

Version: 24 février 2026

Les Conditions générales propres aux Services pour un Service particulier s'appliquent uniquement dans la mesure où le Client utilise le Service identifié. Par conséquent, l'utilisation des Services par le Client est soumise au respect par le Client des présentes Conditions générales propres aux Services.

1. Intelligence artificielle

1.1 Le Client peut se voir accorder l'accès à des caractéristiques ou fonctionnalités reposant sur l'intelligence artificielle (l'« IA ») exclusive de CM.com et/ou d'un tiers. Cela inclut, mais sans s'y limiter, CM.com et les modèles de langage naturel tiers et l'intelligence artificielle générative (les « Services d'IA »). Les Services d'IA peuvent faciliter le développement de chatbots alimentés par l'IA et diverses formes d'applications d'IA générative, telles que l'aide à la récupération d'informations, la création de contenu et d'autres tâches liées au Service fourni par CM.com.

1.2 Le Client reconnaît et prend acte du fait que les Services d'IA fonctionnent sur des algorithmes complexes et des techniques d'apprentissage automatique qui peuvent occasionnellement générer des informations inexactes, incomplètes ou non pertinentes. CM.com ne garantit pas que les informations fournies par les Services d'IA seront exactes, fiables, exemptes de droits de tiers ou généralement adaptées à des fins spécifiques. Par conséquent, il est impératif que le Client vérifie de manière indépendante toute information ou tout contenu fourni(e) par les Services d'IA avant de s'y référer.

1.3 CM.com s'engage à déployer des efforts commercialement raisonnables pour améliorer continuellement les Services d'IA et ses algorithmes sous-jacents, et à résoudre rapidement tout problème ou inexactitude détectés. CM.com encourage le Client à signaler toute inexactitude ou préoccupation concernant les Services d'IA, car cela facilite les améliorations et permet de mieux répondre à ses exigences.

1.4 Le Client informera de manière transparente ses Utilisateurs finaux lors de la mise en œuvre et de l'utilisation des Services d'IA dans son Service pour utilisateurs finaux. Cela suppose d'élaborer des clauses de non-responsabilité claires concernant les limitations et les capacités des Services d'IA, le cas échéant. Il incombe au Client d'obtenir auprès des Utilisateurs finaux tous les consentements requis par les Lois applicables.

1.5 CM.com se conformera aux Lois applicables eu égard au développement et à la fourniture des Services d'IA. Le Client se conformera aux Lois applicables dans le cadre de son utilisation des Services d'IA, et notamment aux lois sur la protection des données, la confidentialité et la propriété intellectuelle, et aux licences y afférentes. Le Client utilisera les Services d'IA de manière responsable et éthique, en s'abstenant de les employer ou d'autoriser leur utilisation à des fins illégales, nuisibles ou offensantes.

Propriété des données, modèles et objets d'IA

1.6 Chaque Partie conservera tous les droits, titres et intérêts sur ses propres données. Les Données du Client (les « Matériaux du Client ») resteront en tout temps la propriété du Client. CM.com traitera les Matériaux du Client dans le seul but de fournir les Services et conformément au Contrat.

1.7 Tous les droits de propriété intellectuelle afférents aux logiciels, algorithmes et modèles d'IA de CM.com (dont les modèles de base, et les modèles et pondérations ajustés), à la documentation et aux autres éléments utilisés ou développés en relation avec les Services resteront la propriété exclusive de CM.com. Si CM.com applique des techniques de réglage fin efficace des paramètres d'apprentissage ou d'autres techniques d'adaptation utilisant les Matériaux du Client à la demande du Client, toute pondération de modèle et tout modèle dérivé en résultant constitueront la Propriété intellectuelle de CM.com. Afin d'éviter toute ambiguïté, précisons que la propriété ne s'étendra pas aux Matériaux du Client ni aux résultats générés par l'IA spécifiquement créés pour le Client.

1.8 Le Client sera propriétaire de tous les résultats, données de sortie et objets générés par le biais des Services.

Portabilité et suppression des données

1.9 À la résiliation ou à l'expiration du Contrat, si le Client en fait la demande par écrit, CM.com mettra les Matériaux du Client à sa disposition dans un format couramment utilisé et lisible par machine. Le Client pourra en outre demander la suppression de toutes les données constituant des Matériaux du Client et de toutes les pondérations de modèle ajustées à l'aide de ces données, et CM.com attestera par écrit de ladite suppression. Aucune disposition de la présente clause n'oblige CM.com à divulguer ou à transférer ses pondérations de modèle, son code source ou ses algorithmes exclusifs.

2. OTT, de réseaux sociaux et de notifications push

2.1 Les services OTT (Over-The-Top – service hors offre du fournisseur d'accès à l'internet), de réseaux sociaux et de notifications push offrent au Client la possibilité de communiquer et de partager des informations avec des Utilisateurs finaux individuels et à leur sujet via des applications OTT, de réseaux sociaux et/ou de messagerie push intégrée. Il incombe au Client seul de s'assurer que la communication, ainsi que les informations obtenues et envoyées à l'Utilisateur final, sont suffisamment sécurisées et protégées, et que le Client a obtenu le consentement éclairé requis de chaque Utilisateur final individuel, ou s'appuie sur une base légale, avant le Traitement ou le transfert de toute information dudit Utilisateur final via OTT, les réseaux sociaux ou la messagerie push. CM.com n'assumera aucune responsabilité à cet égard et CM.com fournira les services (l'accès aux services) OTT, de réseaux sociaux et push, ainsi que toutes les informations « en l'état » et « selon la disponibilité ».

