

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE SERVICE (CGVS)

Artifeel SAS — Produits Check'In & Service Alarm-as-a-Service

TITRE I — DISPOSITIONS COMMUNES À LA VENTE ET À L'ABONNEMENT

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente et de service (ci-après les « CGVS ») régissent la vente des produits Check'In (ci-après le « Produit ») et la fourniture du service d'abonnement « Artifeel Alarm-as-a-Service » (ci-après le « Service »), par ARTIFEEL SAS (ci-après « Artifeel » ou le « Prestataire »), Société par actions simplifiée, 16 rue Washington 75008 Paris, 893 873 265 R.C.S. Paris, à tout client (ci-après « le Client »).

Le Produit et le Service étant contractuellement indissociables (cf. Article 2), les présentes CGVS constituent un document unique régissant l'ensemble de la relation contractuelle entre Artifeel et le Client, qu'il porte sur la vente du matériel, la souscription au Service, ou les deux.

Les présentes CGVS s'appliquent en l'absence de conditions spécifiques négociées et validées par les parties, à tout Client agissant à des fins professionnelles, ainsi qu'aux achats effectués par un Client professionnel à des fins de revente des Produits et Services Artifeel.

Le « Client Revendeur » ou « Revendeur » désigne une typologie de Client Artifeel qui acquiert les Produits et souscrit au Service dans le but de les revendre en marque blanche ou au sein de ses prestations à des tiers (ci-après désignés « Clients Indirects »). Les obligations spécifiques applicables au Client Revendeur sont regroupées à l'Article 9.

Article 2 — Description du Produit et du Service associé

Le Produit Check'In est un dispositif d'alarme et de monitoring intelligent dont le fonctionnement requiert la souscription à un abonnement au Service Artifeel Alarm-as-a-Service (cf. Titre III). Le Produit n'est pas fonctionnel sans abonnement actif.

Article 3 — Commande et acceptation

Toute commande validée implique l'acceptation intégrale des présentes CGVS, portant à la fois sur le Produit et sur le Service qui lui est associé.

Le contrat est conclu à compter de la confirmation électronique envoyée au Client via email ou du paiement du Produit selon les dispositifs de règlement mis en place et transmis par Artifeel.

Les commandes du Client doivent être accompagnées de renseignements suffisants pour permettre à Artifeel d'exercer son devoir de conseil, d'exécuter cette commande dans le délai envisagé par les parties et de respecter l'obligation de conformité.

Les commandes doivent être passées par écrit. Elles sont irrévocables dès réception de la confirmation électronique envoyée par Artifeel et le Client ne peut plus dès lors, ni modifier ni annuler sa commande, sans l'accord écrit d'Artifeel qui communiquera les prix, délais et modalités de livraison de la commande modifiée. Toute annulation ou modification de la commande obligera le Client à rembourser à Artifeel tous les frais supplémentaires que celle-ci aura dû exposer du fait de cette annulation. Les documents remis au Client demeurent la propriété d'Artifeel et ne peuvent être utilisés ou communiqués à des tiers sans l'accord formel et exprès d'Artifeel. Ils doivent être restitués sans délai à Artifeel en cas d'annulation de la commande. Artifeel se réserve le droit de subordonner l'acceptation d'une commande à un paiement comptant, à la constitution de garanties ou à la communication de documents comptables permettant d'apprécier la solvabilité du Client.

Toute commande accompagnée du versement d'un acompte est ferme et définitive. En cas d'annulation de la commande par le Client, pour quelque motif que ce soit et hors cas de force majeure (cf. Article 8), l'acompte versé reste définitivement acquis à Artifeel, à titre d'indemnisation forfaitaire du préjudice subi et des frais déjà engagés du fait de cette annulation, sans préjudice de la faculté pour Artifeel de réclamer une indemnisation complémentaire si le préjudice effectivement subi excède le montant de l'acompte versé.

Article 4 — Prix et paiement

Les prix sont indiqués hors taxes (HT). Le paiement du Produit s'effectue comptant à la commande, sauf conditions de paiement spécifiques convenues avec le Client.

Sauf dispositions spécifiques expressément négociées entre les parties, la grille tarifaire des Produits et Services Artifeel peut évoluer à tout moment. Le prix applicable à une commande est celui figurant sur le devis accepté par le Client, sous réserve que l'acceptation

intervienne dans le délai de validité indiqué sur ledit devis. Passé ce délai, un nouveau devis conforme à la grille tarifaire en vigueur devra être établi.

Le prix ainsi fixé au devis accepté demeure applicable pendant toute la durée d'exécution de la commande ou de l'abonnement concerné, sous réserve des éventuelles modalités de révision expressément stipulées dans ce devis.

