



## Conditions Générales et particulières de Ventes

## SOMMAIRE DES CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTES

1.	PREAMBULE .....	5
2.	DÉFINITIONS .....	5
3.	OBJET .....	6
4.	DOCUMENTS CONTRACTUELS .....	6
5.	DURÉE .....	6
6.	CONFIGURATION .....	6
7.	COMMANDE ET OUVERTURE DU COMPTE CLIENT .....	6
8.	DROIT D'UTILISATION DU SERVICE APPLICATIF .....	7
	<b>8.1 Droit d'utilisation du Service</b> .....	7
	<b>8.2 Droit de reproduction des Données</b> .....	7
9.	LIMITATIONS D'UTILISATION .....	7
	<b>9.1 Limitations générales</b> .....	7
	<b>9.2 Limitations particulières</b> .....	7
10.	DISPONIBILITÉ.....	7
11.	SÉCURITÉ .....	8
12.	MAINTENANCE .....	8
	<b>12.1 Principes généraux</b> .....	8
	<b>12.2 Maintenance du Service</b> .....	8
	<b>12.3 Cas d'exclusion</b> .....	8
	<b>12.4 Évolution du Service</b> .....	8
	<b>12.5 Assistance technique</b> .....	9
13.	CONDITIONS FINANCIERES.....	9
	<b>13.1 Redevance périodique d'Abonnement au Service</b> .....	9
	<b>13.2 Facturation et paiements</b> .....	9
	<b>13.3 Incident de paiement</b> .....	9
14.	PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE .....	9
	<b>14.1 Propriétés des Parties</b> .....	9
	<b>14.2 Non-contrefaçon</b> .....	10
15.	CONFIDENTIALITÉ .....	10
16.	DONNÉES PERSONNELLES .....	10
17.	RESPONSABILITÉ .....	11
18.	RÉSILIATION .....	12
	<b>18.1 Cas de résiliation</b> .....	12
	<b>18.2 Conséquences de la résiliation</b> .....	12
19.	DIVERS .....	12
	<b>19.1 Cession</b> .....	12
	<b>19.2 Sous-traitance</b> .....	12
	<b>19.3 Non-sollicitation</b> .....	12
	<b>19.4 Référence</b> .....	13

19.5 Nullité .....	13
19.6 Force majeure.....	13
19.7 Preuve .....	13
19.8 Non-renonciation .....	13
19.9 Domicile .....	13
19.10 Communications.....	13
19.11 Éthique et lutte anti-corruption .....	13
19.12 Litiges .....	14
19.13 Loi et juridiction .....	14
ANNEXES.....	15
ANNEXE 1 – DESCRIPTION DU SERVICE.....	1
1. SERVICE.....	1
2. VERSION BETA DU SERVICE OU EVOLUTION .....	2
4. WEB SERVICES ET CONNECTEURS .....	4
ANNEXE 2 – NIVEAUX DE SERVICE.....	5
1. HEBERGEMENT DU SERVICE .....	5
2. MAINTENANCE DU SERVICE .....	5
3. ASSISTANCE UTILISATEURS.....	6
ANNEXE 3 – SÉCURITÉ DU SERVICE .....	7
ANNEXE 4 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES.....	8
1. OBJET .....	8
2. DÉFINITIONS.....	8
3. QUALIFICATION DES PARTIES.....	8
4. CARACTERISATION DES DONNEES PERSONNELLES ET DES TRAITEMENTS .....	9
5. MODALITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES PAR KIZEO .....	9
6. GESTION DES DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES .....	10
7. GESTION DES VIOLATIONS DE DONNÉES PERSONNELLES.....	10
8. ASSISTANCE AU RESPONSABLE DE TRAITEMENT .....	10
9. AUDIT.....	11
10. RECOURS À UN SOUS-TRAITANT ULTÉRIEUR.....	11
11. GESTION DES FLUX TRANSFRONTALIERS DE DONNÉES PERSONNELLES .....	11
12. DONNÉES PERSONNELLES DES COLLABORATEURS DES PARTIES .....	12
13. COMMUNICATION AVEC L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE.....	12
14. SORT DES DONNÉES PERSONNELLES EN FIN DE CONTRAT .....	12
15. PÉRIMÈTRE DE RESPONSABILITÉ .....	12
16. REGISTRES DE TRAITEMENTS ET DÉSIGNATION DPO .....	13



**CONTRAT DE SERVICE APPLICATIF KIZEO FORMS  
CONDITIONS GÉNÉRALES**

## 1. PREAMBULE

---

La société KIZEO développe et édite une gamme de produits applicatifs commercialisés sous forme de services (« SaaS »), destinés notamment à la saisie d'informations en situation de mobilité et la dématérialisation de formulaires, à destination des professionnels. Après avoir pris connaissance des caractéristiques et s'être assuré de l'adéquation du service applicatif avec ses besoins et son infrastructure informatique, le Client a souhaité passer commande du service applicatif, dans les termes décrits au Contrat. En cas de commande en ligne, la création de son compte par le Client implique l'acceptation sans réserve des Conditions Générales. En cas de Conditions Particulières conclues entre KIZEO et le Client, la validation des Conditions Particulières par le Client emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales.

## 2. DÉFINITIONS

---

Les termes employés au sein du Contrat débutant par une majuscule, au singulier ou au pluriel, auront la signification donnée ci-après.

**Abonnement** : désigne une souscription au Service pour un Utilisateur.

**Administrateur** : désigne la ou les personnes placées sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) qui ont en charge la création des formulaires, l'administration des Utilisateurs, la gestion des bases de Données du Client. L'Administrateur n'a pas besoin de souscrire à un Abonnement Utilisateur, sauf s'il saisit des Données.

**Anomalie** : désigne un dysfonctionnement reproductible conduisant à une dégradation des performances, une indisponibilité ou à une non-conformité fonctionnelle du Service, non imputable à une modification ou à un défaut d'utilisation par le Client ou à un élément ou évènement tiers quel qu'il soit indépendamment du contrôle de KIZEO.

**Bon de commande** : désigne le cas échéant le document envoyé par le Client à KIZEO permettant de confirmer sa commande des Abonnements. Le bon de commande doit comporter des mentions obligatoires (numéro de commande, nombre d'Abonnements, dates d'activation) qui doivent être strictement conformes aux stipulations des Conditions Particulières. En cas de contradiction, les stipulations des Conditions Particulières priment le Bon de commande.

**Client** : désigne le client, personne morale agissant à titre professionnel, qui passe commande du Service conformément aux stipulations du Contrat. Le Client est désigné aux Conditions Particulières.

**Compte** : désigne le compte du Client créé par ses soins dans le cadre du Contrat validé. Le Compte est géré par l'Administrateur désigné en son sein par le Client.

**Conditions Générales** : désigne les présentes conditions générales, applicables en toute hypothèse au Service, et leurs annexes.

**Conditions Particulières** : désigne les conditions particulières stipulant le cas échéant les détails personnalisés du Service et les prestations accessoires convenues entre KIZEO et le Client.

**Contrat** : désigne les Conditions Générales et, le cas échéant, les Conditions Particulières.

**Documentation** : désigne la documentation d'utilisation du Service, disponible sur [www.kizeo-forms.com](http://www.kizeo-forms.com).

**Données** : désigne toutes données, informations, messages, annotations, commentaires et contenus, chargés et traités par les Utilisateurs du Client via les fonctionnalités du Service.

**Données personnelles** : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

**Évolution** : désigne l'évolution fonctionnelle du Service, telle qu'assurée par KIZEO à sa discrétion.

**Identifiants** : désigne les codes d'accès d'un Utilisateur (login / code entreprise / mot de passe) choisis par celui-ci lors de son inscription au Service.

**Interface d'administration** : désigne l'interface faisant partie du Service-proposée aux Administrateurs.

**Parties** : désigne KIZEO et le Client signataire des Conditions Particulières.

**Service** : désigne le service applicatif désigné aux Conditions Particulières, édité et commercialisé par

KIZEO. Le Service, proposé en mode SaaS, comprend (i) une application mobile, (ii) une application web et (iii) l'infrastructure d'hébergement, ainsi que (iv) la maintenance. Les applications sont des logiciels développés par KIZEO et demeurent sa propriété exclusive.

**Utilisateurs** : désigne toute personne désignée par le Client, bénéficiant d'une licence utilisateur Kizeo dans le Compte dudit Client.

### 3. OBJET

---

Le Contrat a pour objet de définir les termes et modalités selon lesquels le Client utilise le Service. Le Service inclut les prestations d'hébergement du Service et des Données sur l'infrastructure (serveurs) de KIZEO ou de son sous-traitant hébergeur, et la maintenance du Service telle que stipulées ci-après.

Les présentes Conditions Générales régissent les Conditions Particulières, sauf dérogations expresses stipulées aux Conditions Particulières. Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et exclut tout accord oral ou document préalablement échangé ou conditions d'achat du Client. Toute connexion au Service entraîne nécessairement l'acceptation des présentes.

### 4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

---

Les documents contractuels sont par ordre de priorité décroissants :

1. Le cas échéant, les Conditions Particulières validées par le Client et enregistrées par KIZEO ;
2. Les présentes Conditions Générales et leurs annexes :
  - Description du Service
  - Niveaux de Service
  - Sécurité du Service
  - Protection des données personnelles
3. Le cas échéant, le Bon de commande du Client.

En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut. KIZEO est susceptible de modifier les présentes Conditions Générales ou leurs annexes. Les nouvelles Conditions Générales sont publiées sur [le site web de KIZEO](#) et/ou adressées au Client. Le Client pourra, soit poursuivre l'utilisation du Service dans les nouvelles conditions, soit résilier le Contrat sans indemnité, moyennant l'envoi d'une notification écrite en ce sens et l'observation d'un préavis d'un (1) mois.

### 5. DURÉE

---

Le Contrat entre en vigueur à la date d'activation du Compte du Client, pour la durée initiale ferme et irrévocable stipulée aux Conditions Particulières (Abonnement mensuel ou annuel). Au terme de la période initiale convenue, le Contrat s'achève au terme du dernier Abonnement en cours.

### 6. CONFIGURATION

---

Il appartient au Client de s'assurer de la compatibilité de son environnement informatique et de ses terminaux mobiles avec le Service, sous sa propre responsabilité. Le Service ne peut être utilisé que sur une configuration d'utilisation respectant les prérequis de KIZEO indiqués [sur son site web](#). En cas de modification de la configuration d'utilisation initiale par le Client ne répondant pas aux prérequis indiqués par KIZEO, KIZEO dégage toute responsabilité relative au fonctionnement ou la disponibilité du Service.

KIZEO ne fournit pas de prestations d'adaptation ou de développement spécifique du Service. Le Client peut recourir aux API et connecteurs proposés par KIZEO pour assurer lui-même, sous sa responsabilité, le paramétrage ou l'intégration du Service avec son système d'information.

