

**CONDITIONS GENERALES
SOLUTION « CAPTAIN WALLET »**

CARVING LABS, société par actions simplifiée au capital de 71 938,73 euros, dont le Siège Social est 44 rue Richer, 75009 PARIS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 794 432 815, commercialise un logiciel permettant à ses clients de (i) dématérialiser pour leurs consommateurs des cartes de fidélité, coupons de réduction, offres, cartes de transports, invitations ou tout autre support de service ou de marketing, (ii) mettre à jour le contenu de ces supports en envoyant des push notifications, (iii) permettre un accès facile et rapide par le consommateur au contenu sauvegardé, à partir d'un smartphone compatible avec le format Wallet disponible sur iPhone (Apple Wallet) et Android (Google Pay) (la « **Solution** »).

Le Client, après avoir pu apprécier sous sa seule responsabilité les fonctionnalités de la Solution et s'assurer de leur parfaite adéquation avec son besoin, a souhaité souscrire une licence d'utilisation de la Solution et conclu à cette fin un bon de commande contenant le prix, la description précise des services offerts par CARVING LABS, ainsi que les conditions particulières applicables (le « **Bon de Commande** »)

Le présent document (les « **Conditions Générales** ») définit les conditions générales de mise en place et de fourniture de la Solution en mode SaaS (Software-as-a-Service) et constitue, avec le Bon de Commande, l'intégralité du contrat conclu entre CARVING LABS et le Client (collectivement les « **Parties** ») et régissant leurs rapports. Les Conditions Générales et le Bon de Commande (collectivement le « **Contrat** ») forment un tout indissociable et sont les seuls à régir les relations entre les Parties. Il est précisé que les termes écrits avec une majuscule non défini aux présentes auront le sens qui leur est donné dans le Bon de Commande.

ARTICLE 1. DESCRIPTION DES SERVICES

Les services offerts par CARVING LABS consistent en :

- (i) Une assistance à la mise en place ou « SET UP » :
- (ii) Une licence d'exploitation ou « RUN » :

Ainsi, CARVING LABS concède au Client (et aux utilisateurs désignés par le Client pour les besoins de l'utilisation de la Solution dans le cadre de l'exécution du Contrat et agissant en tout état de cause toujours l'entière responsabilité du Client) un

droit d'utilisation de la Solution non exclusif et non cessible, pour la durée du Contrat, et pour les seuls besoins propres du Client. Ce droit d'utilisation s'exerce par accès distant, via le réseau Internet. Le droit d'utilisation concédé au Client est subordonné au parfait paiement de l'intégralité des Redevances.

Le Client s'engage en outre à ne faire aucun usage de la Solution de nature à porter atteinte à son bon fonctionnement, à sa sécurité, ou à CARVING LABS. Ainsi, tout usage de la Solution non expressément autorisé par les présentes est prohibé, sauf accord préalable exprès et écrit de CARVING LABS. Il est notamment interdit au Client de procéder à (i) toute forme d'utilisation de la Solution, de quelque façon que ce soit, aux fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation de prestations similaires aux services proposés par CARVING LABS, (ii) toute location, prêt, utilisation partagée, transfert ou cession, mise à disposition, de manière directe ou indirecte, à titre onéreux ou gracieux de la Solution, (iii) toute modification ou contournement d'un code de protection tel que, notamment, les identifiants, ou toute divulgation de ces éléments à un tiers autre qu'un utilisateur désigné par le Client et agissant sous sa responsabilité et dans le cadre de l'exécution du Contrat, à titre onéreux ou gracieux.

ARTICLE 2. PRIX ET CONDITIONS FINANCIERES

Le Prix du SET UP est précisé dans le bon de commande. Toute prestation autre que celles prévues dans le bon de commande fera l'objet d'un devis préalable. Le Prix du SET UP sera facturé au Client dès la mise en production de la Solution et au plus tard dans les 30 jours suivant la Date de Prise d'Effet du Contrat visée dans le bon de commande.

Les Redevances dont le montant est précisé dans le bon de commande dues en contrepartie de la licence concédée sur la Solution deviendront exigibles à compter de la date de mise en production et en tout état de cause au plus tard 30 jours après la Date de Prise d'Effet du Contrat.

Les factures seront adressées au Client dans les meilleurs délais suivant chaque mois concerné et devront être réglées par virement bancaire dans les 30 jours suivant la date d'émission de facture.

Le montant des redevances sera ajusté automatiquement à chaque anniversaire du contrat de manière à refléter l'évolution de l'indice Syntec.

Les prix sont facturés hors taxes et seront majorés des taxes, notamment de la TVA en vigueur à la date de facturation.

