de modification et d'optimisation de son site dans un délai de 15 (quinze) jours suivant la remise de ce(s) rapport(s) d'optimisation, il se déclare pleinement conscient que son choix peut avoir des conséquences sur la qualité du référencement et ne pourra en aucun cas contester par la suite les résultats obtenus dans le cadre de sa mission.

4.2.2. Conseil :

LE CLIENT proposera des mots-clés, des descriptions et des titres de pages référencées de manière à définir le site web à référencer, grâce à la fiche de renseignement incluse dans le contrat de mission ou remise au démarrage de la mission, ou par échange direct de mails avec le SEO Manager NOTE BLEUE. ZEREF© se réserve la possibilité de modifier et d'adapter ces informations dans le but d'améliorer l'efficacité de la mission.

4.2.3. Contrôle :

ZEREF© vérifiera régulièrement le positionnement du site sur les cent premières positions lors d'une interrogation par couple de mots-clés, sur Google.fr.

4.2.4. Rapport :

Chaque mois, ZEREF© remettra un rapport complet sur le référencement réalisé par ses soins et la position occupée par le site auprès du moteur de recherche défini à l'article 4.2.3.

4.3. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE ZEREF©

ZEREF© s'oblige à éviter toute présentation du site du CLIENT qui pourrait être préjudiciable à celui-ci de quelque manière que ce soit.

ZEREF© est tenu d'une obligation de moyen durant la mission souscrite pour l'amélioration du positionnement du site Internet concerné et ne saurait donc être tenu responsable de l'état du site existant dont le référencement lui est confié, ni des interruptions ou coupures du réseau Internet, des pannes survenant sur le matériel du CLIENT.

ZEREF© n'est pas responsable en cas de force majeure et notamment si l'interruption de son service provient d'une défaillance du réseau public de distribution d'électricité, grèves, guerres, tempêtes, tremblements de terre, défaillance du réseau public des télécommunications, pertes de connectivité Internet dues aux opérateurs publics ou privés.

ZEREF© se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques de ses infrastructures techniques et le choix de ses fournisseurs. Les rapports seront postés, en ligne, chaque mois, sur l'espace CLIENT privé accessible sur www.ZEREF©.fr, dont les accès lui auront été communiqués en début de mission.

4.4. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

- Fournir à ZEREF© l'ensemble des éléments nécessaires à la mission de référencement, en respectant le calendrier arrêté entre les parties, dans les délais convenus,
- Collaborer avec ZEREF© en mettant à sa disposition tout document ou information qui pourrait être demandé par ZEREF©, et le laisser effectuer sur le site toutes les recherches qui lui seront nécessaires,
- Ne pas faire des offres aux personnels, collaborateurs ou partenaires en relation avec ZEREF© ou avec l'un de ses sous-traitants, ou de le prendre à son service sous quelque forme que ce soit et ce pendant la durée du contrat ainsi que durant l'année suivant son expiration
- Préserver la confidentialité de toutes les informations et documents qu'il pourrait détenir du fait de l'exécution du présent contrat. Cette clause de confidentialité s'étend à tous les membres du personnel auprès duquel toutes mesures nécessaires devront être prises pour respecter la présente obligation,
- Informer immédiatement ZEREF© en cas de panne ou de dysfonctionnement du site internet.
- Respecter la loi et les droits des tiers
- Ne pas copier, reproduire, imiter, céder, transférer les droits sur les logiciels éventuellement mis à sa disposition par ZEREF©.

4.5. PROPRIETE DU CONTENU DU SITE REFERENCE

LE CLIENT est propriétaire des informations se trouvant sur son site (logo, pages HTML, contenus, fichiers, images, sons...) et ZEREF© s'interdit de les recopier ou de les utiliser. LE CLIENT est propriétaire de ses bases de données, fichiers ou autres et ZEREF© s'interdit de les copier, de les utiliser, de les céder...

4.6. DROIT D'AUTEUR

Les textes ou documents transmis du site web sont la propriété exclusive de leurs auteurs et ne peuvent être réutilisés même à titre non public et non commercial qu'avec l'accord écrit de l'auteur concerné. LE CLIENT déclare avoir conclu des contrats ou accord avec les éventuels auteurs intervenant dans la réalisation du

site afin de lui céder l'intégralité des droits d'exploitation des œuvres exposées sur son site web et dont il pourrait être fait la promotion de manière directe ou indirecte au travers du référencement du site web. Étant précisé que pour le recours aux iconographies, photographies, dessins ou musiques les droits sont à la charge du CLIENT.