Tout paiement effectué après l'échéance indiquée sur la facture entraîne automatiquement l'application de pénalités de retard, sans formalité préalable. Ces pénalités sont calculées conformément aux dispositions de l'article L. 441-10 du Code de commerce.

Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est également due de plein droit pour toute facture réglée après son échéance. Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à ce montant, une indemnisation complémentaire pourra être réclamée sur justificatifs.

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, Artifeel se réserve le droit de suspendre à distance l'accès aux fonctionnalités et services connectés des produits concernés, jusqu'au règlement intégral des sommes dues. Cette suspension n'affecte pas la propriété du matériel et est levée dès régularisation du paiement.

Article 5 — Données personnelles

Les données sont traitées conformément au RGPD.

- Base légale : exécution du contrat et intérêt légitime de gestion de la relation commerciale.
- Droits : accès, rectification, suppression via dpo@artifeel.com
- Hébergement : dans l'Union européenne.

Lorsque le Revendeur collecte des données personnelles auprès des utilisateurs finaux dans le cadre de la revente ou de l'activation du Service, il agit en qualité de responsable de traitement distinct d'Artifeel. Il s'engage à recueillir le consentement des utilisateurs pour toute transmission de données à Artifeel, conformément au RGPD.

Les Parties s'engagent à respecter les règles applicables en matière de protection des données et, en particulier, la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « Loi Informatique et Libertés » ainsi que le règlement (UE) 2016/679 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 (« RGPD »).

Les Parties conviennent qu'Artifeel, en tant que Prestataire, est qualifiée de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD et que le Client est qualifié de responsable du traitement. En aucun cas les Parties ne peuvent être considérées comme responsables conjoints dans le cadre du Service.

Les Parties conviennent que les obligations applicables en matière de sous-traitance sont décrites dans le « Data Processing Agreement » (« DPA ») annexé aux présentes. En cas d'erreur avérée dans la qualification des Parties, celles-ci devront se réunir pour modifier la présente clause et prendre toutes mesures utiles pour se conformer aux exigences des règles applicables.

En outre, le Prestataire peut être amené à traiter des données du Client (ex. données des salariés) dans le cadre de la mise en œuvre du Service. Le Client peut consulter la Politique de confidentialité du Prestataire, accessible sur son site internet ou sa plateforme, et se porte fort d'en informer ses utilisateurs.

Article 6 — Responsabilité

Le Service constitue une aide à la détection et à la notification d'intrusion. Artifeel est tenue d'une obligation de moyens et non de résultat.

Le Service ne constitue en aucun cas une garantie contre le vol, la dégradation ou la perte de biens, et ne saurait se substituer à une police d'assurance couvrant ces risques, qu'il appartient au Client de souscrire. En conséquence, la valeur des biens volés, dégradés ou perdus ne pourra en aucun cas être réclamée à Artifeel à quelque titre que ce soit, y compris en cas de manquement avéré à l'obligation de détection.

Artifeel décline par ailleurs toute responsabilité en cas d'une panne du réseau opérateur ou de l'hébergeur ; d'un cas de force majeure ou d'une cyberattaque. Toute perturbation imputable à un partenaire tiers (télésurveilleur, opérateur de connectivité) relève exclusivement du contrat liant le Client à ce partenaire.

Artifeel n'est responsable que des dommages directs et prouvés résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles, sauf faute lourde ou dolosive d'Artifeel.

Les dommages indirects (notamment perte d'exploitation, perte de données, perte de chance, atteinte à l'image) sont exclus de toute indemnisation.

En tout état de cause, la responsabilité totale d'Artifeel au titre des présentes CGVS, tous préjudices confondus, ne pourra excéder le montant total des sommes versées par le Client au cours des douze (12) derniers mois précédant le fait générateur du dommage.

Artifeel n'assume aucune responsabilité à l'égard des Clients Indirects du Revendeur. Tout recours concernant la vente, l'installation ou la mise en service assurées par le Revendeur relève exclusivement de ce dernier.

Article 7 — Communication marketing

Toute utilisation du logo, des marques ou des supports Artifeel par le Client nécessite une autorisation écrite préalable. Le Client doit diffuser un message cohérent avec la documentation officielle d'Artifeel relative aux fonctionnalités et limites du Service.

Sauf objection écrite du Client, Artifeel est autorisée à mentionner le nom commercial, la dénomination sociale, le logo et/ou la marque du Client dans ses références commerciales, supports marketing, présentations ou publications (notamment visuels, site internet, plaquettes ou réseaux sociaux), exclusivement à titre de référence ou d'information sur la collaboration.