ARTICLE 3. DISPONIBILITE DE LA SOLUTION ET NIVEAU DE SERVICE - HEBERGEMENT

CARVING LABS garantit au Client une disponibilité mensuelle de la Solution de 99.95%, étant précisé que ne sont pas prises en compte dans le calcul de la disponibilité du service :

- l'indisponibilité due à l'accès au réseau Internet côté utilisateur ;
- les interruptions planifiées avec l'accord du Client ;
- les interruptions à la demande du Client ;
- les incidents dus à des cas de Force Majeure ;

La disponibilité est calculée sur la base du fonctionnement opérationnel de la Solution.

Correction des Anomalies :

Les termes « Anomalies », « Anomalie bloquante », « Anomalie majeure », et « Anomalie mineure » auront le sens suivant :

« Anomalie(s) » : tout dysfonctionnement reproductible affectant la Solution, indépendant d'une mauvaise utilisation. Il est expressément précisé que les dysfonctionnements résultant des produits et/ou logiciels qui ne sont pas directement fournis par CARVING LABS ou de matériels, services ou réseaux fournis par des tiers ou par le Client ne pourront en aucun cas être qualifiés d'Anomalies.

« Anomalie bloquante » : Anomalie pour laquelle il n'existerait aucune solution de contournement satisfaisante et qui interrompt totalement le fonctionnement d'une fonctionnalité majeure de la Solution.

« Anomalie majeure » : Anomalie des services pour laquelle il n'existerait aucune solution de contournement satisfaisante qui altère très gravement le fonctionnement d'une fonctionnalité majeure de la Solution.

« Anomalie mineure » : toute Anomalie qui ne constitue ni une Anomalie bloquante, ni une Anomalie Majeure.

« Garantie de temps d'intervention » (GTI) : temps maximum que met CARVING LABS pour prendre en compte une alarme, à compter de la notification de l'anomalie ou incident par le Client.

« Garantie de Temps de Rétablissement » (GTR) : temps nécessaire à la remise en route d'un service

spécifié permettant son utilisation conforme sans anomalie ni incident, après son arrêt constaté.

Toute anomalie ou indisponibilité du service sera rapportée par le Client à CARVING LABS par mail ou par tout autre moyen permettant de s'assurer que l'information est bien parvenue à CARVING LABS. Toute notification d'une indisponibilité ou d'une anomalie devra inclure, a minima :

- une description du problème rencontré ; et
- une copie de l'écran ou du message d'erreur.

Le Client s'engage préalablement à toute notification d'une panne ou indisponibilité à vérifier que celle-ci n'est pas liée à ses logiciels ou équipements.

CARVING LABS s'engage à corriger gratuitement toutes les Anomalies de la Solution qui lui seront notifiées au cours du Contrat.

Les Anomalies doivent être corrigées dans les délais suivants exprimés en heures et jours ouvrés. Ces délais d'intervention sont décomptés à partir de la réception par CARVING LABS d'une demande d'intervention notifiée par le Client dans les formes susvisées :

	Anomalie bloquante	Anomalie majeure	Anomalie mineure
Prise en compte (GTI)	2H	4H	4H ouvrées
Démarrage d'une solution palliative (GTR)	2H	1 jour	2 jours ouvrés
Démarrage d'une solution pérenne (GTR)	1 jour	2 jours	10 jours ouvrés

Heures ouvrées : du lundi au vendredi de 8H à 19H, hors jours fériés.

Le non-respect des délais d'intervention et de correction des Anomalies pourra donner lieu à l'application de pénalités. Ces pénalités s'appliqueront cumulativement pour chacune des anomalies non corrigées dans le délai contractuel.

Le montant des pénalités en cas d'Anomalie non résolue dans les délais susvisés sera de 100€ HT par jour de retard, plafonné au prix perçu par CARVING LABS au titre du Contrat pour le mois précédent le mois au cours duquel l'Anomalie a été notifiée.

Ces pénalités seront facturées à CARVING LABS ou feront l'objet d'un avoir sur les montants dus à CARVING LABS, à sa discrétion.

Hébergement :

La prestation d'hébergement de la Solution est réalisée par CARVING LABS, qui louent des serveurs auprès de la société OVH, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 424 761 419 0004, 2 rue Kellerman 59100 Roubaix.

Les serveurs loués par CARVING LABS sont hébergés par OVH dans ses différents datacenters en France (à titre indicatif : Gravelines et Strasbourg).

L'accès physique au datacenter est contrôlé 24/7 par le prestataire, avec accès biométrique. L'alimentation électrique est redondée et accompagnée d'un groupe électrogène haute puissance en cas de défaillance électrique majeure.