2.2 Les conditions générales des organisations fournissant les différents services OTT, plateformes de réseaux sociaux et services intégrés au Service sont applicables à l'utilisation du Service par le Client. Il incombe au Client d'assurer la conformité à ces conditions générales et au Droit applicable. Le Client devra indemniser, défendre et tenir indemne CM.com et ses sociétés affiliées pour l'ensemble des responsabilités, pertes, dommages, réclamations, pénalités, amendes et coûts (y compris les frais juridiques raisonnables) résultant ou découlant du non-respect par le Client des conditions générales applicables à son utilisation des services OTT, de réseaux sociaux et push.

3. WhatsApp Business

3.1 Si la solution WhatsApp Business fait partie du Service fourni au Client en vertu du Contrat, les conditions

suivantes s'appliqueront et le Client accepte par les présentes de manière inconditionnelle les conditions de la solution WhatsApp Business qui figurent sur le site : <https://www.whatsapp.com/legal/meta-terms-whatsapp-business> . Nonobstant toute disposition contraire énoncée dans le Contrat, la fourniture de la solution WhatsApp Business est expressément subordonnée à l'obtention d'un résultat positif et de l'approbation de CM.com à la suite de la procédure de vérification des antécédents des clients (Know Your Customer, « KYC » – connaissance du client) effectuée par CM.com, à l'intégration, la vérification et l'acceptation du Client par WhatsApp. Si CM.com et/ou WhatsApp n'approuvent pas et/ou n'acceptent pas le Client, le Contrat sera considéré comme nul et non avenu quant à la fourniture de la solution WhatsApp Business. Dans le cadre de l'utilisation par le Client de la solution WhatsApp Business, le Client ne peut accorder à aucun prestataire de services tiers (ci-après dénommé « Fournisseur de logiciels indépendant » et/ou « ISV » [Independent Software Vendor]) l'accès au compte WhatsApp Business du Client et/ou au Trafic de messages de la solution WhatsApp Business du Client, à moins que le Client et l'ISV n'aient signé les Conditions relatives aux ISV de WhatsApp. CM.com se réserve le droit de suspendre immédiatement l'utilisation par le Client de la solution WhatsApp Business si le Client fournit l'accès à un ISV et/ou engage un ISV sans que le Client et l'ISV n'aient préalablement accepté les Conditions relatives aux ISV, et que WhatsApp n'ait préalablement accepté l'ISV. Si le Client a l'intention d'engager, ou a engagé, un ISV, il devra immédiatement notifier CM.com, fournir les informations relatives à l'ISV sur demande raisonnable, et se conformer aux Conditions relatives aux ISV de WhatsApp.

4. RCS Business Messaging

4.1 Si le RCS (Rich Communication Services – Services de communication enrichis) fait partie du Service fourni au Client en vertu du Contrat, les conditions suivantes s'appliqueront et le Client accepte par les présentes de manière inconditionnelle les Conditions relatives au RCS Business Messaging qui figurent sur le site : <https://developers.google.com/business-communications/rcs-business-messaging/support/tos> Nonobstant toute disposition contraire énoncée dans le Contrat, la fourniture du RCS Business Messaging est expressément subordonnée à l'obtention d'un résultat positif et de l'approbation de CM.com à la suite de la procédure de vérification des antécédents des clients (Know Your Customer, « KYC » – connaissance du client) effectuée par CM.com, à l'intégration, la vérification et l'acceptation du Client par Jibe Mobile Inc. (filiale à part entière de Google LLC). Si CM.com et/ou Jibe n'approuvent pas et/ou n'acceptent pas le Client, le Contrat sera considéré comme nul et non avenu quant à la fourniture du RCS Business Messaging. Le Trafic de messages du RCS Business Messaging du Client peut être traité par Jibe Mobile Inc. Le Client doit obtenir et conserver tous les consentements requis et nécessaires autorisant le traitement des Données à caractère personnel en vertu des Conditions relatives au RCS Business Messaging par Jibe Mobile Inc. Le Client devra présenter ou mettre à la disposition de chaque Utilisateur final (en lien avec le RCS Business Messaging) une politique de confidentialité exacte et conforme à la loi et les conditions y afférentes, pour les Services pour utilisateurs finaux du Client associés au RCS Business Messaging. Ladite politique de confidentialité et/ou lesdites conditions doivent i) assurer que l'utilisateur final autorise Jibe à effectuer les activités de traitement des données envisagées en vertu des Conditions relatives au RCS Business Messaging ; et ii) ne pas entrer en conflit ou remplacer les Conditions relatives au RCS Business Messaging de quelque manière que ce soit.

5. Apple Messages for Business

5.1 Nonobstant toute disposition contraire énoncée dans le Contrat, la fourniture d'Apple Messages for Business est expressément subordonnée au résultat positif et à l'approbation de CM.com à la suite de la procédure de vérification des antécédents des clients (Know Your Customer, « KYC » – connaissance du client) effectuée par CM.com, à

l'intégration, la vérification et l'acceptation du Client par Apple Inc. Si CM.com et/ou Apple n'approuvent pas et/ou n'acceptent pas le Client, le Contrat sera nul et non avenué en ce qui concerne la fourniture d'Apple Messages for Business.