En tout état de cause, LE CLIENT déclare avoir été parfaitement informé de ses obligations en la matière et décharge ZEREF© de toute responsabilité en cas de recours des tiers.

5. CONDITIONS PARTICULIERES POUR LA REALISATION DE SITE WEB ET DEVELOPPEMENT INFORMATIQUE

Les Conditions Générales de Ventes spécifiques à la réalisation de sites Web s'appliquent à toutes prestations liées à la création de sites Internet, au développement informatique, ou à la modification de codes sources par NOTE BLEUE.

5.1. OBLIGATIONS DE NOTE BLEUE :

- La Maîtrise d'œuvre du projet (dans la limite des prestations décrites au cahier des charges du projet écrit par le CLIENT et sous réserve de sa validation préalable par NOTE BLEUE),
- Un engagement de résultat (portant uniquement sur la mise en place ou le développement de fonctionnalités strictement réalisées et développées par NOTE BLEUE et listées dans le cahier des charges, et détaillée au bon de commande ou au contrat établi avec le CLIENT).
- Le respect des règles déontologiques, confidentialité, notamment,
- Un engagement de délai (sous réserve qu'un planning soit clairement établi avec le CLIENT au démarrage des travaux).

5.2. OBLIGATION DU CLIENT

Le CLIENT devra fournir un cahier des charges techniques de son projet, contenant à minima, les informations suivantes :

- La présentation de l'Entreprise du CLIENT :
 - coordonnées complètes de l'entreprise
 - nom et contact du responsable de projet
- La présentation du projet CLIENT :
 - rôle et orientation du site
 - objectif du site
 - ciblage du site : à qui s'adresse-t-il ? caractéristiques de la cible (entreprise, particulier, étudiant, retraité...) / importance de la cible (primaire, secondaire) / centres d'intérêts de la cible (recherche d'informations, besoins de services...)
 - mappage du site : disposition générale des éléments sur le site (exemple : bandeau avec images défilante en haut de site / menu de navigation à droite / panier de commande en haut du menu ...)
 - arborescence / sites concurrents)
- La liste des prestations attendues :
 - Charte graphique
 - charte éditoriale
 - création et récupération des contenus (textes et images du site / logo / webdesign du site)
 - développements informatiques et fonctionnalités
 - nom de domaine
 - adresses emails
 - hébergement
 - référencement
 - mises à jour
 - statistiques de connexions

La non-fourniture de ce document, ou la fourniture d'un document incomplet entrainera l'annulation des obligations de NOTE BLEUE vis-à-vis du projet.

Le CLIENT aura en charge la coordination du projet, notamment son contenu et sa charte graphique, la validation de l'analyse fonctionnelle et des différents modules, et leur bonne réalisation : conformité des textes, images, graphiques, etc. Le CLIENT s'engage à fournir dans les meilleurs délais l'ensemble des documents et données nécessaires à la bonne exécution de la prestation (cahier des charges détaillé du projet, textes de contenu au format Word ou assimilé, photographies, croquis, logos, originaux des documents, etc.).

Si le CLIENT fait intervenir un tiers étranger au personnel de NOTE BLEUE, ou utilise des services ou logiciels non développés par NOTE BLEUE, sans accord écrit de la part de NOTE BLEUE, la responsabilité de NOTE BLEUE ne pourra en aucun cas être engagée en cas de dysfonctionnement constaté ultérieurement.

Le CLIENT déclare être titulaire d'un droit de propriété ou d'un droit d'utilisation ou de licence des marques, brevets, logiciels utilisés ou cités sur son site Web, et il s'engage à prendre en charge et s'assurer de l'obtention des éventuelles autorisations relatives aux droits d'auteur ou droits voisins qui en découlent.

5.3. GARANTIE

NOTE BLEUE garantie au CLIENT la correction des anomalies de fonctionnement détectées pendant 12 (douze) mois, sous réserve que ces anomalies ne soient pas dues à une mauvaise utilisation du CLIENT ou de toute autre personne étrangère à NOTE BLEUE.

5.4. RECETTE ET ACTIVATION DE LA GARANTIE

La recette du projet est constituée par la livraison de la totalité des éléments, modules, prestations et fonctionnalités décrits dans le bon de commande, le devis ou le cahier des charges techniques du projet. La recette est validée par un "procès-verbal de Recette".