La base de données de la Solution est sauvegardée toutes les 12 heures, hors site. Les 7 derniers jours de sauvegarde sont stockés encryptés sur l'infrastructure Amazon S3 à Paris (sauvegardes chiffrées par PGP).

SLA hébergeur :

Les serveurs sont loués à OVH qui gère la prestation d'hébergement (voir ci-dessus). Le service bénéficie d'un SLA de 99.99%. Les interventions, hors événements exceptionnels, se font sans interruption de service.

ARTICLE 4. DUREE DU CONTRAT

Le contrat entre en vigueur à compter de la Date de Prise d'Effet du Contrat telle que précisée dans le Bon de Commande.

La période initiale du Contrat est de un (1) an ferme.

À l'issue de cette période initiale d'un (1) an, le contrat sera renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée. Chaque Partie pourra alors résilier le Contrat à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois.

Résiliation fautive :

Chacune des Parties pourra dénoncer le Contrat à tout moment en cas manquement par l'autre Partie à l'une de ses obligations auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de trente (30) jours suivant réception d'une mise en demeure. La volonté de résilier le Contrat sera notifiée par courrier recommandé AR, sans préjudice du droit de la Partie non-défaillante d'obtenir compensation pour tout préjudice résultant du manquement.

À l'expiration ou à la date de résiliation du Contrat, les données du Client et le contenu du Client stockés par CARVING LABS pour les besoins de l'exécution du Contrat devront être immédiatement supprimés ou restitués au Client, à ses frais, si ce dernier en fait la demande.

ARTICLE 5. RESPONSABILITE

CARVING LABS est responsable des dommages (à l'exclusion de tout dommages indirects tels que notamment, perte de chiffre d'affaires ou de revenu, perte de chance, perte d'image, etc.) qu'il pourrait causer au Client à l'occasion de l'exécution du Contrat. CARVING LABS ne saurait toutefois être tenu d'indemniser le Client du fait de la destruction de ses données ou fichiers qu'il appartient au Client de sauvegarder. Le Client se prémunira, à cet effet, contre les risques, en constituant un double des documents, fichiers et supports.

En outre et en tout état de cause, il est expressément convenu qu'en cas de condamnation de CARVING LABS pour quelque raison que ce soit et/ou s'il est reconnu au bénéfice du Client un droit à réparation des dommages directs subis résultant des fautes de CARVING LABS dans le cadre des services fournis, la responsabilité de CARVING LABS sera limitée d'un commun accord entre les Parties au montant effectivement perçus par CARVING LABS au titre du Contrat au cours des 12 mois précédant le fait générateur du dommage. Les Parties conviennent que cette limitation de responsabilité constitue une condition déterminante de l'engagement de CARVING LABS, a été pris en compte dans la détermination du prix et ne remet en aucun cas l'équilibre des obligations respectives des Parties. Nonobstant ce qui précède, la clause limitative de responsabilité n'est pas applicable en cas de faute lourde, dolosive ou intentionnelle, ou en cas de violation d'un droit de propriété intellectuelle ou de la réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel. Par ailleurs, le Client reconnaît expressément avoir été averti quant au fait que l'utilisation du Logiciel repose sur une technologie (la « Techno Support ») et sur des applications (les « Applis ») développées et proposées par la société Apple et la société Google, qui en déterminent à leur seule discrétion les évolutions et les règles d'utilisation. Ainsi, LE CLIENT ACCEPTE EXPRESSEMENT QUE LA RESPONSABILITE DE CARVING LABS NE POURRA EN AUCUN CAS ETRE ENGAGEE SI CARVING LABS N'ETAIT PAS EN MESURE DE REALISER TOUTE OU PARTIE DES

SERVICES ET/OU PRESTATIONS ET PLUS GÉNÉRALEMENT DE REMPLIR SES OBLIGATIONS AU TITRE DU CONTRAT POUR L'UNE OU PLUSIEURS DES RAISONS SUIVANTES : (I) MODIFICATION EN TOUT OU PARTIE DE LA TECHNO SUPPORT OU DES APPLIS, (II) CHANGEMENT DES CONDITIONS D'UTILISATION DE LA TECHNO SUPPORT ET/OU DES APPLIS, (III) DEMANDE FAITE PAR APPLE OU GOOGLE A CARVING LABS DE CESSER D'UTILISER TOUTE OU PARTIE DE SA TECHNO SUPPORT, ET CE POUR QUELQUE RAISON QUE CE SOIT ET INDÉPENDamment DU FAIT QUE L'INTERDICTION SOIT, OU NON, FONDÉE EN DROIT. Sans préjudice de ce qui précède, CARVING LABS s'engage, au titre d'une obligation de moyens, à faire ses meilleurs efforts en vue de s'adapter et d'adapter son Logiciel à l'évolution de la Techno Support (notamment aux nouveaux OS) et/ou des Applis, sans que cet engagement ne puisse être interprété comme une obligation pour CARVING LABS d'engager des investissements en recherche et développement disproportionnés au regard des enjeux du Contrat. Dans une telle hypothèse, le Client pourra résilier, à tout moment et de plein droit, le présent Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 6. ASSURANCES