6.Services vocaux

6.1 Le Client déclare et garantit qu'il s'abstiendra : (i) d'utiliser les Services vocaux à des fins autres que l'utilisation normale prévue par CM.com, (ii) d'établir des connexions à grande échelle vers des numéros ou services de vente, (iii) d'agir de manière à limiter indûment des paiements dus à CM.com.

6.2 CM.com est tenue de déployer des efforts raisonnables pour favoriser l'interopérabilité de services afin de permettre l'accessibilité aux numéros de téléphone depuis le plus grand nombre de réseaux possible. CM.com doit cependant compter sur l'interopérabilité des services de l'opérateur ou des opérateurs de chaque pays en matière de connectivité de bout en bout. CM.com ne peut donc pas garantir et ne déclare pas que tous les numéros de téléphone de l'ensemble des réseaux seront joignables à tout moment.

6.3 À chaque fois qu'un appel passe par la Plateforme de CM.com via la connexion du Client, ce dernier est tenu de fournir les informations exactes relatives au lieu à partir duquel l'appel est passé/lancé (« identification de l'appelant » [Caller ID] ou « identification de l'expéditeur » [Sender ID]). La non-communication – intentionnelle ou accidentelle – de ces informations factuelles sur la localisation sera en toute hypothèse et, a fortiori, lorsqu'il s'agit d'une tentative de réduction de coûts, considérée comme une utilisation abusive du Service par le Client et est strictement interdite. Dans ce cas, CM.com peut immédiatement prendre des mesures appropriées, y compris, mais sans s'y limiter, la facturation d'un supplément et la coupure du Service.

7.CM Sign

7.1 Définitions

Les termes commençant par une majuscule utilisés dans ce chapitre et dans les présentes Conditions générales sont définis et ont la signification indiquée dans le présent article.

Autorité responsable de la certification : une organisation responsable de la création, de l'émission, du retrait et de la gestion des certificats. GMO GlobalSign, Ltd. est l'Autorité responsable de la certification.

Certificat : le fichier électronique émis par l'autorité responsable de la certification renfermant les données d'identification du titulaire du certificat et une clé cryptographique pour la vérification de la signature électronique pour laquelle elle est utilisée.

Document(s) : les documents du Client qui sont offerts numériquement aux Utilisateurs finaux à l'aide du Service pour approbation ou signature au moyen d'une Signature numérique.

Signature numérique : données sous forme électronique qui sont jointes ou logiquement liées au document et qui sont utilisées par l'Utilisateur final pour signer un document.

7.2 Service

a) Le Service offre au Client la possibilité d'envoyer des Documents qui peuvent être signés électroniquement par les Utilisateurs finaux au moyen d'une Signature numérique créée à l'aide du Certificat.

b) Le Client est responsable de l'envoi des Documents aux Utilisateurs finaux concernés. Une fois que l'Utilisateur final a accepté les Conditions générales de l'utilisateur, l'Utilisateur final aura accès au Document. En fonction de la demande du Client, l'Utilisateur final sera invité à lire, approuver et/ou parapher et/ou signer électroniquement le Document.

7.3 Exécution du Service

a) Pour l'émission de la Signature numérique, CM.com utilise le Certificat établi par l'Autorité responsable de la certification GlobalSign à l'intention de CM.com B.V. CM.com utilise ce Certificat pour l'émission de la Signature numérique.

b) La Signature numérique doit être liée au Certificat de CM.com et au Document avec une clé publique et les données relatives à l'identité.

c) CM.com s'efforcera de fournir le Service au Client conformément à la description du Service et en prenant les précautions nécessaires.

7.4 Obligations du Client

a) Sans préjudice des autres dispositions des Conditions générales propres aux Services, le Client est entièrement responsable du contenu de chaque Document, de l'identité et de l'identification des Utilisateurs finaux et du pouvoir de représentation de l'Utilisateur final, et il engage sa responsabilité en la matière. À l'égard de ce qui précède, CM.com ne fournit aucune garantie et ne procède à aucune vérification concernant l'identité ou le pouvoir des Utilisateurs finaux ou le contenu des Documents.

b) Le Client affirme et garantit qu'il a obtenu tous les consentements nécessaires de la part de l'Utilisateur final pour envoyer le Document, y compris l'utilisation des Données à caractère personnel de l'Utilisateur final et l'utilisation des services de communication électronique pour la fourniture des Documents à l'Utilisateur final.

c) Le Client s'engage à indemniser CM.com contre les dommages et réclamations de tiers, y compris, mais sans s'y limiter, l'Utilisateur final, découlant du fait ou prétendant que les Documents renferment des inexactitudes ou des vices, ou sont incomplets, ou sont en conflit avec les lois et réglementations.

d) Il est interdit de distribuer des informations qui enfreignent les droits de tiers ou de proposer un contenu par le biais du Service et/ou des Documents manifestement frauduleux, diffamatoire, raciste, discriminatoire et/ou de quelque autre manière illicite, de diffuser des pourriels, des communications non sollicitées ou un contenu malveillant tel que des virus.