Cet usage ne confère à Artifeel aucun droit de propriété intellectuelle sur les éléments du Client, s'effectue dans le respect de son image et de sa charte graphique, et n'a pas pour objet de promouvoir un produit concurrent de ceux du Client.

Le Client peut, à tout moment, demander par écrit le retrait ou la cessation de cet usage, qui interviendra dans un délai raisonnable.

Article 8 — Force majeure

Artifeel ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution d'une quelconque de ses obligations causée directement ou indirectement par un événement relevant de la force majeure, notamment en cas de grève, lock-out, fermeture d'usine, panne de matériel, pénurie de matières premières, retards provoqués par un sous-traitant ou un fournisseur, impossibilité de répercuter une hausse substantielle du prix des matières premières ou de la main-d'œuvre, ou catastrophe naturelle.

La situation de force majeure a pour effet de suspendre les obligations d'Artifeel pendant la durée de l'événement. Si la situation de force majeure perdure au-delà d'un (1) mois, chacune des Parties peut, sous réserve de notification préalable, résilier la partie de la commande non exécutée, sans indemnité de part ni d'autre.

Article 9 — Le Client Revendeur : obligations, garanties et continuité de service

Le Client Revendeur agit en toute indépendance et demeure seul responsable vis-à-vis de ses propres clients du respect des dispositions légales et contractuelles en matière de vente et de protection du consommateur.

Le Client Revendeur s'engage :

- à informer ses propres clients du caractère indissociable du Produit et du Service ;
- à leur communiquer les extraits pertinents des présentes CGVS applicables, notamment les conditions d'utilisation, de garantie et de traitement des données ;
- à assurer la conformité des informations contractuelles et commerciales qu'il fournit (prix, conditions, garantie, durée de service) ;
- à respecter les procédures Artifeel d'enregistrement et d'activation des boîtiers ;
- à recueillir les consentements nécessaires liés au traitement des données et à la télésurveillance ;
- à faire figurer, dans ses propres contrats ou conditions de vente, la mention suivante : « Le service Artifeel Alarm as a Service est fourni par Artifeel. Le distributeur assure uniquement la commercialisation du matériel et la relation client. »

Dans le cas où l'abonnement est souscrit par un Client Revendeur pour le compte d'un tiers, le souscripteur déclare avoir obtenu l'accord préalable du client final et s'engage à lui transmettre toutes les informations et obligations contractuelles relatives au Service régies par les présentes CGVS. Le Revendeur ou intégrateur qui active un abonnement pour un client final agit en son nom et pour son compte, et est seul responsable de la qualité des informations fournies lors de la création ou du transfert du compte Artifeel.

Le Revendeur garantit Artifeel contre tout recours ou réclamation émanant de ses clients fondé sur une information absente ou erronée qui résulterait d'un manquement de sa part, et indemniserait Artifeel de tout préjudice, frais ou condamnation résultant d'une action intentée par un utilisateur final fondée sur un tel manquement. Artifeel ne pourra être tenue responsable en cas d'omission ou d'erreur de communication du Revendeur ou de non-respect de ses obligations contractuelles envers ses clients.

En cas de violation de ces obligations, Artifeel se réserve le droit de suspendre la fourniture des Produits et Services au Revendeur, sans indemnité.

Continuité de service en cas de défaillance du Revendeur — Dans le cas où le Revendeur distribue ou gère le Service Artifeel pour le compte de Clients Indirects, le Revendeur reste seul responsable de la continuité de service auprès de ces derniers. Toutefois, afin d'assurer cette continuité, Artifeel se réserve le droit d'intervenir directement auprès des Clients Indirects en cas de défaillance financière, technique ou opérationnelle du Revendeur rendant impossible la poursuite ou le renouvellement du Service, ou en l'absence de réponse du Revendeur après deux notifications écrites successives restées sans suite dans un délai de quinze (15) jours.

Dans un tel cas, Artifeel pourra informer le Client Indirect de la situation, lui proposer une migration directe de son abonnement auprès d'Artifeel sans interruption du Service, et percevoir directement les paiements correspondant aux abonnements transférés. Cette intervention se fait à titre conservatoire, uniquement pour garantir la continuité du Service et la sécurité du dispositif installé ; elle ne constitue ni un transfert de clientèle ni une rupture abusive de la relation commerciale avec le Revendeur. Une fois la situation régularisée, Artifeel pourra restituer la gestion du Client Indirect au Revendeur, ou maintenir la relation directe si le Client Indirect en fait la demande expresse.