### 7. COMMANDE ET OUVERTURE DU COMPTE CLIENT

---

La commande des Abonnements rend le Contrat ferme. La commande est effectuée (i) soit directement par le Client sur l'Interface d'administration fournie par KIZEO, (ii) soit à la date de réception par KIZEO du Bon de commande envoyé par le Client.

Les Utilisateurs du Client accèdent au Service via une connexion distante depuis leurs terminaux, sur lesquels sont affichées les Données et les fonctionnalités du Service. Le Client crée les accès de ses Utilisateurs conformément à [la procédure indiquée par KIZEO](#), dans la limite du nombre d'Utilisateurs convenu aux Conditions Particulières. KIZEO tolère l'accès au Service sur deux terminaux mobiles par Utilisateur au maximum.

L'identification d'un Utilisateur du Client, lors de son accès au Service, se fait au moyen (i) des Identifiants définis pour chaque Utilisateur par l'Administrateur du Client et (ii) d'un code entreprise communiqué au Client par KIZEO lors de l'ouverture de son Compte. Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. A chaque connexion au Service, l'Utilisateur indique ses Identifiants dont le code

entreprise, qui sont strictement confidentiels. Toute perte ou vol des Identifiants doit être signalé sans délai par le Client. En toute hypothèse, le Client est seul responsable des accès et actions effectués au moyen des Identifiants attribués à ses Utilisateurs ou du code entreprise alloué par KIZEO.

## 8. DROIT D'UTILISATION DU SERVICE APPLICATIF

---

### 8.1 Droit d'utilisation du Service

L'ouverture du Compte entraîne la concession au Client d'un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible d'utiliser le Service, dans le respect du Contrat, pour la durée de celui-ci et ses éventuels renouvellements, et pour le monde entier, en contrepartie du paiement de la redevance stipulée ci-après. Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à sa destination, à sa Documentation, aux règles professionnelles applicables à ses activités, ainsi qu'aux stipulations du Contrat.

L'utilisation du Service s'entend de son accès et l'activation de ses fonctionnalités (dont le chargement des Données du Client) par les Utilisateurs désignés par le Client, dans le cadre de ses besoins professionnels, aux fins de chargement et de traitement des Données. En conséquence, toute autre utilisation du Service, non autorisée par KIZEO, est interdite. A ce titre, le Client s'interdit et interdit aux Utilisateurs de procéder notamment à (i) tout accès ou tentative d'accès aux logiciels de KIZEO ou à son infrastructure d'hébergement autre que strictement nécessaire à son utilisation normale conformément au Contrat, (ii) tout interfaçage ou intégration avec d'autres services ou logiciels sans autorisation préalable de KIZEO, (iii) toute diffusion, distribution, mise à disposition gratuite ou payante du Service au bénéfice d'utilisateurs non autorisés, du public ou de tiers quels qu'ils soient, (iv) toute reproduction, adaptation, modification, décompilation, diffusion du Service, sans que cette liste soit limitative.

### 8.2 Droit de reproduction des Données

Aux fins d'exécution du Contrat, le Client concède expressément à KIZEO un droit personnel, non cessible et non transmissible de reproduction des Données sur son infrastructure d'hébergement aux seules fins d'exécution du Service, à l'exclusion de toute autre utilisation, pour la durée du Contrat et pour le monde entier.

## 9. LIMITATIONS D'UTILISATION

---

### 9.1 Limitations générales

Le Client s'engage à ne charger et traiter via le Service que des Données professionnelles et strictement licites. En particulier, le Client s'interdit et interdit aux Utilisateurs de charger ou traiter toute Donnée contraire aux lois, aux règlements ou à l'ordre public, et notamment tout contenu à caractère illicite ainsi que toute atteinte à la protection de la vie privée, de l'image des personnes, des données personnelles des tiers ou des droits de propriété intellectuelle des tiers (notamment par stockage de fichiers obtenus en violation des droits de leurs auteurs). Le Client est seul responsable des Données chargées, des traitements, instructions et procédures qu'il active, de leur licéité, de leur pertinence, de leur qualité, ainsi que des résultats obtenus. Il s'engage enfin à ne pas faire du Service un usage contraire à la réglementation applicable à ses activités professionnelles ou aux communications électroniques, ni apporter son concours à un tel usage. Le Client tient indemne KIZEO contre toute réclamation, poursuite ou condamnation liée aux Données saisies par le Client, dont il est seul responsable. KIZEO se réserve le droit d'interrompre immédiatement, sans préavis ni indemnité l'accès du Client au Service en cas d'utilisation non conforme au Contrat, et plus généralement en cas de non-respect des limitations, interdictions ou nombre d'Utilisateurs stipulés.

### 9.2 Limitations particulières

Certaines fonctionnalités ou options du Service sont soumises à des limitations spécifiques, indiquées à l'annexe « Description du Service », telles qu'un poids maximal ou une volumétrie de Données, nombre de push, d'exports ou de requêtes par Utilisateur. En cas de dépassement de ces limites, KIZEO dégage toute responsabilité en cas d'Anomalie ou de non-conformité du Service, et se réserve le droit de suspendre le Service ou de facturer au Client toutes ressources complémentaires consommées en raison du non-respect des limites indiquées. Par ailleurs, l'utilisation du Service implique la stricte conformité du Client aux règles d'utilisation du sous-traitant hébergeur auquel recourt KIZEO, disponibles à l'adresse <https://aws.amazon.com/fr/aup/>.

## 10. DISPONIBILITÉ

---

KIZEO met à la disposition du Client l'espace-mémoire et la capacité de traitement nécessaires pour assurer une bonne utilisation du Service, des niveaux de performances satisfaisants, sous réserve des plages de maintenance technique du Service et de son infrastructure d'hébergement. KIZEO s'efforce d'assurer une accessibilité au Service 7j/7, 24h/24. Toutefois, le

Client est au fait des aléas techniques inhérents à l'internet, des ralentissements et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En outre, le Client est seul responsable de l'effectivité de sa connexion web et des engagements de son opérateur de communications électroniques. En conséquence, KIZEO ne peut garantir la continuité, l'accessibilité ou la disponibilité permanente du Service, qui est fourni dans le cadre d'une obligation de moyens.

## 11. SÉCURITÉ

KIZEO ou son sous-traitant hébergeur met en place des mesures de sécurité conformes aux meilleurs standards en vigueur, contre les atteintes à l'intégrité des Données ou les tentatives d'introduction frauduleuse. Il assure le verrouillage logiciel et physique de l'infrastructure d'hébergement, ainsi que les partitions logiques destinées à compartimenter les Données des clients. Toutefois, le Client est seul responsable de la sécurisation de son propre système informatique et de ses accès web, et en particulier de la mise en œuvre de mots de passe, de pare-feu et d'antivirus pour protéger son propre système et ses terminaux mobiles, ainsi que de sa propre politique de sécurité et de gestion des accès.

## 12. MAINTENANCE

### 12.1 Principes généraux

En cas d'Anomalie affectant le Service, le Client la signale par téléphone ou email aux coordonnées indiquées par KIZEO, qui prend en charge les signalements dans les meilleurs délais pendant les jours et heures ouvrés, selon les plages horaires indiquées à l'annexe « Niveaux de Service ». Dans son signalement, le Client indique les circonstances du dysfonctionnement constaté, et rappelle les références de son Contrat. KIZEO met en œuvre le diagnostic de l'Anomalie, pour définir si elle relève d'un problème logiciel ou de connexion au Service, ou si elle est étrangère au Service. Si la cause du dysfonctionnement n'est pas imputable à KIZEO ou à son sous-traitant, KIZEO ne peut corriger l'Anomalie et dégage toute responsabilité à cet égard. Par ailleurs, le Client reconnaît la nécessité d'interruption du Service aux fins de mise à jour du logiciel et de maintenance technique de l'infrastructure. KIZEO privilégiera les plages de plus basse utilisation pour minimiser les éventuelles indisponibilités en résultant.

### 12.2 Maintenance du Service

En cas d'Anomalie du Service signalée par le Client aux coordonnées indiquées par KIZEO, ce dernier fait ses meilleurs efforts pour la corriger dans les meilleurs délais,

et/ou fournir une solution de contournement. Chaque intervention fait l'objet d'un ticket de maintenance chez KIZEO, qui consigne l'heure de prise en compte du signalement, les explications du Client et les corrections effectuées, jusqu'à clôture de l'Anomalie. En cas de litige, les logs et enregistrements de KIZEO font foi.

### 12.3 Cas d'exclusion

En toute hypothèse, la société KIZEO ne peut être tenue responsable de toute Anomalie ou du défaut de correction d'une Anomalie, liée à : (i) une panne matérielle ou logicielle d'un ou plusieurs éléments du système informatique ou réseau du Client, dont les terminaux mobiles des Utilisateurs ; (ii) un paramétrage de l'environnement informatique ou des postes du Client ; (iii) un refus du Client de collaborer avec KIZEO dans le signalement ou la résolution des Anomalies ; (iv) une utilisation du Service non conforme à sa destination, à ses prérequis d'utilisation ou à sa Documentation, ou le dépassement des métriques convenues ; (v) une incompatibilité entre le Service et de nouveaux matériels ou logiciels tiers mis en œuvre par le Client sans validation préalable par KIZEO ; (vi) une défaillance des réseaux de communications électroniques, ralentissement ou engorgement du réseau internet ou du réseau du Client ; (vii) une contamination du système informatique du Client par un virus informatique ; (viii) une intrusion frauduleuse dans le système informatique du Client ; (ix) l'intervention d'un tiers sur le Service non autorisée par KIZEO, (x) tout dépassement des limites techniques du Service notamment en cas d'envoi de Données, et plus généralement (xi) tout acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage, ainsi que tout cas de force majeure.

### 12.4 Évolution du Service

L'Évolution du Service comprend (i) des mises à jour techniques, (ii) des nouvelles versions fonctionnelles du Service, décidées et déployées discrétionnairement par KIZEO. L'Évolution est comprise dans la redevance d'Abonnement. Le Client ne peut s'opposer à une montée de version du Service, compte tenu du caractère SaaS centralisé du Service. Dans la mesure où il héberge ou fait héberger le Service, KIZEO procède à la mise à jour et à l'installation des nouvelles versions du Service directement sur l'infrastructure d'hébergement, en s'efforçant d'assurer le maintien des fonctionnalités et des performances, et en minimisant l'éventuelle indisponibilité en résultant. L'Évolution du Service ne comprend pas d'éventuelles demandes fonctionnelles spécifiques que le Client souhaiterait pour son utilisation propre.

### 12.5 Assistance technique

KIZEO peut fournir une assistance à l'utilisation, à l'Administrateur désigné par le Client en son sein uniquement, selon les plages horaires via les coordonnées indiquées à l'annexe « Niveaux de Service ».