7.5 Stockage des Documents

a) Sous réserve de l'article 6 des présentes Conditions générales propres aux Services, CM.com traitera tous les Documents comme des informations confidentielles et les conservera en toute sécurité sur la Plateforme.

b) CM.com conservera les documents au nom du Client pendant une période limitée, sauf accord contraire conclu par écrit. CM.com ne conservera pas les Documents plus longtemps que nécessaire pour fournir le Service.

c) Le Client est responsable du stockage et de la conservation des Documents mis à sa disposition par CM.com par le biais du Service.

8. Customer Data Platform (CDP)

8.1 Les données devront être soumises par le Client ou les fournisseurs du Client à CM.com de manière sécurisée, en les chargeant sur les serveurs de CM.com via une connexion sécurisée ou la livraison de supports de données dans un format pris en charge par CM.com.

8.2 Le Client est responsable de la livraison sûre et correcte des Données à CM.com par le Client et ses fournisseurs et devra s'assurer de la mise en place et de l'entretien d'une connexion fonctionnant en permanence entre la plateforme du Client et la plateforme de CM.com. Si les données sont détenues par des fournisseurs du Client, le Client devra demander auxdits fournisseurs de transférer les données vers un lieu désigné par CM.com.

8.3 Le Client est responsable des données, de la livraison des données, ainsi que de la création et de la gestion des profils d'Utilisateur final, et garantit que les données fournies sont exemptes de virus, vers, trappes, bombes à retardement, bombes logiques, chevaux de Troie ou éléments similaires connus capables de modifier, de supprimer ou de perturber les données, informations, logiciels ou (sous-)systèmes de CM.com.

8.4 Le Service et tous les résultats ou rapports générés par le Client à l'aide du Service fourni par CM.com sont basés sur les données, événements et informations fournis par le Client et les concepts, disciplines et procédures utilisés et adoptés par CM.com, y compris la propriété intellectuelle exclusive de CM.com, et CM.com ne garantit pas que d'autres parties pourront en faire autant.

8.5 À l'exception de ce qui est expressément énoncé dans les présentes, le Service et les résultats ultérieurs sont fournis « en l'état » et « en fonction de la disponibilité ». CM.com n'offre aucune autre garantie et ne fait aucune autre déclaration de quelque nature que ce soit, expresses ou implicites, concernant le Service et les résultats fournis. CM.com décline toute garantie de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier, et ne sera pas responsable des dommages qui pourraient être subis par le Client ou un tiers résultant du Service et/ou des résultats fournis.

9. Services professionnels

9.1 Frais

9.1 Le Client reconnaît par les présentes que Le Client sera facturé à l'heure aux tarifs spécifiés dans le Contrat;

9.1.2 Les tarifs ne comprennent pas les frais de déplacement, d'hébergement ou de bouche ou le coût des matériaux et des services externes utilisés dans le cadre de la fourniture des Services professionnels. Ceux-ci seront facturés chaque mois à terme échu ;

9.1.3 Les heures travaillées au-delà d'une journée de travail normale, y compris les week-ends et les jours fériés, seront facturées sur la base du taux appliqué aux heures supplémentaires par CM.com. Ce taux doit être accepté par écrit par le Client avant que CM.com n'effectue des heures supplémentaires ; et

9.1.4 Les Services professionnels sont facturés sur la base de la main-d'œuvre et des matériaux et, par conséquent, tout calendrier de travaux, planning de livraison ou montant fixe ou vérifiable figurant dans le Bon de commande ou ailleurs concernant tout ou partie des Services professionnels doit être considéré uniquement comme une estimation, sauf indication contraire dans le Bon de commande.

9.2 Personnel

9.2.1 Lorsque le personnel de CM.com est présent dans les locaux du Client, CM.com respecte les règles et règlements du Client notifiés par écrit.

9.2.2 Le présent alinéa concerne le personnel de CM.com engagé dans les Services professionnels, comme suit :

a) Le personnel de CM.com restera à tout moment sous la direction de CM.com, bien que CM.com reconnaisse que les Services professionnels puissent nécessiter que le personnel de CM.com effectue des travaux en relation avec une activité gérée par le Client et, dans ce cas, le Client sera responsable de la direction et de la gestion de cette activité. b) La durée de la journée de travail normale pour le personnel de CM.com sera de 9 h à 17 h avec une pause d'une heure en milieu de journée.

b) CM.com s'engage à faire de son mieux pour fournir les services décrits dans le Bon de commande aux dates ou dans les délais indiqués dans celui-ci. Les délais de livraison seront conditionnés à l'absence de perte de temps due à un défaut d'accès au personnel ou aux ressources clés, d'un défaut d'accès à la documentation ou aux spécifications clés, ou d'approbation de la documentation ou des spécifications clés, ou à des actions ou à l'indécision du Client.

9.3 Obligations du Client

9.3.1 Le Client s'engage par les présentes à mettre à disposition un représentant autorisé (« le Chef de projet Client ») qui :

a) sera autorisé à prendre des décisions contraignantes pour le Client en ce qui concerne le Contrat ;

b) fournira à CM.com toutes les informations concernant les opérations et activités du Client, dont CM.com pourrait avoir besoin pour la fourniture des Services professionnels ; et

c) fournira à CM.com des bureaux, des installations et l'accès aux locaux du Client dans la mesure raisonnablement nécessaire à la fourniture des Services professionnels.