Article 10 — Modification des CGVS

Artifeel peut mettre à jour les présentes CGVS, avec notification au Client au moins 15 jours avant leur entrée en vigueur. Pour un Client sous abonnement, celui-ci peut refuser la modification en désactivant son abonnement avant l'échéance concernée.

Article 11 — Droit applicable et juridiction

Les présentes CGVS sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur formation, leur exécution ou leur interprétation relève de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Paris.

TITRE II — CONDITIONS SPÉCIFIQUES À LA VENTE DU MATÉRIEL

Article 12 — Livraison et transfert des risques

Le transfert des risques intervient dès la remise au transporteur, ou en fonction de l'incoterm indiqué sur la facture.

Les délais de livraison sont précisés dans les conditions spécifiques de la confirmation électronique Artifeel de la commande du Client, sauf cas de force majeure.

Article 13 — Garanties légales

Les Produits d'Artifeel sont garantis contre tout défaut de matière ou de fabrication pendant une durée de deux ans à compter de la date de fabrication du Produit.

Les interventions au titre de la garantie et notamment le remplacement, la réparation ou la modification des Produits ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci.

Le retour des Produits défectueux s'effectue aux frais et risques du Client.

La garantie ne peut être mise en jeu qu'à condition que le Client ait informé Artifeel du défaut affectant le Produit dans un délai de 15 jours à compter de sa découverte, à charge pour le Client d'en prouver la date.

La garantie ne joue que pour les vices cachés qui rendent le Produit impropre à son usage et sont insusceptibles d'être décelés avant utilisation.

Sont exclus de la garantie et ne peuvent engager la responsabilité d'Artifeel : les vices apparents ; les défauts et détériorations provoqués par l'usure normale des Produits ou par une cause extérieure (notamment, mais non exclusivement, foudre, surtension, dégâts des eaux, incendie, sabotage, et plus généralement toute cause non contrôlable) ; la négligence du Client ou son défaut de surveillance ; une utilisation du Produit non conforme à sa destination, sa fonction, ses caractéristiques techniques et/ou aux instructions d'Artifeel ; un défaut d'entretien ; ou une installation, modification ou réparation du Produit non conforme effectuée par le Client.

Les Produits modifiés, réparés ou ouverts sans l'accord d'Artifeel, ainsi que les consommables (piles, kits accessoires...), sont exclus de la garantie. Les Produits spécifiques (hors catalogue) sont exclus de la présente garantie et font l'objet d'un accord particulier entre le Client et Artifeel.

La responsabilité d'Artifeel au titre de la garantie est limitée au remplacement ou à la réparation du Produit ou de l'élément reconnu défectueux par ses services, à l'exclusion de toute indemnisation de dommages directs ou indirects, aux biens ou aux personnes, au titre notamment d'un préjudice commercial, d'une perte de commande, d'une perte de jouissance, d'une atteinte à l'image de marque, d'un trouble commercial quelconque, d'une perte de bénéfice ou de clients, ainsi que pour toute réclamation formulée par un tiers contre le Client, pour laquelle le Client sera son propre assureur et devra contracter les assurances appropriées.

Elle ne peut en aucun cas donner lieu à remboursement, ni à prise en charge des frais de retour en atelier, ni des frais de déplacement et de séjour sur place du personnel nécessaire lorsque le retour des Produits en atelier est impossible en raison de leur nature.

En tout état de cause, la responsabilité d'Artifeel au titre de la garantie est limitée à un montant maximum égal à la livraison concernée. Les réparations intervenues dans le cadre du Service-après-vente d'Artifeel sont garanties trois mois, pièces et main d'œuvre.

TITRE III — CONDITIONS SPÉCIFIQUES À L'ABONNEMENT AU SERVICE ALARM-AS-A-SERVICE

Article 14 — Modalités d'abonnement

Le Service s'exerce via la Plateforme technologique Check'In (ci-après la « Plateforme »), qui intègre non limitativement les Apps Check'In, le Dashboard Check'In, ou tout autre outil d'accès et de visualisation des données mis à disposition des utilisateurs par Artifeel pour l'exercice du Service. L'abonnement est nécessaire au fonctionnement du Produit.

L'abonnement aux Services Artifeel se définit selon 3 critères : le Type d'abonnement (cf. Article 15), une durée d'abonnement définie lors de l'achat, et le modèle de Check'In concerné.

L'abonnement démarre :

- à la date d'activation du boîtier, correspondant au scan du QR code du Check'In sur les applications Artifeel dans le processus d'installation ; ou
- automatiquement 6 mois après la date de déclaration dans la Plateforme si aucune installation n'a eu lieu, cette date correspondant à l'attribution des boîtiers dans l'organisation du Client.