## 13. CONDITIONS FINANCIERES

---

### 13.1 Redevance périodique d'Abonnement au Service

La redevance d'Abonnement au Service comprend (i) le droit d'utilisation du Service à proportion du nombre d'Abonnements acquis par le Client (un Abonnement par Utilisateur, que cet Abonnement soit utilisé ou pas), et (ii) l'hébergement et la maintenance du Service tel que stipulés ci-avant. Le montant et la périodicité de la redevance sont stipulés aux Conditions Particulières ou via son espace Client Kizeo Forms. Les redevances sont dues en toute hypothèse, que le Client utilise ou pas les Abonnements commandés.

Le montant de la redevance périodique est déterminé par application de la métrique visée aux Conditions Particulières (ex : nombre d'Utilisateurs, nombre d'appareils par Utilisateur, volumétrie de Données...). En cas de dépassement ou non-respect d'une métrique constaté par KIZEO sur son système, KIZEO signale l'utilisation non-conforme au Client. Le cas échéant, KIZEO se réserve le droit de procéder à l'augmentation corrélative de la redevance de Service en cours et pour la suite de la durée du Contrat ou, en cas de litige, de procéder à la suspension du Service, sans préjudice de sa faculté de résiliation pour manquement du Client telle que stipulée à l'article « Résiliation ».

Le nombre d'Utilisateurs du Client est défini pour la durée du Contrat. Toutefois, le Client peut augmenter le nombre de ses Utilisateurs en commandant les Abonnements correspondants via l'Interface d'administration, KIZEO adaptant le montant de la redevance au pro rata à compter de l'ouverture des Abonnements supplémentaires. Le Client ne peut diminuer le nombre de ses Utilisateurs qu'à l'occasion du renouvellement du Contrat, KIZEO adaptant le montant de la redevance pour la nouvelle annuelle.

### 13.2 Facturation et paiements

Tous les prix et redevances s'entendent hors taxe, et sont majorés des taxes applicables (dont TVA). Le Client paie les Abonnements au Service qu'il souscrit. Les factures de KIZEO s'entendent nettes et sans escompte. Les factures sont adressées par voie électronique et sont payables comptant à la commande (sauf stipulation contraire aux Conditions Particulières).

### 13.3 Incident de paiement

Tout défaut de paiement d'une facture à son échéance, le cas échéant, donnera lieu à notification au Client. En l'absence de réponse dûment motivée au bout d'une durée de quinze (15) jours, KIZEO se réserve le droit de procéder à la suspension du Service, et à la résiliation du Contrat après mise en demeure de payer adressée par KIZEO au Client par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse pendant quinze (15) jours complémentaires, tout paiement précédent restant acquis à KIZEO et tout paiement dû devenant immédiatement exigible par déchéance à l'échéance du terme.

En toute hypothèse, tout retard de paiement du Client entraîne l'application (i) de l'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce ; (ii) des frais supplémentaires qui seraient nécessaires au recouvrement par KIZEO de sa créance et (iii) d'un intérêt de retard non libératoire à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, comptabilisé en jours à compter du premier jour de retard sur la date d'exigibilité de la facture et jusqu'au jour du paiement effectif.

## 14. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

---

### 14.1 Propriétés des Parties

KIZEO est et demeure seule titulaire de l'ensemble des droits relatifs au Service, en ce compris la propriété des applications et logiciels constitutifs du Service, et de l'interface dont les visuels, images ou créations graphiques intégrées, ainsi que sa marque et son logo, et son propre système informatique. Le droit d'utilisation du Service concédé au Client ne peut avoir pour effet de transférer quelque droit de propriété intellectuelle que ce soit sur tout ou partie du Service, autres que ceux strictement nécessaires à l'utilisation du Service pendant la seule durée du Contrat et stipulés ci-avant.

Le Client est et demeure seul propriétaire des Données, de ses propres marques et logos ainsi que de son propre système informatique et plus généralement de tout élément communiqué à KIZEO dans le cadre du Contrat, que KIZEO s'interdit de reproduire, transférer ou réutiliser à quelque autre fin que ce soit ou auprès de tout autre client. Le Client reconnaît cependant que KIZEO est susceptible de transférer ses Données à toute autorité judiciaire ou administrative qui en formule valablement la demande.

#### 14.2 Non-contrefaçon

KIZEO garantit qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle lui permettant de fournir le Service au Client. En conséquence, KIZEO accepte de défendre et d'indemniser le Client pour les dommages liés à des réclamations, poursuites ou condamnations, intentés par un tiers alléguant que tout ou partie du Service contrefait un droit d'auteur, sous réserve que le Client lui notifie immédiatement par écrit l'existence de la poursuite, fasse une demande pour sa défense, lui apporte sa totale coopération dans ladite défense et ne transige pas sans avoir au préalable recueilli l'accord écrit de KIZEO. Dans la mesure où KIZEO reconnaît que le composant est contrefaisant, elle pourra à son choix et à ses frais : (i) modifier le composant en cause de sorte que le Service ne soit plus contrefaisant, (ii) remplacer le composant litigieux par un composant non contrefaisant, aux fonctionnalités globalement équivalentes ou supérieures en performances, (iii) obtenir les droits d'utilisation pour que le Client puisse continuer à exploiter le Service conformément aux termes de son contrat.

La présente garantie ne s'applique pas aux composants open source qui seraient intégrés ou utilisés au sein du Service. Elle ne s'applique pas non plus dans tous les cas d'exclusion de maintenance et de responsabilité stipulés au Contrat.

De son côté, le Client apporte à KIZEO une garantie de licéité et de non-contrefaçon sur les Données chargées et traitées via le Service, et tient KIZEO indemne de toute réclamation ou condamnation poursuivie par un tiers et fondée sur ses droits de propriété intellectuelle ou un acte de concurrence déloyale, ou plus généralement contre toute poursuite ou condamnation liée à un caractère illicite des Données, en ce compris tous dommages et frais divers.

#### 15. CONFIDENTIALITÉ

Les Données du Client (dont les Données Personnelles relatives à ses préposés), les informations relatives à son activité, les spécifications du Service de KIZEO ainsi que les applications KIZEO constitutives du Service, constituent pour les Parties des informations strictement confidentielles. Chacune des Parties s'oblige à (i) tenir secrètes toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie ; (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, sauf en cas de requête judiciaire ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exécuter ses obligations aux termes du Contrat. Les obligations des Parties à l'égard des informations

confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui (i) seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, (ii) seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, (iii) seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, (iv) seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (v) devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas, elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

#### 16. DONNÉES PERSONNELLES

Au sens de la réglementation applicable (incluant le Règlement européen de protection des données n°2016-679 et la législation française applicable), le Client est le « responsable des traitements » effectués sur toutes données personnelles via le Service (en particulier toute saisie de données personnelles dans le cadre des formulaires ou autres Données chargées ou générées par les Utilisateurs via le Service), et KIZEO est son « sous-traitant ».

Il appartient au seul Client de déterminer les catégories de données personnelles figurant dans les Données chargées au sein du Service, les finalités qu'il poursuit, la durée de conservation desdites données personnelles, et la ou les bases légales autorisant leur collecte et leur traitement. Il est rappelé que la collecte de données personnelles auprès de tiers implique une base légale déterminée conformément à la réglementation, et l'information préalable des personnes concernées, voire le recueil de leurs consentements préalables et éclairés.

Les données sont stockées dans le système jusqu'à (i) la fin du Contrat, au plus tard, sous réserve de la conservation par KIZEO aux fins de preuve de ses obligations et respect des prescriptions légales, ou (ii) jusqu'à ce que le Client reçoive une demande de suppression des données personnelles par cette personne et donne à KIZEO une instruction de suppression.

Au titre de la sécurité et de la confidentialité des données à caractère personnel, KIZEO s'engage à (i) garder les données personnelles strictement confidentielles, (ii)

mettre en œuvre les mesures de sécurité organisationnelles, physiques et techniques appropriées afin de protéger les données personnelles au sein du Service, (iii) ne traiter les données personnelles qu'aux fins d'exécution des finalités stipulées ci-avant ou sur instruction expresse du Client, et (iv) établir, maintenir et fournir à première demande la description des mesures mises en œuvre au sein du Service pour protéger les données personnelles. En outre, KIZEO s'engage à (i) assister et coopérer avec le Client, notamment en cas de mise en œuvre d'une analyse d'impact ou de demande de l'autorité de contrôle, (ii) mettre en œuvre et maintenir une procédure de signalement des failles de sécurité ou accès non autorisés aux données conduisant à l'alerte dans les meilleurs délais du Client et le cas échéant de la personne physique concernée, (iii) modifier ou supprimer à la demande du Client ou d'une personne concernée toute donnée personnelle en cas d'exercice par celle-ci des droits qui lui sont accordés en vertu de la réglementation susmentionnée, et (iv) coopérer avec l'autorité de protection des données personnelles en coordination avec le Client. L'annexe « Protection des données personnelles » décrit le périmètre des engagements de KIZEO au titre de la protection des données personnelles du Client.

## 17. RESPONSABILITÉ

Dans la mesure où le Client a pris connaissance des fonctionnalités de celui-ci et s'est assuré qu'elles correspondent à ses besoins, KIZEO n'est pas responsable de l'adéquation du Service à des besoins particuliers du Client. KIZEO est responsable de la conformité du Service à sa Documentation, de son bon fonctionnement et de sa disponibilité dans le cadre d'une obligation de moyens compte tenu de l'exploitation directe des fonctionnalités du Service par le Client et du caractère SaaS du Service.

Le Service est fourni en son état au jour de la commande, assorti des prestations d'hébergement et de maintenance. Sauf si la loi l'interdit ou dans la mesure où des droits légaux ne peuvent être exclus, limités ou écartés, KIZEO, ses partenaires et sous-traitants, ne donnent aucune garantie, explicite, implicite, légale ou autre relative au Service, ni aux contenus fournis par des tiers, et excluent toutes garanties (i) expresses ou implicites de valeur marchande, de qualité satisfaisante, d'adéquation à un besoin ou objectif spécifique, de non-infraction ou de jouissance paisible, autre que celles expressément stipulées au Contrat, (ii) découlant du cours ordinaire des affaires ou des usages commerciaux, (iii) que le Service fonctionnera sans interruption ou

Anomalie, ou (iv) que les Données ne peuvent être détériorées ou perdues.

Le Client est seul responsable des Données qu'il charge et traite via le Service, et notamment de leur licéité et leur innocuité technique. A ce titre, il garantit et tient indemne KIZEO contre tout recours formé par tout tiers, lié à tout préjudice qui serait causé à KIZEO ou à son sous-traitant hébergeur par les Données du Client ou l'utilisation du Service par ses Utilisateurs. Le Client est responsable de sa propre infrastructure informatique et notamment de la sécurisation de son réseau.