A la réception des éléments de la conception, le CLIENT bénéficiera de 15 (quinze) jours destinés à tester les éléments (« période de validation ») et notifiera par écrit de son acceptation ou de son refus pour non-conformité ("procès-verbal de Recette"). Si le Client n'a pas envoyé de notification de refus pendant la période de validation, les éléments de conceptions sont réputés validés par le Client. La garantie commence à courir dès signature du "procès-verbal de Recette" par le CLIENT, ou au plus tard à l'expiration des 15 jours de « période de validation ».

Le "Procès-Verbal de Recette" marque le transfert du droit d'usage du/des sites de NOTE BLEUE au CLIENT.

5.5. MODALITE DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

Toute anomalie devra être immédiatement signalée à NOTE BLEUE, et accompagnée d'un bordereau de "Demande d'Intervention", décrivant l'anomalie, ses conditions d'apparition et tous les renseignements nécessaires à sa correction. Après analyse de la demande, NOTE BLEUE proposera au CLIENT une solution afin de résoudre l'anomalie :

- ▶ Si celle-ci est imputable à NOTE BLEUE au titre de la garantie, les travaux seront exécutés par le Prestataire après accord du CLIENT.
- ▶ Dans le cas contraire, NOTE BLEUE pourra proposer un avenant à l'agrément du CLIENT.

Par ailleurs, la garantie ne peut être appliquée dans les cas suivants:

- ▶ les programmes ont été modifiés par LE CLIENT (ou par un tiers mandaté par lui) durant la phase de garantie sans accord écrit préalable de NOTE BLEUE,
- ▶ l'application n'a pas été utilisée par LE CLIENT conformément aux consignes d'exploitation fournies par NOTE BLEUE,
- ▶ l'application et ses composants ont été détériorés par suite d'un événement indépendant de la volonté de NOTE BLEUE : incendie, dégâts des eaux, explosion, etc., négligence ou inobservation des règles de l'art, défaut de l'installation électrique, déplacement des matériels et systèmes.

6. CONDITIONS PARTICULIERES POUR L'HEBERGEMENT DE SITE INTERNET ET DES SERVICES MAILS ASSOCIES

Les Conditions Générales de Ventes spécifiques à l'hébergement de sites Internet et des services mails associés s'appliquent à toutes prestations liées au stockage de sites Internet sur espace serveur, et au stockage de comptes emails, ainsi qu'aux services d'envoi et de réception de mails associés.

6.1. DECLARATION DES PARTIES

Les parties déclarent savoir que L'Internet est un réseau divisé en portions dont le fonctionnement repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux sans qu'il n'y ait aucune obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre eux. Les réseaux peuvent avoir des capacités de transmission inégales et des politiques d'utilisation propres. Nul ne peut garantir le fonctionnement de l'Internet dans son ensemble.

6.2. CONNAISSANCE D'INTERNET

LE CLIENT déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites d'Internet décrites ci-dessous :

- ▶ que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses. De ce fait, nul ne peut garantir le bon fonctionnement de l'Internet.
- ▶ que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par LE CLIENT à ses risques et périls ;
- ▶ qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le service d'accès.

En conséquence de ce qui précède, et en parfaite connaissance des caractéristiques d'Internet, LE CLIENT renonce à engager la responsabilité de

NOTE BLEUE concernant un ou plusieurs des faits ou événements mentionnés ci-dessus.

6.3. OBJET DU CONTRAT ET DEFINITIONS

- ▶ **HEBERGEMENT DE SITE INTERNET** : L'hébergement de site Internet a pour objet la fourniture d'un espace disque machine (serveur) permettant le stockage en ligne (hébergement) d'un site Internet.
- ▶ **GESTION DE NOM DE DOMAINE** : La gestion de nom de domaine a pour objet la fourniture la location annuelle de la licence d'exploitation du domaine, et l'administration technique (configuration) des protocoles d'utilisation de ce domaine (HTTP, FTP, HTTPS, MX, etc. ...)
- ▶ **SERVICES MAILS** : Les services mails ont pour objet la fourniture de services de messagerie et de stockage des emails, associés ou pas au nom de domaine du CLIENT, et permettant la réception et l'émission de courriers électroniques (emails).