Article 15 — Types d'abonnement

Artifeel propose plusieurs types d'abonnements permettant au Client de choisir le niveau de service souhaité pour son ou ses boîtiers Check'In. Chaque formule inclut un périmètre de services spécifique (connectivité, télésurveillance, options, services associés, etc.). Le détail complet des différents types d'abonnement, de leurs caractéristiques et des services inclus est disponible dans le catalogue produit d'Artifeel, accessible sur demande.

Le type d'abonnement de base est Alarm-as-a-Service. Cet abonnement comprend l'accès aux services ci-dessous :

- Service IA embarquée : licence d'utilisation de la technologie d'IA brevetée Artifeel permettant le monitoring et l'amélioration en temps réel des algorithmes de détection des vibrations, 24/7 ;
- Accès au Dashboard et aux Applications ;
- Notification des alertes en temps réel par notification Push et/ou e-mail ;
- Transmission des alertes en temps réel vers le télésurveilleur du Client (hors coût d'intégration de ce dernier) ;
- Mise à jour automatique et à distance du firmware des Check'In, afin d'en améliorer les performances ;
- Accès au centre d'aide support.artifeel.com et au service client Artifeel (du lundi au vendredi, 9h30–18h, hors jours fériés).

Article 16 — Disponibilité du Service

Le Service fourni dans le cadre de l'abonnement repose sur l'utilisation de réseaux de communication tiers (réseaux mobiles, infrastructures locales, opérateurs partenaires) dont Artifeel n'a pas la maîtrise. En conséquence, Artifeel ne peut garantir la disponibilité continue, ininterrompue ou sans défaut du Service, notamment lorsque le boîtier Check'In est utilisé dans des zones où la couverture réseau est insuffisante, instable ou non compatible avec les technologies prises en charge.

Le Client est informé que le bon fonctionnement du Service n'est garanti que dans le pays dans lequel le Produit a été officiellement distribué par Artifeel. L'utilisation du boîtier dans un autre pays peut entraîner une absence partielle ou totale de connectivité, des limitations de Service ou une impossibilité totale de transmission des alertes. Aucun remboursement ou dédommagement ne pourra être accordé dans ce cas.

La qualité, la rapidité et la fiabilité de la transmission des alertes ou des données peuvent varier en fonction du pays d'installation, des opérateurs télécom locaux, de la configuration du site, ou de toute autre contrainte technique extérieure au contrôle d'Artifeel.

Artifeel s'engage à mettre en œuvre des moyens raisonnables pour assurer la bonne fourniture du Service, dans la limite des contraintes techniques et des dépendances externes. Le Client reconnaît qu'Artifeel ne peut être tenue responsable des interruptions, retards, indisponibilités ou dysfonctionnements résultant :

- d'une absence ou d'une dégradation de la couverture réseau mobile ou Internet ;
- de restrictions réglementaires propres au pays d'installation ;
- de perturbations liées à l'opérateur télécom ou à l'infrastructure du Client ;
- d'une installation non conforme ou d'un environnement matériel inadéquat.

Le Service est fourni « en l'état » et sans garantie de performance permanente. Le Client demeure responsable de s'assurer que l'environnement d'installation est compatible avec les exigences du Produit et du Service.

Article 17 — Suivi et suspension

Le Client peut vérifier à tout moment la date d'expiration de son abonnement sur la Plateforme Artifeel. En amont de la fin de la période d'abonnement, Artifeel notifie par voie électronique les contacts identifiés par le Client dans la Plateforme.

En l'absence de renouvellement, le Service est suspendu :

- le boîtier Check'In est bloqué et ne peut plus être installé ;
- la détection d'intrusion est désactivée ;
- la connexion est désactivée ;
- le boîtier ne peut plus envoyer de notifications, SMS ni alertes.

Les accès au dashboard et à l'application pourront également être bloqués.

Article 18 — Renouvellement et réactivation

Le Client doit prendre contact avec Artifeel (sales@artifeel.com) afin de renouveler ses abonnements. Artifeel éditera un devis détaillant le type d'abonnement, le modèle et la durée de l'abonnement, la quantité, le montant et la liste des produits concernés (identifiés via leur IMEI). Une fois le paiement reçu, Artifeel renouvellera les abonnements des produits concernés sur la plateforme du Client.

En cas de suspension (cf. Article 17) et si le boîtier reste sans abonnement pendant plus d'un mois, Artifeel se réserve le droit de facturer au Client des frais de réactivation pour remettre le boîtier en service. Ces frais sont plafonnés à 50 % du montant de l'abonnement dû sur la période sans abonnement.