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie, selon le droit commun. Toutefois, de convention expresse entre les Parties, la responsabilité encourue par KIZEO en cas de manquement à ses obligations, prouvé par le Client, est limitée à un montant égal au montant effectivement perçu par KIZEO pour le mois en cours au moment de survenance du fait dommageable. En toute hypothèse, KIZEO ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers (tel que perte, inexactitude ou corruption de données, préjudice économique ou financier, action d'un préposé ou d'un tiers contre le Client, perte de chance, perte d'image, perte d'exploitation, de client ou de prospect, gain manqué, coût d'obtention d'un service de substitution, investissements ou dépenses effectués en lien avec le Contrat, etc.). Il appartient en outre à chacune des Parties de souscrire les polices d'assurances nécessaires à son activité et ses produits. La limite stipulée ci-avant participe à l'équilibre économique du Contrat, ce que le Client reconnaît. Enfin, le Client renonce à tout recours contre KIZEO au-delà d'une durée d'un (1) an après la survenance d'un fait dommageable.

Il est rappelé que la responsabilité contractuelle de KIZEO ne peut être engagée si un dommage survient en cas de violation des limitations d'utilisation du Service ou dans l'un des cas d'exclusion stipulés à l'article 12.3 ci-avant. En particulier, en cas de manquement du Client à ses engagements notamment relatifs aux limites d'utilisation et licéité de ses Données, KIZEO pourra facturer au Client les conséquences qui seraient subies par KIZEO et/ou ses autres clients en cas d'impact sur le Service provoqué par les Données ou l'utilisation du Client.

En toute hypothèse, aucune des Parties ne peut être tenue pour responsable d'un manquement à ses

obligations dans le cadre du Contrat, si un tel manquement résulte notamment d'une décision gouvernementale en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, incendie, inondation, catastrophe naturelle, attentat, état de guerre, interruption totale ou partielle ou blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, acte de piratage informatique, pandémie, confinement ou état d'urgence sanitaire, ou plus généralement tout événement présentant les caractéristiques de la force majeure définies par la jurisprudence. La Partie constatant le cas de force majeure devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter son obligation. La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

## 18. RÉSILIATION

---

### 18.1 Cas de résiliation

En dehors du non-renouvellement du Contrat par le Client à l'échéance de chaque période contractuelle, il n'existe pas de résiliation pour convenance en cours de période contractuelle.

Par ailleurs, en cas de manquement par l'une des Parties à l'une des obligations du Contrat, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause (à savoir (i) le manquement grave de KIZEO dans la fourniture d'un Service conforme à sa Documentation, (ii) un manquement grave et persistant à ses engagements de sécurité ou de confidentialité des Données, (iii) un manquement du Client à son obligation de paiement, (iv) un manquement du Client à son obligation de collaboration ou (v) le non-respect par le Client d'une limitation ou interdiction d'utilisation du Service (dont celles stipulées aux articles 8 et 9), ou des métriques et modalités d'utilisation convenues au Contrat), l'autre Partie pourra faire valoir la résiliation du Contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. Le cas échéant, les Parties mettent en œuvre la réversibilité convenue ci-après.

En outre, KIZEO peut résilier de plein droit le Contrat, moyennant un préavis d'un (1) mois, si son sous-traitant hébergeur résilie son propre service d'hébergement ou le modifie de façon à le rendre incompatible avec la nature du Service fourni au Client. Par ailleurs, KIZEO peut résilier

de plein droit le Contrat sans notification préalable dans le cas où le Client ou un Utilisateur porte atteinte de quelque manière que ce soit à l'intégrité du Service ou à l'image de marque de KIZEO ou de ses produits, et en cas d'une atteinte à ses droits de propriété intellectuelle.

Enfin, chaque Partie est également fondée à résilier le Contrat, sans encourir de responsabilité envers l'autre Partie, par simple notification écrite à l'adresse de cette dernière, dans les cas suivants : (i) ouverture d'une procédure de redressement ou liquidation judiciaire de l'autre Partie ou toute décision judiciaire ayant un effet équivalent et, dans les cas prévus par la loi, après silence ou refus d'opter pour la continuation du Contrat par l'administrateur ou le liquidateur judiciaire ; (ii) cessation des activités de l'autre Partie quelle qu'en soit la cause.

### 18.2 Conséquences de la résiliation

A l'échéance du Contrat, ou en cas de résiliation pour quelque motif que ce soit, le Service n'est plus accessible pour les Utilisateurs du Client et leurs Identifiants désactivés. Toutefois, KIZEO permet au Client, pendant une durée de trois (3) mois à compter de la cessation du Contrat, de récupérer une copie de l'ensemble de ses Données au format standard, dans leur dernier état à la date de la demande. Au terme de ce délai, KIZEO détruit toute copie sur ses serveurs après information du Client. S'agissant d'un Service en mode SaaS, aucune autre tâche n'est comprise dans la réversibilité standard. Le Client pourra toutefois commander une prestation d'assistance à la réversibilité sur devis accepté, pour les coûts et durées précisées au devis.

## 19. DIVERS

---

### 19.1 Cession

Chaque Partie s'interdit de céder le Contrat à un tiers (y compris par apport d'actifs, cession de fonds de commerce, fusion, absorption, changement de contrôle, etc.) sans l'accord exprès de l'autre Partie.

### 19.2 Sous-traitance

KIZEO peut librement sous-traiter les prestations stipulées aux présentes, ce dont elle informera le Client. KIZEO demeure responsable des prestations sous-traitées et du respect par son sous-traitant des obligations des présentes et en particulier de la confidentialité des Données.

### 19.3 Non-sollicitation

Le Client renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié ou sous-traitant de KIZEO, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant

toute la durée du Contrat et pendant les vingt-quatre (24) mois qui suivront sa cessation. A défaut, le Client sera redevable à KIZEO d'un montant égal à la rémunération brute versée au salarié au titre des 24 mois précédant son départ de la société KIZEO.

#### 19.4 Référence

Le Client autorise expressément KIZEO à citer sa marque et son logo dans le cadre de la promotion de ses Services, sur toute documentation promotionnelle KIZEO online et offline.

#### 19.5 Nullité

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations seraient considérées nulles, inapplicables ou inopposables par toute juridiction compétente, les autres stipulations des présentes resteront valables, applicables et opposables sauf disposition contraire de ladite juridiction. Les Parties conviennent néanmoins que dans une telle hypothèse, elles négocieront de bonne foi des stipulations de remplacement qui seront (i) valables, applicables et opposables et (ii) conformes à l'intention initiale des Parties.

#### 19.6 Force majeure

En cas de force majeure telles que définie à l'article 17, les obligations des Parties seront suspendues pendant la durée de cette cause. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du Contrat. Si le cas de force majeure se prolonge pendant plus de trois (3) mois, le présent Contrat sera résilié sur notification écrite adressée par l'une des Parties, sauf accord contraire entre les Parties.

#### 19.7 Preuve

En cas de litige, KIZEO pourra valablement administrer la preuve des actions du Client et Utilisateurs, à l'aide des logs de connexion et de transmission relevés par KIZEO ou son sous-traitant, qui seuls feront foi, notamment en ce qui concerne la date, la nature et le contenu des Données et traitements, ce que le Client reconnaît.

#### 19.8 Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un engagement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées par les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

#### 19.9 Domicile

Pour l'exécution des présentes, ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux respectifs, soit (i) pour KIZEO, SAS

Kizeo, Hamadryade Bât 2, 55 Allée Camille Claudel, BP 61252, 84911 AVIGNON Cedex 09, et (ii) pour le Client, à l'adresse qu'il communique lors de la passation de sa commande. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

#### 19.10 Communications

Les informations relatives aux Services KIZEO, et ses alertes et notifications incluant relances comptables, sont envoyées à l'adresse email associée au Compte du Client, renseignée lors de la création de son Compte et modifiable par le Client dans son interface d'administration. Le Client garantit l'exactitude et l'actualité de ses informations et coordonnées de contact pendant toute la durée du Contrat. Il est seul responsable du maintien à jour des informations de son Compte et de la désignation permanente d'un Administrateur en son sein, en conséquence de quoi KIZEO ne peut être tenu responsable de toutes conséquences d'informations erronées renseignées par le Client, notamment en cas d'échec d'acheminement d'une information quelle qu'elle soit (fin d'Abonnement, maintenance, retard de paiement, alerte de sécurité, mise en demeure).

#### 19.11 Éthique et lutte anti-corruption

Le Prestataire déclare et garantit au Client :

(i) que ni lui-même, ni aucun de ses administrateurs, dirigeants ou salariés ne s'est engagé ou ne s'engagera à aucun moment dans une quelconque pratique ou conduite qui constituerait une infraction au titre des lois et règlements applicables en matière d'anti-corruption et de trafic d'influence, des lois et règlements contre le blanchiment d'argent et des lois et règlements en matière de concurrence ;

(ii) qu'aucune partie de sa rémunération, de ses remboursements ou de tout autre avantage perçu, n'a été ou ne sera, directement ou indirectement, promise, offerte ou accordée en vue d'influencer une action officielle ou de s'assurer d'un avantage indu au profit d'un tiers ;

(iii) qu'il n'a pas accepté, sollicité, proposé, payé ou conféré, promis de payer ou conférer, directement ou indirectement, et s'engage à ne pas accepter, solliciter, proposer, payer ou conférer, promettre de payer ou conférer, directement ou indirectement, un quelconque bénéfice ou avantage indu de quelque nature que ce soit à un tiers ou d'un tiers.

#### 19.12 Litiges

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du Contrat et de ses CGV les Parties conviennent de se réunir par tous moyens sous 15 jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux Parties notifiant le litige.

Si au terme d'un nouveau délai de 15 jours, les Parties ne parviennent pas à un accord résolvant le litige, chaque

Partie sera libre de faire valoir ses droits par toutes voies légales de son choix.

#### 19.13 Loi et juridiction

Le Contrat est soumis au droit français. TOUT LITIGE EN RELATION AVEC LE SERVICE, NON RESOLU DE MANIERE AMIABLE ENTRE KIZEO ET LE CLIENT, SERA SOUMIS A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX COMPETENTS D'AVIGNON.