10. Texter

10.1 Texter permet au client de tester la qualité de la connexion et du réseau pour la (les) connexion(s) de télécommunications mondiale(s) avec les opérateurs. En utilisant Texter, le client reçoit des MSISDN pour certains pays et des MNO sélectionnés afin de tester la qualité de remise des messages SMS A2P envoyés par le client. Par test, CM.com fournira un MSISDN uniquement à des fins de test. Après l'envoi du message test, CM.com fournira un rapport textuel informant le client de la qualité de remise du message test.

10.2 CM.com fournit au client un (1) MSISDN unique par demande. Ce MSISDN est fourni pour la réalisation d'un seul test pour lequel un seul rapport textuel sera mis à la disposition du client dans le cadre du service Texter. CM.com fournit le service et toutes les informations « en l'état » et « selon la disponibilité » et CM.com n'assume aucune responsabilité à cet égard.

10.3 Le MSISDN unique fourni par CM.com ne peut être utilisé à d'autres fins que l'utilisation du service Texter par le client. Il est strictement interdit d'utiliser les MSISDN obtenus à d'autres fins et/ou de fournir ces MSISDN à des tiers ou de conserver les MSISDN plus longtemps que nécessaire.

10.4 Le service Texter et les informations obtenues ne seront utilisés qu'aux fins commerciales internes du client. Le Client n'est en aucun cas autorisé à publier, vendre, transférer ou fournir autrement les informations et les MSISDN obtenus lors de l'utilisation de Texter à un tiers.

10.5 Nonobstant toute disposition contraire du présent accord, le nom du client, les informations sur la société du client et le fait que le client utilise le service Texter et a accès au MSISDN unique de l'utilisateur final seront mis à la disposition de tous les utilisateurs finaux qui ont installé l'application sur leur téléphone mobile. Le Client accepte explicitement la publication de ces informations et le fait que le Client ait accès aux MSISDN des Utilisateurs finaux, à tous les Utilisateurs finaux utilisant l'application.

10.6 Les MSISDN sont collectés par CM.com via une application exploitée et contrôlée par CM.com. Les utilisateurs finaux peuvent installer l'application sur leur téléphone mobile. En installant l'application et en acceptant les conditions générales, les utilisateurs finaux consentent à l'utilisation par CM.com et le client de leur MSISDN et à la réception de messages SMS à des fins de test uniquement.

10.7 Chaque partie agira en tant que Responsable du traitement indépendant lors du traitement des données à caractère personnel en relation avec Texter. Les conditions suivantes s'appliquent au traitement de ces données à caractère personnel :

- i. les Parties reconnaissent qu'elles déterminent chacune indépendamment les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel tels que définis par le Règlement général sur la protection des données (RGPD) (UE) 2016/679 ;
- ii. chaque partie est individuellement responsable du respect de ses obligations respectives en vertu des lois en vigueur sur la protection des données ;
- iii. les parties devront coopérer et se fournir mutuellement les informations et l'assistance raisonnablement nécessaires pour remplir leurs obligations respectives en vertu des lois applicables en matière de protection des données ;
- iv. chaque partie se conformera individuellement aux obligations qui lui incombent en vertu des lois applicables en matière de protection des données, en ce qui concerne la notification des violations de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente et, le cas échéant, aux personnes concernées ;
- v. les parties coopèrent pour répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées, chacune pour son propre traitement. Les parties coopèrent dans la mesure où cela est raisonnablement nécessaire pour répondre aux demandes des personnes concernées ;
- vi. les Parties s'informeront mutuellement dans les meilleurs délais de toute violation de données à caractère personnel affectant les données à caractère personnel traitées, afin de permettre aux Parties de remplir leurs obligations respectives.

10.8 Dans le cas où un transfert entre les Parties constituerait un transfert transfrontalier de données à caractère personnel nécessitant un mécanisme de transfert en vertu du RGPD, les conditions suivantes s'appliqueront :

- i. les Parties mettront en œuvre des garanties appropriées pour assurer un niveau adéquat de protection pour les transferts transfrontaliers de données, conformément aux exigences du RGPD ;
- ii. à moins que les Parties ne puissent s'appuyer sur une décision d'adéquation de la Commission européenne pour le transfert de données à caractère personnel, les Parties conviennent que les Clauses contractuelles types « Module 1 Unité de contrôle à Unité de contrôle » adoptées par la Commission européenne dans la décision 2021/914 pour le transfert de données à caractère personnel à des unités de contrôle établies dans des pays tiers (les « SCC ») régiront le transfert de données à caractère personnel entre elles.

11. Conditions générales de location

11.1 Les présentes Conditions générales de location (les « Conditions de location ») s'appliquent uniquement dans la mesure où le Client loue tout type de matériel auprès de CM.com, notamment, des ordinateurs portables, tablettes, TPV, biens pouvant être utilisés pour la lecture numérique de Codes d'accès sur les Billets pour accorder l'accès à l'Événement, ainsi que les accessoires et consommables associés (collectivement, le « Matériel »).