Article 19 — Résiliation

Le Client peut mettre fin à son abonnement à tout moment en cessant de le renouveler. Artifeel peut mettre fin à l'abonnement en cas d'usage frauduleux, d'absence de paiement ou d'atteinte à la sécurité du réseau. Le boîtier reste alors suspendu, sans remboursement des périodes entamées.

Dans le cas d'un abonnement incluant la connectivité, si le boîtier reste sans abonnement actif pendant plus de six (6) mois, la carte SIM associée sera résiliée définitivement auprès de l'opérateur, rendant le boîtier inutilisable en l'état.

Artifeel notifiera le Client par voie électronique au moins trente (30) jours avant l'expiration de ce délai, l'invitant à renouveler son abonnement afin d'éviter cette résiliation.

Passé ce délai, le Client conserve la possibilité de remettre le boîtier en service en le retournant à Artifeel en vue du remplacement de la carte SIM. Les frais d'envoi sont à la charge du Client. Le remplacement de la carte SIM et la remise en service font l'objet d'un devis préalable, que le Client est libre d'accepter ou de refuser.

À défaut de réponse ou de paiement du devis par le Client dans un délai de trois (3) mois suivant son envoi, Artifeel adressera une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, informant le Client qu'à défaut de réponse dans un délai de trente (30) jours suivant la réception de ce courrier, le Produit sera réputé abandonné et qu'Artifeel se réservera le droit d'en disposer librement (destruction, recyclage, ou réemploi), sans indemnité.

Article 20 — Obligations du Client

Le Client doit :

- maintenir ses coordonnées à jour ;
- protéger ses identifiants ;
- utiliser le boîtier et les plateformes selon les consignes d'installation et les normes locales.

ACCORD DE PROTECTION DES DONNÉES (DPA) — CHECK'IN — ARTIFEEL SAS

1. Introduction

L'Accord de protection des données (« Accord ») régit l'utilisation des Données à caractère personnel des clients (« Client ») d'Artifeel (« Sous-traitant ») lorsqu'ils utilisent le service Dashboard Pro (« Service »).

2. Définitions

Les termes « décision d'adéquation », « mesures techniques et organisationnelles », « personnes concernées », « protection dès la conception », « protection par défaut », « registre », « responsable(s) conjoint(s) », « responsable des activités de traitement », « sous-traitant », « traitement », « violation de données à caractère personnel » ont les significations décrites aux articles 4 et suivants du RGPD. Autres définitions :

- Accord : annexe au Contrat régissant l'utilisation des Données du Client conformément à l'article 28 du RGPD (« DPA »).
- AIPD : analyse d'impact vérifiant la proportionnalité des traitements et prévenant les risques associés.
- Anonymisation : traitement rendant impossible, de manière irréversible, l'identification des personnes concernées.
- Autorité de contrôle : autorité compétente en matière RGPD pour le Service.
- Client : entité ayant souscrit au Service.
- Contrat : contrat conclu entre le Sous-traitant et le Client pour l'utilisation du Service, auquel est annexé l'Accord.
- Demande(s) de droit : droits fondamentaux créés par le RGPD (art. 15 et s. : accès, effacement, etc.).
- Données à caractère personnel du Client : donnée relative à une personne physique identifiée ou identifiable, transmise au Sous-traitant et traitée pour le compte du Client (liste détaillée en annexe).
- Partie(s) : le Client et le Sous-traitant conjointement.
- RGPD : Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016.
- Réglementation applicable : Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le RGPD.
- Réversibilité : transfert et intégration, dans un format utilisable, des Données du Client vers un service équivalent d'un autre prestataire.
- Service SaaS : logiciel hébergé par le Sous-traitant, utilisable simultanément par un nombre infini de clients.
- Sous-traitant ultérieur : sous-traitants recrutés par le Sous-traitant pour traiter les Données du Client dans le cadre du Service.
- Utilisateurs finaux : personnes dont les Données sont traitées par le Sous-traitant pour le compte du Client.

3. Relations contractuelles et durées

L'Accord est une annexe indivisible au Contrat. En cas de contradiction, les obligations de l'Accord prévalent sur le Contrat pour tout ce qui concerne le RGPD. L'Accord s'applique pendant toute la durée du Contrat et peut se poursuivre au-delà tant que les obligations prévues restent applicables.