**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES**  
**ANNEXE**

## ANNEXE 1 – DESCRIPTION DU SERVICE

### 1. SERVICE

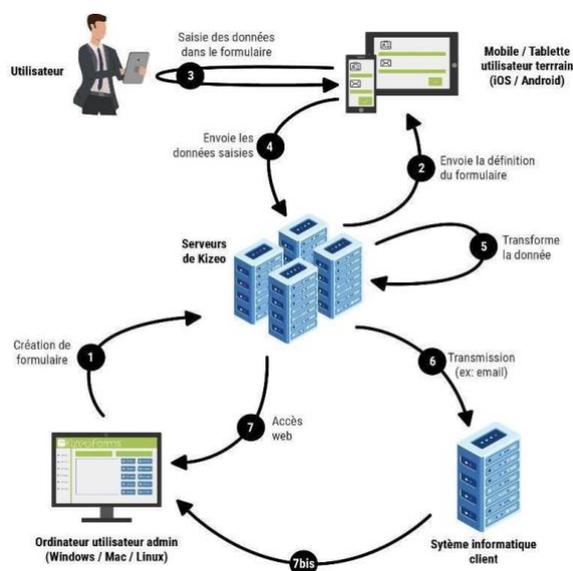
Kizeo Forms désigne l'ensemble composé par l'application mobile et l'application Web développées par KIZEO. L'Application Kizeo Forms permet la saisie de données en situation de mobilité. Les formulaires, sur mesure, sont créés depuis l'interface d'administration client (plateforme web) en totale autonomie.

La plateforme web permet à la fois la création et le paramétrage des formulaires mais aussi l'export de toutes les Données sous forme ou non de rapport au format de son choix. Le front office permet aux Utilisateurs de saisir des Données au sein des formulaires créés et paramétrés par l'Administrateur. Le ou les Administrateur(s) du compte ont tous les droits, tant au niveau des formulaires que de l'export des Données. Les possibilités de structuration d'un compte client via la plateforme web sont indiquées ci-dessous.

#### 1.1 Tutoriels

<https://www.kizeo-forms.com/fr/tutoriels/> (disponibles en 3 langues : Français, Anglais et Espagnol)

#### 1.2 Diagramme fonctionnel



## 2. VERSION BETA DU SERVICE OU EVOLUTION

---

**Version Beta** : désigne une préversion du Service ou d'une Évolution du Service avant sa commercialisation. Il s'agit d'une version mise à l'essai pour des bêta-testeurs volontaires dont l'objectif est de relever l'existence d'Anomalies dans l'utilisation courante du futur Service ou de son Évolution afin que KIZEO puisse apporter tous les correctifs nécessaires par des publications avant mise en production de la version finale. Elle permet également de recueillir des avis et commentaires sur toutes les caractéristiques du Service ou de son Évolution. Une version beta du Service ou d'une Évolution ne fait l'objet d'aucune garantie ni d'aucun niveau de service (notamment délais de correction d'Anomalies, sécurité ou disponibilité).

**Beta testeurs** : Utilisateurs mis à contribution pour tester un nouveau Service ou une Évolution sur la base du volontariat. On distingue deux types de bêta-testeurs : ouvert (ou public) et fermé (ou privé). Dans la première situation, n'importe quel individu peut être amené à tester le Service ou l'Évolution en Version Beta. Dans la seconde situation, seules des personnes sélectionnées à l'avance par KIZEO peuvent participer aux tests. Le Beta testeur est chargé de faire toute remontée quelle qu'elle soit sur le Service ou l'Évolution testée (commentaire, alerte, signalement d'Anomalie, suggestion d'amélioration, etc.). KIZEO demeure seul propriétaire de toute Évolution, amélioration, modification du Service quelle qu'elle soit, issue des observations des Utilisateurs en Beta Test.

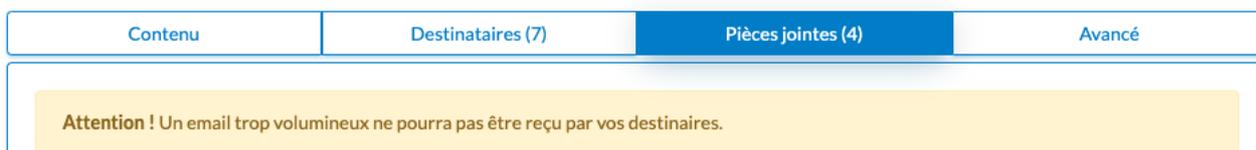
**Utilisation d'une Version Beta** : KIZEO peut offrir certains services en tant que Version Beta fermée ou ouverte à des fins de test et d'évaluation. KIZEO disposera dans ce cas de toute autorité pour déterminer à discrétion la durée de la période de test et d'évaluation d'une Version Beta. KIZEO sera seule juge du succès de ces tests et décidera seule de l'éventuelle commercialisation d'une Version Beta. Le Client n'a aucune obligation de souscrire à une Version Beta, et KIZEO se réserve le droit de modifier ou d'interrompre à tout moment, de manière temporaire ou définitive, tout ou partie d'une Version Beta, avec ou sans notification. En toute hypothèse, le Client qui accepte d'utiliser une Version Beta accepte que KIZEO ne soit redevable, ni à toute autre tierce partie, de tout dommage quel qu'il soit, direct ou indirect, qui pourrait être causé par la modification, la suppression ou l'interruption d'une Version Beta, ainsi que toute Anomalie de la Version Beta, et ce pour quelque raison que ce soit. Le Client dégage par conséquent KIZEO de toute responsabilité quelle qu'elle soit et assume seul les conséquences d'un éventuel dysfonctionnement ou d'un arrêt de la Version Beta, et en informe ses Utilisateurs.

### 3. LIMITES SPÉCIFIQUES D'UTILISATION

#### 3.1 Scénarios d'emails

Il y a deux types de limites dans le cadre des scénarios d'emails, elles concernent principalement la réception de ces derniers aux destinataires.

Celle de Kizeo Forms est limitée à 50 Mo dans le cadre de tout scénario d'email. Si Kizeo Forms détecte un poids important susceptible d'empêcher la réception de vos emails à vos destinataires, alors un message apparaîtra dans l'onglet pièces jointes lors du paramétrage de votre scénario :



Le Client est informé du fait que des limites complémentaires peuvent être imposées par les fournisseurs de messageries utilisées par les tiers (dont les interlocuteurs du Client) telles que Microsoft ou Google par exemple, indépendantes de Kizeo Forms, et dont KIZEO ne peut être tenue responsable.

Pour cette raison, Kizeo ne peut être tenue responsable de la non-réception dans le cadre d'envoi d'email programmé via la solution Kizeo Forms trop volumineux.

#### 3.2 Push

La fonction push est soumise à certaines règles de limites d'utilisation notamment sur deux aspects :

- Limite du nombre de push envoyés à un seul utilisateur : limité à **200 par 200**
- Limite du nombre d'import push (Excel/CSV) à plusieurs utilisateurs : limité à **1000**

#### 3.3 Transfert de données

Le transfert de données entre utilisateurs est garanti par Kizeo dans la limite d'un volume qui n'excède pas 50 Mo.

#### 3.4 Export de données

L'extraction multiple de données en CSV ou Excel liste est limitée à **500 par 500**. Au-delà, la capacité en termes de volume peut ne pas permettre l'extraction.

L'export de documents Word/Excel/PDF est limité à **50 par 50**. Au-delà, la capacité en termes de volume peut ne pas permettre l'extraction.

#### 3.5 API

Dans le cadre de l'utilisation de l'API en REST les limites par comptes clients sont de 100 mises à jour de listes externes par jour, 5 000 données pushées par jour et 50 000 requêtes de lecture d'informations par jour. Un nombre d'appels parallèles moyen supérieur à 5 sur plus d'une minute sera également considéré comme un dépassement des limites d'utilisation raisonnable.

#### 3.6 Connecteur BI

Les limites d'utilisations du connecteur BI de Kizeo sont aujourd'hui fixées par comptes clients à 2 Giga Octets par licence.

#### 3.7 Migration de compte

Un compte A peut demander la migration de ses données vers un autre compte B auprès de nos équipes. La demande doit être adressée par les administrateurs des deux comptes par email à l'adresse [support@kizeo.com](mailto:support@kizeo.com), les adresses email des émetteurs devant correspondre à celles des administrateurs de compte dans Kizeo Forms.

Kizeo ne peut effectuer de migration de contenu d'un compte A à un compte B que de manière définitive et uniquement sur les groupes, les utilisateurs et sur le produit Kizeo Forms. Nous n'effectuons aucune migration de compte pour les produits annexes et les autres produits de la gamme Kizeo.

Cette action fera l'objet d'une décharge de responsabilité signée par les clients à l'attention de Kizeo. Le Prestataire décline toute responsabilité quant à cette action irrémédiable une fois celle-ci effectuée.

**Cette liste de limites d'utilisations est non exhaustive et peut être complétée par des limitations spécifiques stipulées et communiquées au Client via son Compte.**

#### 4. WEB SERVICES ET CONNECTEURS

---

Kizeo met à disposition de ses clients une documentation technique pour l'utilisation des fonctionnalités avancées (destinées à des développeurs) : <https://kizeo.github.io/kizeo-forms-documentations/fr/>.

Ces fonctionnalités avancées (dont le détail se trouve sur le lien ci-dessus) sont soumises à certaines règles.

##### 4.1 WEB SERVICES

Un Webservice est accessible sous la forme d'une API HTTP en REST.

L'accès à cette API requiert l'usage d'un Token associé à un utilisateur afin de procéder à l'authentification de la requête. Le Token donne les mêmes droits d'accès que ceux que possède l'utilisateur associé, dans la limite des fonctionnalités exposées par le Web Service.

Dans cette demande, il doit être spécifié :

- Le code entreprise ;
- L'identifiant pour lequel le token doit être créé (Administrateur ou d'un chef de groupe).

Pour des raisons de sécurité, Kizeo recommande que les tokens ne soient délivrés qu'aux Administrateurs et aux chefs de groupes. Kizeo n'est pas responsable et décline toute responsabilité quant à l'usage de ces tokens.

L'API en REST est en accès libre par l'ensemble de nos clients, et bien qu'aucune limite ne soit implémentée à ce jour, Kizeo se réserve le droit d'intervenir si les limites d'utilisation raisonnables sont dépassées.

Ces limites sont aujourd'hui considérées par comptes clients de 100 mises à jour de listes externes par jour, 5 000 données pushées par jour et 50 000 requêtes de lecture d'informations par jour. Un nombre d'appels parallèles moyen supérieur à 5 sur plus d'une minute sera également considéré comme un dépassement des limites d'utilisation raisonnable.

Si Kizeo considère que l'usage de notre API dépasse ces limites raisonnables, Kizeo s'octroie la possibilité de bloquer le web service dudit client voire le compte client lui-même sans délai de prévenance en amont.

La fonction "permanent delete" est uniquement accessible par les équipes de Kizeo. Une demande écrite sera à adresser par email à l'adresse [support@kizeo.com](mailto:support@kizeo.com) et fera l'objet d'une décharge de responsabilité signée par le client à l'attention de Kizeo. Le Prestataire décline toute responsabilité quant à cette action irrémédiable une fois celle-ci effectuée.