11.2 Les présentes Conditions de location complètent les Conditions générales et visent à clarifier les droits, obligations et responsabilités respectifs de CM.com et du Client dans les cas où le Matériel est loué par le Client. En cas d'incohérences entre les présentes Conditions de location et les Conditions générales, les Conditions de location prévaudront en ce qui concerne la location du Matériel. Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans les présentes ont la même signification que celle qui leur est donnée dans les Conditions générales.

11.3 Dispositions générales

11.3.1 Le Client reconnaît et convient par les présentes que CM.com n'est pas le fabricant du Matériel.

11.3.2 CM.com ne fait aucune déclaration ni ne donne aucune garantie quant à la compatibilité du Matériel avec d'autres matériels et/ou logiciels.

11.3.3 Le Client reconnaît et convient qu'il lui est interdit d'installer de quelconques applications sur le Matériel loué.

11.3.4 Il appartient au Client de s'assurer qu'il commande une quantité adéquate de Matériel.

11.4 Frais

11.4.1 Les frais s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et/ou autres taxes, frais ou prélèvements imposés par toute administration publique, et sont exigibles conformément à l'article 3 des Conditions générales.

11.4.2 Tous les consommables (notamment, l'encre papier, les rouleaux de cartouches, etc.) pour le Matériel loué seront facturés au Client par la suite, conformément aux tarifs standard de CM.com pour ces consommables, sauf si d'autres tarifs ont été convenus par écrit entre les Parties.

11.5 Livraison, extension et retour

11.5.1 CM.com préparera, sous réserve de disponibilité, le Matériel pour le Client pour l'Événement.

11.5.2 Sauf convention contraire, le Client doit récupérer le Matériel loué à l'adresse fournie par CM.com et

retourner le Matériel à l'adresse indiquée par CM.com. Toutefois, s'il est convenu entre les Parties que CM.com livrera le Matériel loué, le coût de l'expédition sera supporté par le Client (sauf indication contraire écrite de CM.com), quel que soit le mode d'expédition.

11.5.3 La période de location désigne la période allant de la date à laquelle le Matériel est (i) enlevé auprès de CM.com, ou (ii) livré au Client (selon le cas), jusqu'à la date à laquelle le Matériel (a) est réceptionné par CM.com, ou (b) est enlevé sur place par CM.com (la « Période de location »). La période d'utilisation désigne la période allant de la date à laquelle le Matériel est utilisé par le Client en lien avec l'Événement (mais sans se limiter aux jours de l'Événement) jusqu'à la date à laquelle le Matériel (a) est réceptionné par CM.com ; ou (b) est enlevé sur place par CM.com (la « Période d'utilisation »). Le Client est facturé pour la Période d'utilisation, cependant, il demeure responsable du Matériel pendant toute la Période de location.

11.5.4 Le Client est réputé avoir vérifié le Matériel loué à la réception et déclare tacitement l'avoir reçu en bon état. Tout défaut et/ou toute non-conformité du Matériel doit être signalé par écrit à CM.com au plus tard douze (12) heures après la réception (la « Période de réparation des défauts ») à fieldoperations@cm.com. Si des défauts et/ou des non-conformités sont signalés conformément à la présente clause et sont confirmés par CM.com comme étant légitimes, CM.com fera de son mieux pour remédier à la situation et décidera librement, et sous réserve des Exclusions stipulées à l'article 3.5, de la meilleure marche à suivre dans la situation donnée. Tout au long de la Période de réparation des défauts, les frais de livraison par service postal standard sont supportés par CM.com, à moins que le défaut et/ou la non-conformité du Matériel ne relèvent des Exclusions, auquel cas le Client supportera tous les frais applicables, notamment, les frais d'expédition et d'inspection. Afin d'éviter toute ambiguïté, le Client n'a pas droit à un remplacement du Matériel dans ce cas.

11.5.5 Pendant toute la Période de correction des défauts, le Client n'est pas en droit d'invoquer des défauts et/ou des non-conformités du Matériel si ces défauts et/ou non-conformités résultent, directement ou indirectement, des situations suivantes (collectivement les « Exclusions »). Pour éviter toute ambiguïté, la liste des Exclusions n'est pas exhaustive :

- a) Le Matériel a été réparé, altéré ou modifié par un tiers autorisé ou non autorisé par le Client ;
- b) CM.com détermine que les défauts ou dommages résultent de l'usure normale, d'une mauvaise utilisation, d'une négligence, d'un stockage inapproprié, de l'eau ou d'autres liquides, y compris une contamination par des fluides corporels, une fuite de piles/batterie, l'utilisation de pièces ou d'accessoires non autorisés, notamment des têtes d'impression, supports, fournitures, cartes SIM, piles/batteries et autres périphériques, ou le non-respect des instructions de manipulation et de maintenance programmée ;
- c) Le Matériel a été soumis à des contraintes physiques ou électriques inhabituelles, a subi des abus, un accident, ou a été exposé à des forces ou à une utilisation non conforme aux paramètres opérationnels et environnementaux spécifiés dans les spécifications applicables.