6.4. CONSERVATION DES DONNEES DU CLIENT

NOTE BLEUE s'engage à conserver les données du CLIENT relatives au(x) contrat(s) conclus entre NOTE BLEUE et le CLIENT pendant une période de soixante jours (60) à compter de la résiliation de son contrat. Ces données seront tenues à la disposition du CLIENT durant cette période, et une copie pourra lui être adressée : soit par internet gratuitement (email ou téléchargement), soit par courrier, sur support numérique (CD ou DVD), moyennant des frais forfaitaires de 40 € HT par envoi. Passé le délai de soixante jours, NOTE BLEUE pourra détruire l'intégralité des données CLIENT lié au contrat résilié, sans que LE CLIENT ne puisse prétendre à un quelconque préjudice et obtenir une quelconque réparation.

6.5. OBLIGATIONS DE NOTE BLEUE

6.5.1. Continuité de la connectivité

NOTE BLEUE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin d'assurer le service dans les meilleures conditions possibles, notamment en matière de temps de transit, de débit utile et de permanence du service. Cependant, Internet étant constitué de nombreux réseaux, NOTE BLEUE ne peut être tenu pour responsable des dysfonctionnements intervenant à l'extérieur de son propre réseau.

6.5.2. Sécurité des Services d'hébergement Web, Services Mails et Mises à jour

NOTE BLEUE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin d'assurer la sécurité des données qu'il héberge pour le compte du CLIENT. Par conséquent, NOTE BLEUE sera amené à effectuer régulièrement des mises à jour logicielles ou matérielles sur ses serveurs d'hébergement, afin de proposer en permanence une solution d'hébergement à jour et sécurisée.

Ces mises à jour pourront entraîner des interruptions temporaires de services pour LE CLIENT. Celui-ci sera averti par tout moyen à la disposition de NOT BLEUE dans un délai minimum de 48h précédant la mise à jour en question, et NOTE BLEUE effectuera, dans la mesure du possible, ces interventions de mise à jour après 23h afin de minimiser les impacts pour LE CLIENT.

Le CLIENT ne pourra prétendre en aucun cas à un quelconque préjudice et obtenir une quelconque réparation en raison de ces interruptions de services. En cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement du site Internet du CLIENT suite à une mise à jour logicielle ou matérielle du serveur NOTE BLEUE, LE CLIENT devra effectuer, à ses frais, les modifications nécessaires pour rendre son site Internet de nouveau compatible avec le serveur d'hébergement.

Les mises à jours logicielles et matérielles des serveurs d'hébergement étant obligatoires afin d'assurer la sécurité des données hébergées (et éviter notamment les attaques pirates Internet et les failles de sécurité), NOTE BLEUE ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dysfonctionnements du site CLIENT si le site Internet n'est pas à jour ou obsolète, et s'il n'est plus compatible avec la dernière configuration logicielle et matérielle du serveur sur lequel il est hébergé.

6.6. INTERRUPTION DE SERVICE

6.6.1. Interruption pour mises à jour légères

Les interruptions de service pour mettre à jour les logiciels serveurs peuvent être effectuées à tout moment. Ce type de mise à jour n'entraîne une interruption de service que de quelques minutes au maximum.

6.6.2. Interruption pour mises à jour importantes

Les interruptions de service pour les mises à jour importantes (par exemple : installation d'un nouveau logiciel, mise en place d'une nouvelle version comprenant des modifications importante sur la base de données, changement de serveur, etc.) peuvent avoir lieu occasionnellement une à deux fois par an. LE CLIENT sera prévenu de l'interruption de service nécessaire par tout moyen à la convenance de NOTE BLEUE, au moins 48 heures à l'avance.

6.6.3. Interruption d'urgence

En cas d'absolue nécessité, NOTE BLEUE se réserve la possibilité d'interrompre le serveur pour procéder à une intervention technique de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses Services, et ce quelle

que soit l'heure et la durée de l'intervention, sans en avertir LE CLIENT au préalable.

6.7. OBLIGATIONS DU CLIENT

LE CLIENT s'engage à respecter tous les règlements et toutes les lois applicables dans chacun des pays impliqués dans les échanges d'informations qu'il effectue. Il s'engage notamment à respecter les lois françaises et internationales en matière de piratage informatique, en s'interdisant formellement de pénétrer les systèmes informatiques dont l'accès lui est interdit.

Le "code source" des programmes mis à disposition par la société NOTE BLEUE dans le cadre des prestations d'hébergement demeure la propriété exclusive de NOTE BLEUE.