##### 4.2 SHAREPOINT

Kizeo a développé son connecteur pour permettre l'usage de SharePoint avec Kizeo Forms. Ce connecteur est entièrement gratuit. L'usage de ce connecteur s'adresse uniquement à des personnes ayant les compétences requises pour traiter ces sujets. Il est difficilement accessible pour des personnes n'ayant pas de connaissances en informatique ou en développement. Afin d'obtenir toute la documentation sur le sujet ainsi que l'accompagnement nécessaire à la mise en place, contacter directement notre support par email à [support@kizeo.com](mailto:support@kizeo.com) ou par téléphone au +33 4 90 23 67 60.

##### 4.3 BI

Notre connecteur BI permet d'exposer une copie de vos données sélectionnées sur une base de données sécurisée de type Mongo DB afin de les rendre interrogeables à l'aide d'un connecteur ODBC ou d'une connexion sécurisée classique MongoDB par vos logiciels de BI favoris comme PowerBI, Tableau et Qlik. L'usage de ce connecteur est une solution payante non incluse dans le Contrat Kizeo Forms. L'activation se fait par le biais d'un bon de commande édité par le client à l'attention de Kizeo.

L'Abonnement est par licence Utilisateur (ne concerne que l'Administrateur de compte voire chef de groupe) et pour une durée d'un an sans possibilité de suspendre son Abonnement ou de l'annuler. Le connecteur BI, une fois activé sur le compte client, est en accès libre, et bien qu'aucune limite ne soit implémentée à ce jour, Kizeo se réserve le droit d'intervenir si les limites d'utilisation raisonnables sont dépassées.

Ces limites sont aujourd'hui considérées par comptes clients à 2 Giga Octets par licence. Si Kizeo considère que l'usage du connecteur BI sur un compte client dépasse ses limites raisonnables, Kizeo s'octroie la possibilité de bloquer le compte client sans délai de prévenance.

## ANNEXE 2 – NIVEAUX DE SERVICE

Les niveaux de service indiqués ci-après sont exclus (i) dans les cas d'exclusion stipulés à l'article 12.3 des Conditions Générales, et (ii) pour les Version Beta.

### 1. HEBERGEMENT DU SERVICE

Au titre de l'hébergement, KIZEO assure les missions suivantes : (i) mise à disposition des applications KIZEO sur des serveurs localisés en Europe, (ii) hébergement des serveurs dans des locaux sécurisés, (iii) mise en place d'un environnement sécurisé comprenant notamment un firewall, (iv) administration et monitoring du serveur.

Les serveurs sont physiquement hébergés dans plusieurs Datacenter situés en Europe et sécurisés en termes : (i) d'accès physique (contrôle des identités), (ii) d'alimentation électrique (onduleur), (iii) de climatisation, (iv) de sécurité incendie. Le Prestataire propose également un protocole de sauvegarde rigoureux pour l'intégrité et la sauvegarde des données.

KIZEO s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer l'interconnexion aux serveurs supportant le service « KIZEO » sous réserve d'opérations de maintenance planifiées par KIZEO (maintenance logicielle préventive, montées de version, Évolution) ou son sous-traitant hébergeur (maintenance technique préventive, mises à jour de sécurité, etc.).

Dans le cadre de l'hébergement, KIZEO assure le respect du SLA « disponibilité » ci-dessous.

<b>Disponibilité</b>	24h/24 – 7j/7 – 99,80 % (indisponibilité cumulée de 16h/an maximum hors interventions programmées)
<b>Plan de Continuité d'Activité</b>	RPO = 8 heures RTO = 4 heures
<b>Interventions programmées</b>	Patches sécurité : 2 heures/mois de perturbation Maintenance préventive/évolutive/curative : Interruption du service 4 heures maximum dans 80% des interventions Interruption du service 8 heures maximum pour 20% des interventions Le Prestataire s'engage à informer le Client au minimum 48H avant toute intervention programmée. Le nombre d'interventions programmées pouvant entraîner une interruption de service est limité à une (1) par mois.

La durée d'indisponibilité du système correspond au temps écoulé entre le moment de déclaration de l'indisponibilité du service par le Client et le rétablissement du service par le sous-traitant hébergeur.

### 2. MAINTENANCE DU SERVICE

Une prestation de support par téléphone ou par email permettant de traiter les Anomalies est disponible du lundi au vendredi inclus, de 9h à 18h (heure de Paris). Les signalements d'Anomalies doivent être confirmés par email à KIZEO sans délai. KIZEO procède au diagnostic de l'Anomalie et met ensuite en œuvre sa correction dans les meilleurs délais.

Les Anomalies sont classifiées en 3 niveaux de gravité :

- **Bloquante** : est considérée comme une Anomalie Bloquante toute Anomalie du Service provoquant son indisponibilité totale ou l'interruption de l'une de ses fonctionnalités essentielles, sans solution de contournement pour le Client.
- **Majeure** : est considérée comme une Anomalie Majeure toute Anomalie provoquant la non-conformité du Service à son état opérationnel nominal de manière récurrente et provoquant une gêne importante pour le Client.
- **Mineure** : Est considérée comme Anomalie mineure : toute Anomalie ni Bloquante, ni Majeure.

- Les délais de correction d'une Anomalie sont définis dans le tableau ci-dessous en fonction du niveau de priorité de la demande déterminée lors d'un échange entre le Prestataire et le Client.

Criticité de l'Anomalie	Délai de Prise en compte	Délai d'intervention	Délai de contournement	Délai de résolution
Bloquante	1h	4h	8h*	5 j*
Majeure	4 h	1 j	16h*	10 j*
Mineure	8 h	8 j	Sans objet	30 j*

\*hors délais de publication iOS (Apple).

Ces délais sont exprimés en heures et jours ouvrés France PARIS GMT.

La correction d'une Anomalie est soumise aux conditions suivantes :

- Le signalement du Client est complet ;
- L'Anomalie relève du Service et non d'un élément extrinsèque (tel que le système d'information du Client ou une erreur d'utilisation) ;
- L'Anomalie est reproductible ;
- L'Anomalie n'entre pas dans l'un des cas d'exclusion stipulés au paragraphe 12.3 des Conditions Générales ;
- Le Client est à jour du paiement de la redevance d'Abonnement du Service, qui comprend la contrepartie à la maintenance du Service.

### 3. ASSISTANCE UTILISATEURS

KIZEO répond aux questions du Client relatives à l'utilisation du Service, du lundi au vendredi de 9 h à 18 h (heure de Paris) par téléphone ou par email. Le Client désigne le ou les Administrateur(s) comme seules personnes habilitées à contacter le service technique KIZEO.

Pour toute demande d'assistance support et/ou d'accompagnement il est répondu uniquement aux Administrateurs de comptes et chefs de groupes du Client (tels que définis à la Documentation) uniquement, KIZEO ne communiquant pas directement avec les utilisateurs de ses Clients).

Il est possible de contacter KIZEO du lundi au vendredi, jours ouvrables, de 9h à 18h (heure de Paris) par téléphone au +33 4 90 23 67 60 ou par email à l'adresse suivante : [support@kizeo.com](mailto:support@kizeo.com).

Pour toute autre question : par email : [contact@kizeo.com](mailto:contact@kizeo.com) ou par téléphone : +33 4 90 23 67 65.\*

## ANNEXE 3 – SÉCURITÉ DU SERVICE

Pour consulter le document de sécurité des données de Kizeo Forms veuillez [cliquer ici](#)

## ANNEXE 4 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

### 1. OBJET

---

En application de l'article 16 des Conditions Générales KIZEO, la présente annexe a pour objet de stipuler les engagements de KIZEO afin d'assurer la protection des données à caractère personnel du Client et la conformité des traitements objets du Contrat à la réglementation applicable :

(Règlement n°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 abrogeant la directive 95/46/CE (« RGPD ») et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, et législation nationale applicable (ci-après ensemble « Réglementation »).

En aucun cas la responsabilité de KIZEO ne saurait être engagée du fait d'un refus de KIZEO de procéder à un Traitement non conforme à la Réglementation. La présente Annexe est convenue conformément à l'article 28 du RGPD.

### 2. DÉFINITIONS

---

Sauf indication contraire, les définitions figurant dans le RGPD, en particulier les termes « Responsable du traitement », « Sous-traitant », « Finalités », « Destinataires », « Personne concernée », « État membre », « Données à caractère personnel », « Violation de données à caractère personnel », « Traitement », et « Autorité de contrôle », s'appliquent.

« Données Personnelles » dans le présent contexte désigne toute donnée à caractère personnel, telle que définie au RGPD, traitée par KIZEO pour le compte du Client en application ou dans le cadre du Contrat. Ces Données Personnelles incluent, selon les précisions ci-après les Données Personnelles collectées, traitées ou hébergées par KIZEO en tant que Sous-traitant du Client dans le cadre de l'exécution des Services objets du Contrat.

En outre, KIZEO est susceptible de collecter et traiter des données à caractère personnel de préposés du Client en tant que Responsable de traitement, dans le cadre de la formation et du suivi du Contrat.

### 3. QUALIFICATION DES PARTIES

---

La présente Annexe couvre l'ensemble des Services fournis par KIZEO, qu'il s'agisse (i) du Service SaaS, (ii) de prestations ponctuelles convenues aux Conditions Particulières, et plus généralement toute intervention de KIZEO sur les Données Personnelles du Client.

Dès lors que les Données Personnelles sont traitées ou hébergées sur les serveurs ou systèmes d'information de KIZEO ou son sous-traitant hébergeur, les mesures techniques et organisationnelles décrites à l'annexe « Sécurité » s'appliquent. Si les Données Personnelles sont traitées ou hébergées sur le système d'information du Client (dont ses terminaux mobiles) ou de tout tiers sous la responsabilité du Client, il appartient au seul Client d'assurer la protection desdites Données Personnelles, l'engagement de KIZEO se limitant à leur protection dans le cadre de leur manipulation par ses préposés dans le cadre des Services.

Au sens de la présente annexe, KIZEO est le Sous-traitant du Client, qui est Responsable des traitements (en ce inclus la saisie de toute Donnée Personnelle incluse dans les Données visées au Contrat).

Il appartient au seul Client de déterminer la ou les base(s) légale(s) qui l'autorisent à collecter et traiter les Données Personnelles de tiers. En particulier, il est rappelé que la collecte de Données Personnelles de tiers dans le cadre d'activités de prospection, démarchage, enquêtes ou autres, implique nécessairement de s'assurer d'une base légale conforme à la Réglementation, et de procéder, selon celle-ci, à l'information préalable des Personnes Concernées, ou au recueil du consentement préalable, libre et éclairé desdites Personnes Concernées. Le Client tient par conséquent KIZEO indemne de tout recours, condamnation ou amende qui serait prononcé contre KIZEO du fait de la présence sur ses serveurs de Données Personnelles sans base légale.

Il appartient au seul Client de déterminer les destinataires tiers auxquels sont envoyées les Données Personnelles le cas échéant, et à indiquer les coordonnées de ces destinataires à KIZEO. Cette dernière n'est pas responsable de la protection des Données Personnelles par lesdits destinataires, ce que le Client reconnaît.