4. Rôle des Parties et champ d'application

Le Client agit comme responsable des activités de traitement et Artifeel agit en tant que sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Les Parties ne peuvent en aucun cas être considérées comme responsables conjoints. En cas d'erreur ou de modification de qualification, les Parties se réuniront pour modifier l'Accord et se conformer à la Réglementation applicable. L'Accord régit exclusivement les traitements réalisés par Artifeel en tant que Sous-traitant, à l'exclusion des traitements réalisés en tant que responsable du traitement, encadrés par le Contrat.

5. Instructions et engagements

Le Sous-traitant s'engage à n'utiliser les Données du Client que sur instructions documentées en annexe. Il informe immédiatement le Client s'il estime qu'une instruction est illégale ; sa responsabilité ne saurait être engagée si le Client maintient malgré tout cette instruction.

Le Sous-traitant s'engage à respecter le RGPD, à tenir un registre des activités de traitement spécifique au Service, et à développer le Service dans le respect de la « Protection dès la conception » et « par défaut ».

Le Sous-traitant s'engage à ne jamais transférer les Données du Client à d'autres fins que la fourniture du Service, ni à les utiliser pour son propre intérêt en tant que responsable du traitement.

Le personnel amené à traiter les Données du Client est engagé par des actes juridiques contraignants et fait l'objet de formations et sensibilisations régulières.

Le Sous-traitant s'engage à garantir la sécurité des Données du Client et à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles détaillées en annexe. Il n'est en revanche jamais responsable des manquements du Client à la Réglementation applicable lorsque celui-ci utilise le Service en tant que responsable du traitement.

6. Assistance pour la réalisation des AIPD

Les AIPD sont réalisées par le Client. Le Sous-traitant s'engage à communiquer, sur demande écrite, toutes les informations nécessaires à cette fin, sans être tenu de réaliser les AIPD à la place du Client. Toute demande complémentaire peut faire l'objet d'un refus.

7. Assistance pour les Demandes de droit

Les Demandes de droit des Utilisateurs finaux sont transférées au Client dans les meilleurs délais. Le Sous-traitant n'est pas tenu d'en tenir un inventaire ni responsable des manquements du Client dans leur gestion. Il exécute, sur demande écrite, les actions techniques nécessaires, sans gérer ces demandes à la place du Client (toute demande complémentaire en ce sens sera refusée). Les Demandes de droit adressées au Sous-traitant en tant que responsable du traitement sont traitées exclusivement par lui, sans transfert au Client.

8. Assistance sur les mesures de sécurité

Le Sous-traitant s'engage à communiquer toutes les informations nécessaires sur les mesures de sécurité techniques et organisationnelles mises en œuvre pour le Service.

9. Violations de données

Le Sous-traitant notifie au Client, au plus tard 48h ouvrées après en avoir pris connaissance, toute violation de données susceptible de concerner les Données du Client, avec les informations nécessaires pour en réduire les effets. Le délai de 72h applicable au Client ne démarre qu'à compter de sa propre connaissance de la violation. Le Sous-traitant n'est pas autorisé à notifier l'Autorité de contrôle ou les Utilisateurs finaux pour le compte du Client ; toute demande en ce sens sera refusée.

10. Sous-traitants ultérieurs

Le Client autorise le Sous-traitant à recruter des sous-traitants ultérieurs, sous réserve d'information de tout changement afin de permettre l'émission d'objections (une autorisation spécifique par outil SaaS n'étant pas applicable et pouvant bloquer le Service). À défaut d'objection sous 8 jours, le nouveau sous-traitant ultérieur est définitivement recruté, sans recours possible du Client. Sont considérées recevables par défaut les objections fondées sur : concurrence directe, contentieux avec le Client, condamnation par une Autorité de contrôle dans les 12 mois précédents, ou non-respect des règles de transfert hors UE.

En cas d'objection recevable, le Sous-traitant propose : retrait du sous-traitant ultérieur, mesures complémentaires de sécurité, ou arrêt du Service sans dommages-intérêts. Le Sous-traitant ne recrute que des sous-traitants ultérieurs présentant des garanties suffisantes, encadrés par un accord aux obligations similaires au présent Accord, et reste responsable, dans les limites prévues au Contrat, de leurs manquements au RGPD.

11. Hébergement et transferts hors UE

a) Hébergement — Le Sous-traitant héberge les Données du Client au sein de l'UE (Etat membre de son choix). Tout hébergement hors UE nécessite l'autorisation préalable du Client, la conclusion de Clauses contractuelles types et, si besoin, des mesures techniques complémentaires.

b) Transferts — Le Client autorise de façon générale les transferts hors UE si, cumulativement : (i) ils sont effectués auprès de sous-traitants ultérieurs conformes au RGPD, et (ii) vers un pays bénéficiant d'une décision d'adéquation ou encadré par des garanties appropriées (Clauses contractuelles types). À défaut, l'accord préalable du Client est requis. Des mesures de sécurité complémentaires sont obligatoires en cas de transfert vers un pays non démocratique.