CARVING LABS déclare :

- avoir souscrit auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable des garanties d'assurance couvrant sa responsabilité civile et sa responsabilité contractuelle pour les prestations réalisées dans le cadre du présent contrat,
- avoir souscrit auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable des garanties d'assurance couvrant spécifiquement les dommages qui pourraient résulter d'une fuite de données hébergées par CARVING LABS, et
- être à jour du paiement de ses primes.

ARTICLE 7. CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'engage, pendant la durée du Contrat et pendant cinq (5) années à compter de son expiration ou de sa résiliation à :

- considérer comme confidentiels et à traiter comme tels les termes du Contrat ainsi que toutes les informations générales et spécifiques communiquées par l'autre Partie à l'occasion de l'exécution du Contrat,
- n'utiliser directement ou indirectement les informations que dans le cadre du Contrat,

- prendre à l'égard des tiers et des collaborateurs concernés par l'exécution du Contrat, toutes dispositions appropriées pour faire respecter cet engagement.

Chacune des Parties se porte fort du respect par ses préposés, mandataires ou sous-traitants dûment autorisés, de l'engagement de confidentialité exposé ci-dessus.

L'engagement de confidentialité ci-dessus ne concernera toutefois pas les informations portées à la connaissance de l'une des Parties et :

- qui seraient dans le domaine public ou qui viendraient à y tomber sans que cela résulte de son fait ;
- dont elle avait connaissance avant la communication de ladite information dès lors qu'elle est en mesure d'en rapporter une preuve écrite ;
- qu'un tiers non lié par un engagement de confidentialité à l'égard de l'autre ou d'un tiers viendrait lui divulguer.

Nonobstant la présente clause de confidentialité, chacune des Parties est autorisée à citer le nom, la marque et le logo de l'autre Partie à titre de simple référence commerciale ou dans le cadre de sa communication d'entreprise, sur tout support tel que site web ou présentation commerciale.

ARTICLE 8. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement européen sur la protection des données (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

Une charte décrivant de manière détaillée les engagements respectifs des Parties en matière de protection des données personnelles figure en Annexe du Bon de Commande.

ARTICLE 9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

CARVING LABS garantit qu'il dispose des droits de propriété intellectuelle sur la Solution, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

Il n'est opéré aucun transfert de droits de propriété au profit du Client sur la Solution, les éléments la composant et/ou sur tout développement qui

pourrait être réalisé dans le cadre du Contrat. En particulier, le Contrat ne confère aucun droit au Client sur le code source de la Solution. Le Client s'interdit tout acte ou comportement pouvant porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits de propriété intellectuelle sur la Solution.

Toute utilisation de la Solution non expressément autorisée par CARVING LABS au titre des présentes est illicite, conformément aux dispositions de l'article L.122-6 du Code de la propriété intellectuelle. Le Client s'interdit donc notamment de procéder à :

- toute reproduction, représentation, diffusion ou distribution de tout ou partie de la Solution et/ou de la documentation y afférent, que ce soit à titre onéreux ou gracieux ;
- toute forme d'utilisation de la Solution, de quelque façon que ce soit, aux fins de conception, de réalisation, de diffusion ou de commercialisation de produits ou services similaires, équivalents ou de substitution ou d'une documentation similaire, équivalente ou de substitution ;
- l'adaptation, la modification, la transformation, l'arrangement de la Solution et/ou de la documentation y afférent, pour quelque raison que ce soit, y compris pour corriger des erreurs ;
- toute décompilation de la Solution, en dehors des cas expressément prévus par la loi ;
- toute modification ou contournement des codes de protection tels que, notamment, les Identifiants et mots de passe ;
- toute tentative d'intrusion non autorisée sur la plateforme hébergeant la Solution.

Le Client reste propriétaire de l'ensemble des données et informations le concernant et fournies par lui intégrées dans la base de données dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

ARTICLE 10. NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL

Les Parties s'interdisent expressément de solliciter en vue d'une embauche, ou d'embaucher directement ou indirectement tout collaborateur de l'autre Partie ayant directement participé au projet objet du Contrat, qu'il soit salarié ou non, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur. La présente interdiction s'applique pendant toute la durée du Contrat, et pendant les douze (12) mois qui suivront sa cessation, pour quelque cause qu'elle survienne.