11.5.6 La Période d'utilisation peut être prolongée jusqu'à deux (2) jours ouvrables avant le début de l'Événement pour une autre Période d'utilisation, tant que le Matériel est disponible pour cette période. Le Client doit contacter CM.com à l'adresse fieldoperations@cm.com pour plus d'informations. Si la prolongation de la Période d'utilisation n'est pas possible, le Client devra restituer le Matériel loué conformément au Bon de Commande ou selon les instructions de CM.com.

11.5.7 Le Client doit restituer le Matériel loué dans le même état que celui dans lequel il a été reçu, à l'emplacement

désigné par CM.com au plus tard deux (2) jours après la fin de l'Événement pour lequel le Matériel a été loué. Si le Matériel retourné est défectueux ou endommagé, ou si le Client n'a pas nettoyé (correctement) le Matériel, CM.com est en droit de facturer au Client des frais de nettoyage, des frais de réparation (et tous les frais associés, par exemple des frais d'inspection) et/ou le prix d'un nouveau Matériel correspondant. En cas de perte ou de vol du Matériel, CM.com est en droit de facturer au Client des frais pour un nouveau Matériel correspondant.

11.5.8 Retard de restitution du Matériel :

a) Si le Client ne restitue pas le Matériel dans le délai stipulé à l'article 3.7, CM.com sera en droit de facturer au Client une pénalité payable immédiatement, correspondant à 150 % de la Période d'utilisation quotidienne du Client par jour pour chaque élément individuel du Matériel qui n'est pas retourné à CM.com ou, si ce montant est plus élevé, la somme de deux cent cinquante euros (250,00 EUR) payable immédiatement. En outre, toutes les remises convenues précédemment expireront, sans préjudice du droit de CM.com à une indemnisation supplémentaire. Cette indemnisation supplémentaire peut consister notamment en une indemnisation de CM.com pour le préjudice subi en raison du Matériel que CM.com s'est engagé louer à d'autres clients et qui n'a pas été restitué à CM.com à la date prévue par le Client, en conséquence de quoi CM.com pourrait recevoir des réclamations de la part desdits autres clients à l'égard desquels CM.com ne peut pas remplir ses obligations en raison du non-respect des Conditions de location par le Client.

b) Sans préjudice de tout autre droit que CM.com pourrait avoir découlant du présent Bon de commande, en cas de dépassement de la date de restitution du Matériel, CM.com aura le droit de le récupérer lui-même. Ces frais de récupération seront entièrement pris en charge par le Client. Si le Client reste en possession du Matériel loué pendant plus de deux (2) semaines après la fin de l'Événement sans y être autorisé, CM.com sera en droit de facturer au Client une amende payable immédiatement et incompressible égale au prix du Matériel neuf, sans aucune obligation pour le Client de retourner l'ancien Matériel. Cette pénalité restera en vigueur, même si le Client restitue le Matériel.

c) Le Client convient que les montants prévus à l'article 3.8 sont raisonnables et proportionnés pour protéger les intérêts légitimes de CM.com dans le Matériel.

11.6 Conditions de location

11.6.1 Sous réserve de l'article 3.4, le Matériel est fourni « en l'état ». Aucun logiciel n'est fourni en vertu des présentes Conditions de location.

11.6.2 Si le Client décide de ne pas acheter les consommables fournis par CM.com, CM.com ne garantit pas la bonne compatibilité ni le fonctionnement du Matériel loué. En outre, CM.com se réserve le droit (mais n'est pas obligé) d'imposer l'utilisation de consommables que le Client devra se procurer.

11.6.3 Le Client reconnaît et convient que CM.com ne garantit pas la connectivité du Matériel, que ce soit par Wi-Fi, carte SIM de sauvegarde ou tout autre moyen de connectivité.

11.6.4 Le Client ne doit pas modifier ou altérer le Matériel et son système d'exploitation de quelque manière que ce soit, notamment en changeant les cartes SIM.

11.6.5 Tout au long de la Période de location, y compris dans les cas où le personnel de CM.com est présent, le Client supporte entièrement tous les coûts et risques associés à la location, notamment, le vol. Toute assurance pour vol, incendie et/ou toute forme de dommage doit être souscrite par le Client lui-même. Le Client doit prendre toutes

les mesures possibles pour limiter tout risque et/ou dommage pour le Matériel loué et utiliser le Matériel loué correctement et comme prévu, par exemple en le protégeant de la lumière directe du soleil pour assurer son fonctionnement.

11.6.6 Si, pour quelque raison que ce soit, le Client commande moins de prestations au cours de l'exécution d'un Bon de commande, cela ne confère pas au Client le droit à une quelconque forme de remise ou de réduction de prix, à moins que cela n'ait été confirmé expressément par écrit par CM.com.

11.6.7 Sous réserve de l'accord de CM.com, CM.com peut fournir des prestations supplémentaires tout au long de l'exécution d'un Bon de commande. Tous les frais en résultant (y compris, mais sans s'y limiter, les frais imprévus) seront entièrement à la charge du Client, conformément aux registres de CM.com.

11.6.8 Le Client doit veiller à respecter les exigences applicables à chaque Matériel, notamment, les spécifications réseau, les contraintes météorologiques, etc. Ces exigences sont mises à la disposition du Client sur demande.