En cas de modification d'un Traitement, les Parties conviendront des éventuelles modifications nécessaires pour répondre aux exigences de la Réglementation.

Sauf base légale distincte applicable à KIZEO en tant que Responsable de traitement, KIZEO n'intervient sur les Données Personnelles définies ci-après qu'en application des Finalités définies, dans le cadre du Service qu'exécute KIZEO tel que défini au Contrat et des Traitements correspondants à ce Service uniquement, à l'exclusion de toute autre utilisation.

#### 4. CARACTERISATION DES DONNEES PERSONNELLES ET DES TRAITEMENTS

---

Dans le cadre du Contrat, KIZEO met en œuvre les Traitements de stockage, conservation et édition via les fonctionnalités du Service (Service applicatif de saisie et traitement d'informations diverses en situation de mobilité (remontées de Données terrain) / dématérialisation de formulaires et rapports d'intervention sur postes nomades, tablettes ou smartphones).

KIZEO fournit un Service de saisie d'informations en situation de mobilité susceptible de s'appliquer à tout type de Données décidées par le Client dans le cadre de ses activités, qui choisit sous sa propre responsabilité le Service commandé et les Données qu'il stocke ou fait traiter via ledit Service. Compte tenu du caractère générique du Service proposé, KIZEO n'est pas susceptible de contrôler la nature des Données Personnelles chargées ni des Finalités poursuivies par le Client. En conséquence, le Client détermine les Finalités, les catégories de Personnes Concernées, les catégories de Données Personnelles traitées et les durées de conservation/délais d'effacement des Données Personnelles, à sa seule discrétion et sous sa seule responsabilité. Il est renvoyé au registre de traitements du Client pour déterminer les catégories de Personnes Concernées, catégories de Données Personnelles collectées, Finalités poursuivies, Destinataires et durées de conservation.

Sans préjudice des stipulations du Contrat relatives aux Données et contenus du Client, KIZEO rappelle :

- Qu'en tant que prestataire en charge du stockage des Données saisies par le Client, KIZEO n'effectue aucun contrôle préalable des données et contenu stockés ou traités par le Client via le Service fourni, en ce comprises les Données Personnelles. Il appartient par conséquent au seul Client de s'assurer que seules des Données Personnelles licites sont transmises à KIZEO ;
- Que le traitement de données à caractère personnel incluant (i) des Données Personnelles « particulières » au sens de la Règlementation (i.e. données révélant l'origine prétendument raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale des personnes, des données génétiques et biométriques, des données concernant la santé, la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle des personnes, des données relatives aux condamnations pénales ou aux infractions, ainsi que du numéro d'identification national unique (NIR ou numéro de sécurité sociale), peut impliquer des mesures complémentaires de sécurité, ainsi qu'une base légale spécifique notamment. En toute hypothèse, le Client s'engage à alerter KIZEO par écrit et au préalable, avant l'activation du Service, s'il entend collecter et traiter des Données Personnelles « particulières » via le Service ;
- Que le traitement (i) de Données Personnelles « particulières » tel que rappelé ci-avant, (ii) de Données Personnelles de personnes « vulnérables » telles que des mineurs, ou encore (iii) de Données Personnelles à grande échelle ou de profilage comportemental notamment, une analyse d'impact préalable (« AIPD ») peut être nécessaire, qu'il incombe au Client de diligenter. Le cas échéant, KIZEO s'engage à apporter son concours à ladite analyse s'agissant du périmètre des Traitements qui lui sont confiés par Contrat et des ressources mises en œuvre par ses soins à cet effet ;
- Qu'en aucun cas le Client n'est autorisé à stocker, héberger ou traiter via les Services des données à caractère personnel relatives à la santé.

#### 5. MODALITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES PAR KIZEO

---

KIZEO s'engage à ne traiter les Données Personnelles dans le cadre du Contrat que (i) conformément aux instructions documentées du Client, (ii) dans le respect et la limite des Finalités liées au Service uniquement, (iii) pendant la ou les durée(s) de conservation stipulée(s).

KIZEO met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin (i) d'empêcher le traitement non autorisé ou illicite des Données Personnelles, (ii) d'empêcher la perte, la destruction ou la détérioration d'origine accidentelle des Données Personnelles, (iii) d'assurer la sensibilisation et la formation de ses préposés à la protection des données à caractère personnel dans le cadre de leurs fonctions, et (iv) d'assurer que seuls ceux de ses collaborateurs et éventuels sous-traitants ayant à en connaître dans le cadre des Services accèdent aux Données Personnelles. Les mesures de sécurité techniques et organisationnelles mises en œuvre sont décrites à l'annexe « Sécurité du Service ».

En reconnaissant que les Mesures sont soumises à des progrès et évolutions techniques, les Parties conviennent que KIZEO ou son sous-traitant hébergeur est autorisé à apporter des améliorations aux Mesures, à condition que ces Mesures ne dégradent pas le niveau global de sécurité des Données et qu'elles soient conformes à l'état de l'art.

Dans la mesure où le Contrat porte sur la fourniture par KIZEO d'un Service applicatif, KIZEO prend en compte dès sa conception ou dans le cadre de son évolution technique les principes de sécurité, de confidentialité, de minimisation et de protection des données à caractère personnel.

## 6. GESTION DES DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES

---

Les Parties reconnaissent et conviennent qu'il incombe au Client, en tant que Responsable de traitement, de traiter les demandes des Personnes concernées liées à leurs droits sur leurs Données Personnelles tels que définis par la Règlementation (droit à l'information, droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, de portabilité ou de révocation d'un éventuel consentement), concernant le Traitement des Données Personnelles effectué, et que KIZEO n'est pas tenue elle-même d'y donner suite, sauf instructions documentées du Client.

Dès lors que le Client peut accéder directement aux Données Personnelles des Personnes concernées via les fonctionnalités du Service, le Client prend lui-même en charge les demandes des Personnes concernées, selon des procédures qu'il détermine sous sa responsabilité. Le Client peut toutefois solliciter, via son ou ses Administrateurs, l'assistance de KIZEO dans l'identification des Données Personnelles et le traitement des demandes, par écrit. Toute demande doit être formulée depuis une adresse email rattachée au Compte du Client et rappeler le code entreprise du Client.

Dans la mesure où la demande d'une Personne concernée parviendrait directement à KIZEO dans le cadre du Service, KIZEO l'adresse dans les meilleurs délais au Client afin que celui-ci statue sur la demande et apporte la réponse à la Personne concernée. Dans tous les cas, le Client est seul responsable de l'opportunité de la réponse à apporter à la Personne concernée, d'établir son identité, de solliciter des informations complémentaires, d'identifier d'éventuelles exceptions s'opposant à la demande, ou de refuser de donner la suite à la demande pour des motifs légitimes que le Client détermine et communique lui-même à la Personne concernée.

En cas de litige avec une Personne concernée ou en cas d'autres actions engagées par une Personne concernée eu égard au Traitement de Données Personnelles confiées à KIZEO, le Client en informera KIZEO dans les meilleurs délais, et KIZEO apportera sa coopération et fournira au Client toutes informations utiles dans ce cadre.

## 7. GESTION DES VIOLATIONS DE DONNÉES PERSONNELLES

---

KIZEO s'engage à mettre en œuvre un dispositif de détection des éventuelles Violations de Données Personnelles survenant sur son système d'information dans le cadre des Services. En cas de Violation de Données Personnelles constatée sur son périmètre d'intervention, KIZEO s'engage à (i) alerter le Responsable de traitement dans les meilleurs délais, (ii) mettre en place toute solution palliative limitant ou supprimant la Violation de Données Personnelles et (iii) investiguer les raisons de la Violation constatée.

En tant que de besoin et dans la mesure du possible, la notification adressée par KIZEO au Client inclura les informations demandées par l'article 33 du RGPD permettant de décrire (i) la nature de la Violation de Données à caractère personnel, (ii) les catégories de Données à caractère personnel et le ou les Traitement(s) en cause, (iii) le nombre et les catégories de Personnes concernées, (iii) l'origine et les conséquences prévisibles de la Violation pour les Personnes concernées et (iv) les mesures mises en œuvre pour mettre un terme à la Violation de Données à caractère personnel et tenter d'en limiter ou supprimer les conséquences. A défaut, KIZEO indiquera à quel terme les informations complémentaires seront fournies, notamment en cas d'investigation technique menée par KIZEO ou son Sous-traitant ultérieur.

Dans ce contexte, KIZEO n'est pas autorisé à notifier une Violation de Données à caractère personnel directement à l'Autorité de contrôle, aux Personnes concernées ou à d'autres tiers, à moins que KIZEO y soit tenue par le droit applicable. Hors ce cas, il appartient au seul Client, en tant que Responsable de traitement, de décider et de procéder aux notifications qui s'imposeraient, par tout moyen de son choix, auprès de l'Autorité de contrôle, et auprès des Personnes concernées en cas de risque pour leurs droits et libertés déterminé par le Responsable de traitement.

## 8. ASSISTANCE AU RESPONSABLE DE TRAITEMENT

---

KIZEO alerte le Client si elle constate une non-conformité manifeste entre les besoins exprimés par le Responsable de traitement dans le cadre du Contrat, et les exigences de la Règlementation. Cependant, en aucun cas KIZEO ne peut être tenue responsable (i) des non-conformités des Traitements du fait du Responsable de traitement ou (ii) de l'absence de détection d'une non-conformité qui ne serait pas grave et manifeste.

KIZEO apporte son assistance au Responsable de traitement (i) en répondant aux questions orales ou écrites du Responsable de traitement relatives aux Traitements, (ii) en cas de demande ou d'enquête d'une Autorité de contrôle et

(iii) en cas d'analyse préalable d'impact menée sur le périmètre des Traitements en cause. A cette fin, KIZEO tient à la disposition du Client la documentation relative au respect de ses engagements dans le cadre de la présente Annexe.

En tant que de besoin, KIZEO rappelle au Client que le traitement de données à caractère personnel incluant des données « particulières » au sens de la Règlementation, des données à caractère personnel de personnes « vulnérables » telles que des mineurs, ou encore des traitements de données personnelles à grande échelle, ou de profilage comportemental, une analyse d'impact préalable peut être nécessaire, KIZEO s'engageant le cas échéant à apporter son concours à la ladite analyse s'agissant du périmètre des Traitements qui lui sont confiés par Contrat et des ressources mises en œuvre par ses soins à cet effet.