Toute utilisation non autorisée, décompilation ou autre méthode conduisant à l'obtention illicite du code source donneront lieu à des poursuites.

Les pratiques de "Spam" (envoi de courrier électronique non sollicité vers de multiples destinataires) ne sont pas autorisées à partir des serveurs de la société NOTE BLEUE ni de toute autre machine étant gérée par elle. NOTE BLEUE décline toute responsabilité en cas d'infraction perpétrée par LE CLIENT aux textes, lois ou règlements en vigueur. De même, NOTE BLEUE ne saurait être tenu pour responsable en cas d'échange d'informations y contrevenant.

Le prix de chaque compte mail « Exchange » sera conventionnellement fixé dans le devis général de prestations ou dans le bon de commande conclu avec LE CLIENT.

7. CONDITIONS PARTICULIERES DE FORMATIONS

NOTE BLEUE dispose d'un agrément formateur (N° 73 31 06025 31) rendant éligible les formations qu'il dispense à une prise en charge totale ou partielle des coûts de formation par les OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé).

Les présentes conditions particulières s'appliquent à toutes les formations INTER proposées par NOTE BLEUE dans son catalogue en vigueur ainsi que toute formation INTRA définie pour un CLIENT après validation conjointe sur le contenu, le format et la tarification proposée.

7.1. DISPOSITIONS GENERALES

Les actions de formation professionnelle (article L6313-1 du code du travail) sont réalisées conformément à un programme préétabli qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise les moyens pédagogiques, les moyens techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les processus permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats.

Tous ces éléments seront détaillés dans la convention de formation signée entre NOTE BLEUE et LE CLIENT. La participation aux formations NOTE BLEUE implique de la part du CLIENT que les participants inscrits possèdent bien les connaissances requises et/ou y répondent en termes de compétence pour pouvoir suivre la formation.

La vente des prestations de formation est réservée aux entreprises.

7.2. MODIFICATION - ANNULATION

7.2.1. Annulation à l'initiative de NOTE BLEUE :

NOTE BLEUE se réserve le droit d'apporter à tout moment toute modification qu'il juge utile à ses programmes et prestations ainsi qu'au planning de ses cours. Il se réserve le droit de modifier, sans avis préalable, les intervenants et de supprimer un ou plusieurs titres de stage de sa gamme de cours.

En cas d'annulation pour quelque cause que ce soit (indisponibilité du formateur pour des raisons de maladie, conflits sociaux, conditions météorologiques, panne d'électricité, nombre de participants) l'acte de formation sera reporté à une date ultérieure sans dédommagement ni pénalité due au CLIENT.

7.2.2. Annulation à l'initiative du CLIENT

Dans le cas d'annulation par LE CLIENT, celle-ci pourra se faire dans les conditions suivantes :

- ▶ Toute annulation d'inscription doit être signalée par téléphone, fax ou email, et confirmée par écrit.
- ▶ Une annulation intervenant plus de 10 jours ouvrés (2 semaines) avant le début de la formation ne donne lieu à aucun frais d'annulation
- ▶ Toute annulation intervenant entre 2 et 10 jours ouvrés avant le début de la formation donne lieu à une facturation égale à 50 % du montant du cours à titre d'indemnité forfaitaire
- ▶ Une formation annulée le jour même du cours sera due intégralement à titre d'indemnité forfaitaire.
- ▶ Toute formation commencée sera due intégralement.

7.3. PRIX

Le prix inclut la fourniture de la prestation de formation conformément à la convention de stage NOTE BLEUE. Les repas des stagiaires, ainsi que les frais de

déplacements et d'hébergement des stagiaires et du formateur ne sont pas inclus dans le prix de la prestation de formation.

7.4. PAIEMENT - MODALITES

Les sessions de formation sont payables comptant, au plus tard la veille de la réalisation de la formation, sauf accord écrit de la part d'un responsable autorisé de NOTE BLEUE.

Dans le cas d'un financement par l'intermédiaire d'un OPCA, il appartient au CLIENT d'obtenir la prise en charge par l'organisme. Dans le cas où cette prise en charge n'est pas obtenue avant le début de la participation du CLIENT à la formation considérée, LE CLIENT fera son affaire du remboursement auprès de l'OPCA et devra s'acquitter des sommes dues auprès de NOTE BLEUE.