En cas d'infraction à la présente interdiction, la Partie fautive sera tenue de payer immédiatement à l'autre Partie, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire d'un montant égal à six (6) mois du dernier salaire brut mensuel de la personne sollicitée ou embauchée, majorée de tous les frais de recrutement d'un remplaçant.

ARTICLE 11. CESSIION DU CONTRAT – INTUITU PERSONAE

Le Contrat étant conclu *intuitu personae*, toute Partie s'interdit de céder ou de transférer, de quelque manière que ce soit, les droits et obligations résultant des présentes sans l'accord exprès, préalable et écrit de l'autre Partie.

ARTICLE 12. INDEPENDANCE DES PARTIES

Les Parties exercent leur activité en toute indépendance et sans aucun lien de subordination entre elles. Le personnel de CARVING LABS demeurera sous sa responsabilité entière et exclusive, CARVING LABS étant seul habilité à lui adresser des directives et instructions.

Article 13. FORCE MAJEURE

Sont réputés cas de force majeure tout événement échappant au contrôle des Parties, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et rendent impossible l'exécution du Contrat dans les conditions prévues.

La Partie invoquant la force majeure devra en informer l'autre par tout moyen suivi d'une confirmation écrite par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les délais les plus brefs. Les Parties devront alors se rencontrer pour envisager les conséquences de la situation et s'efforcer de parvenir à une solution acceptable pour les deux Parties permettant l'accomplissement des obligations suspendues. A défaut de solution acceptable et si les effet de la force majeure durent plus de trois (3) mois, le Contrat pourra être résilié sans préavis par l'une ou l'autre des Parties.

ARTICLE 14. RESOLUTION DES LITIGES, LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENCE

Le Contrat est soumis au droit français.

En vue de trouver ensemble une solution amiable à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du Contrat, les Parties conviennent de se réunir dans les quinze (15) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux Parties.

Si au terme d'un délai de trente (30) jours ouvrés suivant réception de la lettre recommandée avec accusé de réception, les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, tout litige portant sur la validité, l'interprétation, l'exécution et/ou l'extinction pour quelque cause que ce soit du Contrat serait alors soumis à la compétence juridictionnelle du Tribunal de Commerce de Paris qui sera exclusivement compétent pour en connaître.

connaissance de l'autre Partie dans un délai maximum de quinze (15) jours. A défaut, les notifications, correspondances ou télécopies adressées de bonne foi à la dernière adresse ou au dernier numéro connu seront réputées valables et emporteront les effets prévus au Contrat ou par les dispositions légales applicable.

ARTICLE 15. DISPOSITIONS DIVERSES

Le Contrat remplace et annule tout accord, arrangement ou contrat antérieur écrit ou non écrit se rapportant à l'objet des présentes. Toute convention dérogatoire ou complémentaire au Contrat devra être constatée par écrit signé par les Parties. Aucun document (y compris les conditions d'achat que le Client pourrait avoir adressé à CARVING LABS) ne peut engendrer d'obligations nouvelles s'il ne fait l'objet d'un avenant écrit signé par les Parties. En cas de contradiction entre le bon de commande et les Conditions Générales, le bon de commande prévaut.

Si une clause du Contrat est déclarée nulle, elle sera réputée non écrite, sans entraîner la nullité de l'ensemble contractuel par lequel les Parties resteront engagées l'une envers l'autre. Les Parties s'engagent à négocier de bonne foi les dispositions nécessaires au remplacement des clauses qui auront pu faire l'objet d'une annulation ou d'une invalidation pour quelque raison que ce soit.

Le fait pour une Partie de ne pas revendiquer l'application d'une disposition quelconque du Contrat ou d'en tolérer l'inexécution, ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation par cette Partie à exercer ses droits et ne saurait conférer un droit quelconque à la Partie qui bénéficie d'une telle tolérance.

Pour les besoins du Contrat, les Parties font élection de domicile à leurs adresses respectives figurant dans le bon de commande. Toutes les notifications ou mises en demeure et plus généralement toute correspondance pouvant être adressée par l'une des Parties à son cocontractant à l'occasion du Contrat et de ses avenants éventuels devront être envoyés à cette adresse. Toute mise en demeure et plus généralement toute correspondance revêtant une importance particulière devra être envoyée par courrier recommandé AR.

Toute modification de l'adresse ou des coordonnées d'une Partie devra être portée à la