## 9. AUDIT

---

Une (1) fois par an moyennant un préavis écrit raisonnable, le Responsable de traitement aura la faculté de diligenter un audit portant sur la mise en œuvre par KIZEO des Mesures stipulées à la présente Annexe, sur le seul périmètre des Données Personnelles et Traitements liés au Contrat, à l'exclusion (i) de tout élément du système d'information de KIZEO non concerné par le Contrat, (ii) de toute donnée personnelle des autres clients de KIZEO, (iii) de tout élément constitutif du secret d'affaires ou du secret industriel de KIZEO, et (iv) dans le respect de la propriété intellectuelle, des procédures de sécurité, de la disponibilité des collaborateurs et de la production normale de KIZEO. Si le Sous-traitant ultérieur auquel recourt KIZEO aux fins d'hébergement n'autorise pas d'audits dans ses locaux, celui-ci transmettra tout rapport de conformité utile que KIZEO transmettra au Client, ce que celui-ci reconnaît.

KIZEO devra valider au préalable l'identité de l'auditeur, et pourra le récuser s'il appartient à une entreprise concurrente de KIZEO ou en situation de conflit d'intérêts. Le coût de l'audit est à la charge du Client. Si l'audit identifie une non-conformité aux engagements de KIZEO, celle-ci y remédie dans les meilleurs délais et en adresse confirmation écrite au Client. En toute hypothèse, le rapport d'audit est transmis par écrit à KIZEO, qui pourra faire valoir ses observations.

## 10. RECOURS À UN SOUS-TRAITANT ULTÉRIEUR

---

KIZEO peut faire intervenir un prestataire tiers aux fins d'exécution de tout ou partie des Services (ci-après le « Sous-traitant ultérieur »), à la condition que celui-ci (i) soit soumis à l'approbation préalable expresse du Client, et qu'il (ii) s'engage contractuellement auprès de KIZEO à assurer dans le cadre de son intervention la protection des Données Personnelles de manière substantiellement conforme aux exigences de la présente Annexe.

A la date de signature du Contrat, le Client est informé et approuve expressément le recours au(x) Sous-traitant(s) ultérieur(s) suivant(s) stipulés à l'annexe « Description du Service », pour l'exécution des Traitements visés. Tout recours ultérieur à un autre Sous-traitant ultérieur impliquera le respect de la procédure suivante. Le Client pourra demander à KIZEO la transmission de l'exposé de la politique de protection des Données Personnelles déployée par le Sous-traitant ultérieur, notamment en cas de flux transfrontalier de données (cf. *infra*).

Le cas échéant, KIZEO informera le Client du projet de désignation d'un nouveau Sous-traitant ultérieur, précisant la dénomination, l'adresse et les coordonnées du Sous-traitant ultérieur ainsi que les aspects des Traitements dont ledit Sous-traitant ultérieur sera en charge et notamment s'il implique un flux transfrontalier des Données Personnelles. Si, dans un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la réception de cette notification, le Client exprime par écrit des objections légitimes et motivées à la désignation du Sous-traitant ultérieur en cause, KIZEO échangera avec le Client afin de répondre aux objections soulevées par celui-ci et, s'il n'est pas possible de s'entendre sur de telles mesures, KIZEO pourra mettre un terme au Contrat, moyennant un préavis d'un (1) mois. A défaut de réponse du Client dans le délai imparti ci-avant, le Sous-traitant ultérieur présenté sera accepté par le Client. En cas de manquement par le Sous-traitant ultérieur à ses obligations contractuelles, KIZEO demeure responsable devant le Client dans les conditions stipulées au Contrat.

## 11. GESTION DES FLUX TRANSFRONTALIERS DE DONNÉES PERSONNELLES

---

Par défaut, KIZEO s'engage à n'effectuer les Traitements des Données Personnelles que sur le territoire de l'Espace Économique Européen (« EEE »). Cependant, dans le cas où le Service (dont l'hébergement) implique un transfert des Données Personnelles en dehors de l'EEE, KIZEO (i) en tient le Client informé et (ii) s'assure au préalable que ledit transfert est effectué dans le cadre de garanties conformes aux exigences de la Règlementation, telles que clauses contractuelles types édictées par la Commission européenne ou l'Autorité de contrôle, règles contraignantes d'entreprise, décision d'adéquation de l'Autorité de contrôle ou tout autre dispositif autorisé par la Règlementation, dont KIZEO tiendra l'exposé à la disposition du Client à sa première demande. A la date de signature du Contrat, le Client est informé et approuve expressément les transferts stipulés à l'annexe « Description du Service », pour l'exécution des Traitements visés.

## 12. DONNÉES PERSONNELLES DES COLLABORATEURS DES PARTIES

---

Dans le cadre de la conclusion et de la gestion opérationnelle et comptable du Contrat, chacune des Parties peut également accéder aux Données Personnelles de certaines catégories de personnes (signataire du Contrat pour le Client, contacts opérationnels, contacts juridiques, contacts comptables, Utilisateurs et Administrateur du Client autorisés à se connecter et utiliser le Service, etc.). KIZEO traite ces données en tant que Responsable de traitement, dans le cadre de la fourniture contractuelle de son Service. Chaque Partie s'engage, en tant que Responsable de traitement, à protéger et n'utiliser les Données Personnelles de ces contacts de l'autre Partie qu'aux fins de gestion du Contrat, et à leur appliquer les mesures techniques organisationnelles appropriées pendant toute la durée du Contrat. Les Données Personnelles de ces contacts seront supprimées par chaque Partie à la fin du Contrat, sous réserve d'une conservation prolongée en cas d'obligation légale d'archivage ou de conservation de la preuve.

## 13. COMMUNICATION AVEC L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

---

Dans la mesure où le droit applicable le permet, KIZEO informera dans les meilleurs délais le Client en cas d'enquête, mise en demeure ou autre procédure susceptible de porter sur des Traitements qu'elle effectue des Données Personnelles du Client par une Autorité de contrôle ou toute autre autorité publique. Le cas échéant les Parties s'apportent assistance mutuellement pour assurer une communication cohérente avec l'Autorité concernant toute enquête de celle-ci. En cas de litige, d'injonction ou d'amende imposée ou envisagée par l'Autorité de contrôle ou une autre autorité compétente concernant les Traitements des Données Personnelles contre l'une ou l'autre des Parties ou les deux, les Parties doivent s'informer sans délai dans le but de se défendre efficacement contre ces actions ou les régler à l'amiable en temps opportun.

## 14. SORT DES DONNÉES PERSONNELLES EN FIN DE CONTRAT

---

KIZEO conserve les Données Personnelles du Client (i) pendant la ou les durées définies par le Client et (ii) pendant toute la durée du Contrat, augmentée en tant que de besoin des durées légales de preuves et prescriptions.

Sans préjudice de ce qui précède, et à concurrence des exigences liées à l'exécution des Services, KIZEO procède à la suppression des Données Personnelles traitées par KIZEO en tant que Sous-traitant, sur demande expresse du Client ou sur demande documentée d'une Personne concernée, relayée et validée par écrit par le Client via un Administrateur désigné son sein par le Client et identifié comme tel chez KIZEO et en toute hypothèse, au terme du Contrat, après restitution au Client des Données Personnelles en cause.

Sous les réserves stipulées ci-dessus, en cas (i) de résiliation du Contrat, ou (ii) à tout moment sur demande écrite du Client, KIZEO doit supprimer et/ou obtenir la suppression par son ou ses Sous-traitant(s) ultérieur(s) de toutes copies des Données Personnelles du Client, ou sur demande écrite et précise, de certaines de ces Données.

## 15. PÉRIMÈTRE DE RESPONSABILITÉ

---

En tant que Responsable de traitement, il appartient au Client d'assurer l'information des Personnes concernées par ses Traitements, au sujet (i) des Données Personnelles collectées, (ii) des Traitements mis en œuvre, (iii) des Finalités poursuivies, (iv) des bases légales fondant les Traitements, (v) des éventuels tiers Destinataires des Données Personnelles, ainsi que (vi) de l'ensemble des autres informations dues aux personnes selon les articles 13 ou 14 du RGPD, en ce compris le rappel des droits dont elles disposent sur leurs Données Personnelles et les coordonnées auxquelles les faire valoir. Le Responsable de traitement détermine les modalités de diffusion et l'effectivité de cette information sous sa seule responsabilité. Le cas échéant, il communique les messages d'information à KIZEO aux fins de leur publication (messages push).

En toute hypothèse il appartient au Client, en tant que Responsable de traitement, de veiller à la conformité à la Réglementation des Traitements de Données Personnelles qu'il confie à KIZEO, ainsi plus généralement que des traitements sur son propre système d'information, auprès de ses propres collaborateurs et autres sous-traitants, et de déployer les mesures techniques et organisationnelles appropriées au sein de son organisation. KIZEO dégage toute responsabilité liée à la conformité du Responsable de traitement pour ce qui excède le seul périmètre des Services objets du Contrat.

A cet égard, il appartient au Client en tant que Responsable de traitement de (i) collecter sous sa responsabilité les Données Personnelles dont il s'assure qu'elles sont strictement nécessaires et proportionnées aux Finalités poursuivies, (ii) s'assurer qu'elles ont été collectées conformément à une base légale éprouvée (et le cas échéant, qu'elles ont fait l'objet des consentements nécessaires dont le Client conserve la preuve), (iii) assurer l'information préalable complète due aux Personnes concernées, (iv) documenter l'ensemble des instructions qu'il adresse à KIZEO relatives aux Données

Personnelles, (v) veiller pendant toute la durée du Contrat au respect des obligations prévues par la réglementation de la part de KIZEO et (vi) superviser l'exécution des Traitements effectués pour son compte.

Il est rappelé que KIZEO n'est susceptible d'engager sa responsabilité que pour un dommage directement lié à un manquement de KIZEO à ses engagements en tant que Sous-traitant, ou si elle a agi en dehors ou contrairement aux instructions conformes à la Règlementation émanant du Client, dans les limites stipulées au Contrat.

En cas d'amende, de condamnation ou de préjudice subi par KIZEO (i) du fait d'un manquement du Responsable de traitement à ses obligations au regard de la Règlementation, ou (ii) du fait d'une instruction adressée à KIZEO, notamment si l'instruction conduit à une non-conformité des Traitements confiés à KIZEO à la Règlementation, le Responsable de traitement s'engage à indemniser KIZEO de toute amende, condamnation ou préjudice subi.

## 16. REGISTRES DE TRAITEMENTS ET DÉSIGNATION DPO

---

Chaque Partie s'engage à répertorier les Traitements objets des Services au sein d'un registre des traitements. KIZEO indiquera au sein de son registre les Traitements qu'elle effectue au nom et pour le compte du Client conformément aux exigences de l'article 30, 2° du RGPD. Le Client est responsable de son propre registre des Traitements conformément aux exigences de l'article 30 1° du RGPD.

KIZEO n'a pas désigné de DPO, en vertu de l'article 37 du RGPD. Le responsable KIZEO des questions relatives à la protection des Données Personnelles est désigné ci-après : Vincent DEMONCHY.