11.7 Personnel

11.7.1 Si du personnel est engagé par l'intermédiaire de CM.com, le Client doit assurer, à ses propres frais, des conditions de travail adéquates et la sécurité dudit personnel, notamment :

- a) la fourniture de nourriture et de boissons au personnel ;
- b) une place de stationnement adéquate pour le personnel sur le lieu de l'Événement ;
- c) la souscription d'une assurance responsabilité civile couvrant suffisamment les prestataires tiers (sur place), y compris CM.com et ses prestataires ; et
- d) un abri approprié contre les intempéries (soleil/pluie), une surface de travail appropriée (telle qu'une table), une source d'alimentation 230 V/1800 W compatible avec le Matériel et un réseau Wi-Fi sécurisé (non public).

11.7.2 En cas de non-respect par le Client de l'article 5.1, CM.com n'est pas tenu de remplir ses obligations en vertu du Bon de commande, et n'engage pas sa responsabilité s'il ne le fait pas.

11.7.3 Sauf convention contraire, le personnel de CM.com est affecté à un seul lieu de travail et est seul responsable de l'assistance technique concernant le Matériel loué. CM.com n'est pas responsable de la gestion du personnel tiers ou de la fourniture de services d'assistance au Client et/ou aux consommateurs sur place.

11.7.4 Outre les frais spécifiés dans le Bon de commande, le Client prend en charge tous les coûts liés au personnel, notamment les frais de déplacement, de stationnement, de nourriture et de boissons (s'ils ne sont pas fournis conformément à l'article 5.1), les frais d'hôtel, etc.

11.8 Responsabilité à l'égard du Matériel loué

11.8.1 La responsabilité totale de CM.com en lien avec la location du Matériel, notamment en cas d'inexécution de ses obligations en vertu du présent Bon de commande, ne peut en aucun cas dépasser le montant des frais payés par le Client pour la location du Matériel en vertu d'un Bon de commande donné, et ne peut dépasser en tout état de cause le montant de 10 000,00 EUR (dix mille euros).

12. Appmiral

Les présentes Conditions spécifiques au service Appmiral font partie intégrante des Conditions générales CM.com Connect & Engage. En cas d'incohérence entre les présentes Conditions Appmiral et les Conditions générales, les Conditions Appmiral prévaudront en ce qui concerne le Service Appmiral.

Licence et utilisation

12.1 Sous réserve du respect complet et en temps utile par le Client du Contrat, CM.com accorde au Client une licence limitée, non exclusive, non transférable et non susceptible de sous-licence lui permettant d'utiliser le Service Appmiral pendant la Durée.

12.2 La licence accordée en vertu de l'article 1.1 ne peut être exercée qu'aux fins des activités et opérations commerciales internes du Client.

Protection et modifications

12.3 CM.com est autorisée, à sa seule discrétion, à modifier, remplacer ou adapter le code source du Service Appmiral afin d'assurer la maintenance, l'amélioration ou le développement ultérieur du Service Appmiral.

12.4 Le Client reconnaît que ces modifications ne donnent droit à aucune compensation, à condition que la fonctionnalité essentielle du Service Appmiral reste matériellement disponible.

Fonctionnalité Crowd Connect

12.5 Si le Client demande à CM.com d'intégrer la fonctionnalité « Crowd Connect » dans le Service Appmiral, le Client accepte expressément d'être lié par les conditions générales de Crowd Connected Ltd, disponibles à l'adresse suivante : <https://www.crowdconnected.com/downloads/Colocator-TsCs.pdf>

Personnalisations

12.6 CM.com et le Client peuvent convenir par écrit que CM.com concevra, développera et mettra en œuvre des personnalisations spécifiques du Service Appmiral conformément à une spécification et à un plan de projet convenus d'un commun accord.

12.7 Tous les Droits de propriété intellectuelle relatifs à ces personnalisations appartiendront exclusivement à CM.com, sauf accord écrit exprès contraire entre les Parties.

12.8 Le Client reconnaît et accepte que seule CM.com soit autorisée à concevoir, développer ou mettre en œuvre des personnalisations du Service Appmiral.

Obligations du Client

12.9 Le Client fournira à CM.com tous les éléments de conception, polices, logos, données et autres matériaux raisonnablement nécessaires à la fourniture du Service Appmiral, de manière complète et en temps utile.

12.10 Le Client ne demandera pas, n'autorisera pas et ne permettra pas à un tiers autre que CM.com de fournir des services relatifs au Service Appmiral, sauf autorisation écrite expresse de CM.com.

12.11 Si le Client ne respecte pas ses obligations au titre du présent article 5, CM.com sera en droit de suspendre la

fourniture du Service Appmiral et/ou de facturer des frais supplémentaires, sans préjudice du droit de CM.com de résilier le Contrat.

Garantie et indemnisation en matière de propriété intellectuelle

12.12 Le Client déclare et garantit que tous les éléments de conception, polices, logos, données et autres matériaux fournis par le Client à CM.com dans le cadre du Service Appmiral ne portent pas atteinte aux Droits de propriété intellectuelle de tiers.

12.13 Le Client indemniserà, défendra et tiendra CM.com indemne contre toute réclamation, action, procédure, dommage, perte, responsabilité, coût ou dépense (y compris les frais juridiques raisonnables) résultant de ou liés à toute allégation ou réclamation selon laquelle ces matériaux portent atteinte ou détournent des Droits de propriété intellectuelle de tiers.