12. Conservation et sort des données

Le Sous-traitant conserve les Données du Client pour la durée d'utilisation du Service, conformément aux instructions en annexe, et les supprime à la fin du Contrat, avec attestation sur demande écrite. Le Client doit récupérer ses Données avant la fin de l'Accord ; à défaut, la suppression est irréversible et le Sous-traitant n'est pas responsable de leur perte. Le Client accepte l'anonymisation totale et irréversible comme moyen de suppression, le Sous-traitant pouvant conserver les données anonymisées pour améliorer le Service. La restitution des données prévue par le RGPD ne constitue pas une Réversibilité vers un nouveau sous-traitant ; toute demande en ce sens sera refusée.

13. Audits

Le Client peut réaliser un audit annuel par questionnaire écrit (valant engagement sur l'honneur), auquel le Sous-traitant répond dans les meilleurs délais. Il peut également réaliser, une fois par an et à ses frais, un audit sur site en cas de violation avérée ayant causé un préjudice justifié, notifié 30 jours à l'avance, mené par lui-même ou un tiers indépendant (que le Sous-traitant peut refuser s'il est concurrent, en conflit d'intérêts ou en contentieux). Le Sous-traitant peut restreindre l'accès à certaines zones pour confidentialité/sécurité et en communiquer alors les résultats.

En cas d'écart constaté (limité à la Réglementation applicable, dûment démontré), le Sous-traitant se met en conformité sans délai et à ses frais. En cas de contestation, il peut proposer : solution amiable, saisine de l'Autorité de contrôle, ou saisine d'un expert indépendant, sur acceptation écrite préalable du Client.

14. Coopération avec les autorités

Le Sous-traitant coopère avec la CNIL en cas de contrôle sur les traitements du Service, et notifie sans délai le Client de toute demande d'une autorité administrative, judiciaire ou policière concernant ses Données.

15. Contact

Chaque Partie désigne un interlocuteur destinataire des notifications liées à l'Accord. Le Sous-traitant a nommé Dipeo SAS comme Délégué à la protection des données : dpo@artifeel.com — Dipeo SAS, 95 avenue du Président Wilson, 93100 Montreuil, France — 01 59 06 81 85.

16. Révisions

Le Sous-traitant peut modifier l'Accord en cas d'évolution de la réglementation applicable ou de modification du Service ayant un impact sur ses dispositions.

ANNEXE 1 — Instructions détaillées du Client

1.1. Finalités et fondements légaux

Le Service fournit une plateforme PaaS de gestion de parc capteurs Check'In (suivi du parc, droits sur chaque Check'In, gestion des événements). Traitements mis en œuvre, exclusivement dans le cadre du Contrat :

- Gestion des comptes dashboard et application Check'In
- Gestion du parc et des droits sur les outils Check'In
- Duplication des Données sur serveurs de sauvegarde
- Gestion des Données du Client dans le cadre du Service
- Gestion de la sécurité et maintenance du Service
- Hébergement de la base de Données du Client

1.2. Personnes concernées

Les Utilisateurs finaux (salariés, collaborateurs, mandataires, stagiaires, etc.).

1.3. Opérations de traitement

Adaptation, communication aux sous-traitants ultérieurs, conservation, collecte, enregistrement, modification, organisation, suppression, utilisation.

1.4. Catégories de données traitées

- Données « standards » : identification et coordonnées des Utilisateurs finaux
- Données « spécifiques » : voix

1.5. Durée de conservation

Les Données du Client sont conservées pour la durée d'exécution du Contrat.

2.1. Mesures de sécurité techniques

- Double authentification des utilisateurs du Service
- Mots de passe complexes imposés à la connexion
- Chiffrement des mots de passe en Back-office
- Chiffrement de la base de données
- Plateforme et application en https
- Tests d'intrusion à intervalles réguliers
- Traçabilité des accès
- Antivirus et firewall pour les salariés

2.2. Mesures de sécurité organisationnelles

- Badges d'accès
- Charte des systèmes d'information
- Clause protection des données dans les contrats de travail
- Procédure d'habilitation
- Procédure en cas de demandes de droit des Utilisateurs finaux
- Procédure en cas de violation de données
- PSSI
- Règles de bonne conduite
- Sensibilisation deux fois par an

ANNEXE 2 — Inventaire des sous-traitants ultérieurs et des transferts hors UE

Cf. Inventaire des sous-traitants ultérieurs.