

Version: 24 février 2026

1. Définitions

Les termes commençant par une majuscule dans le Contrat et les présentes Conditions générales sont des termes définis qui ont la signification qui leur est attribuée dans la présente section :

Contrat : cadre contractuel global entre CM.com et le Client, comprenant (i) un contrat principal, un contrat-cadre, un bon de commande ou tout autre contrat global régissant la relation entre les Parties ; et (ii) les présentes Conditions générales, ainsi que tout document cité en référence ou incorporé.

Société affiliée : toute entité qui contrôle, est contrôlée par, ou est sous contrôle commun avec une Partie, directement ou indirectement, lorsque « contrôle » désigne la propriété de plus de 50 % des droits de vote de l'entité ou la capacité à diriger sa gestion et ses politiques.

Lois sur la protection des données applicables : toutes les lois et réglementations pertinentes concernant le traitement, la gestion et la protection des données à caractère personnel par CM.com et/ou le Client, notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD) pour les Clients opérant au sein de l'Espace économique européen (EEE).

Droit applicable : toute forme de loi, réglementation, règle, directive réglementaire, ordonnance, jugement, décret ou décision en vigueur au niveau national, local ou autre qui régit l'accès et l'utilisation des Services par le Client dans une juridiction. Cela inclut les réglementations relatives à la protection des données et de la vie privée, ainsi que les conditions, politiques et/ou règles ou réglementations applicables des Opérateurs affectant le Service ou les Services pour utilisateurs finaux.

Client : toute personne, société, société en commandite ou autre entité juridique identifiée en tant que client dans le Contrat.

Matériaux du Client : l'ensemble des informations, données, contenus et autres matériaux, sous quelque forme ou sur quelque support que ce soit, qui sont fournis à CM.com par le Client ou en son nom dans le cadre de l'utilisation du Service par le Client.

CM.com : société du groupe CM.com identifiée dans le Contrat qui conclut un Contrat avec le Client.

PI de CM.com : le Service et tous les logiciels connexes, la Plateforme CM.com, l'ensemble des améliorations, modifications, renforcements ou œuvres dérivées des éléments précités, et tous les Droits de propriété intellectuelle relatifs à ce qui précède.

Plateforme CM.com : Environnement technologique de CM.com destiné à fournir les Services et à établir des connexions entre un réseau d'Opérateur et le système du Client.

Droits de propriété intellectuelle : tous les droits de propriété intellectuelle à l'échelle mondiale, pendant toute la durée de la protection, y compris (i) les brevets, les marques déposées, les marques de service, les droits d'auteur,

les droits de conception et les demandes déposées pour ces éléments ; (ii) les marques de commerce, les marques de service, les droits de conception et les droits d'auteur non déposés ; et (iii) les secrets commerciaux, le savoir-faire et tous les droits connexes.

Date d'entrée en vigueur : date à laquelle le Contrat prend officiellement effet.

Utilisateur final : toute personne physique ou morale autorisée par le Client à utiliser ses Services pour utilisateurs finaux.

Contenu de l'Utilisateur final: ensemble des informations, données, messages, communications, documents et autres contenus, sous quelque forme ou support que ce soit, qui sont générés, envoyés, transmis ou mis autrement à disposition par ou pour le compte d'un Utilisateur final par le biais des Services pour utilisateurs finaux du Client, dont le contenu communiqué via les Services ou traité par le biais des Services. Le Contenu de l'Utilisateur final exclut les Matériaux du Client et la PI de CM.com.

Service pour utilisateurs finaux : services fournis par le Client à ses Utilisateurs finaux, qui peuvent utiliser ou intégrer les Services de CM.com.

Droit applicable : Loi nationale spécifique désignée dans la section Droit applicable et Conditions relatives aux litiges qui s'applique à l'interprétation, la validité et l'exécution du Contrat, y compris les droits et obligations des Parties

Opérateur : prestataire de services de communications électroniques ou de services hors offre du fournisseur d'accès à l'internet qui propose des services de messagerie, de communication vocale et de communication de données (sans fil) et d'autres services à ses clients, y compris CM.com, ses utilisateurs finaux abonnés et d'autres opérateurs.

Bon de commande : document explicitement convenu entre CM.com et le Client qui précise les conditions commerciales, le champ d'application et les conditions spécifiques liées aux Services fournis en vertu du Contrat. Le Bon de commande peut notamment inclure les prix, les détails de l'abonnement, les plans d'utilisation, les conditions spécifiques au Service et tout écart par rapport aux présentes Conditions générales. Chaque Bon de commande signé fait partie intégrante du Contrat et prévaut sur les présentes Conditions générales en ce qui concerne les conditions explicitement énoncées dans les présentes.

Partie : toute personne physique, société, société en commandite ou autre entité juridique qui a conclu le Contrat, soit CM.com et chaque Client, collectivement désignés comme les Parties.

Données à caractère personnel : informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable (« personne concernée ») qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par le biais d'indicateurs tels qu'un nom, un numéro d'identification, des données de géolocalisation ou d'autres caractéristiques spécifiques.

Service(s) : services proposés par CM.com en vertu du Contrat, notamment les communications électroniques, les services professionnels et les logiciels en tant que service (SaaS). Elles peuvent englober les services de plateforme, l'accès à la Plateforme CM.com et son utilisation, les interfaces de programmation d'applications (API) associées à CM.com et les services de communication connectés à la Plateforme CM.com et/ou aux API CM.com.

Trafic de messages : communications électroniques et/ou données transmises depuis et vers un téléphone portable et/ou une ligne fixe, un appareil mobile ou une application en ligne, notamment par SMS, MMS, Notification Push,

Service hors offre du fournisseur d'accès à l'internet, Rich Communication Services (Services de communication enrichis), communication vocale ou envoi de données.

Jour ouvrable : du lundi au vendredi, entre 8 h 30 et 17 h dans le fuseau horaire de l'entité CM.com concernée fournissant le Service, à l'exclusion des jours fériés nationaux.

2. Champ d'application du Contrat

2.1 Les présentes Conditions générales s'appliquent à l'ensemble des Contrats conclus entre CM.com et le Client, sauf si les Parties en ont expressément convenu autrement dans le cadre d'un accord écrit et signé distinct.

2.2 L'application de toute condition générale autre que celles prévues dans le Contrat et les présentes Conditions générales, y compris de toute condition générale (achat) utilisée par le Client, est expressément exclue.

2.3 Les Parties conviennent par les présentes que toute signature électronique sera légalement valable et opposable au même titre qu'une signature manuscrite dans toute la mesure permise par le Droit applicable. Pour les présentes Conditions générales, toute mention de « écrit » ou « par écrit » désigne toute forme de communication documentée, y compris les signatures électroniques et autres moyens de transmission électroniques.

2.4 Le Droit applicable s'applique aux Services pour utilisateurs finaux proposés par le Client à ses Utilisateurs finaux basés dans le pays où les Services pour utilisateurs finaux sont fournis. Le Client est seul responsable de connaître le Droit applicable et d'obtenir des conseils juridiques indépendants si nécessaire. CM.com n'offre aucune garantie et décline toute responsabilité quant au respect du Droit Applicable par le Client, qui demeure la seule responsabilité du Client.

2.5 Les documents et politiques mentionnés ci-dessous font partie intégrante des présentes Conditions générales et du Contrat. Ils sont disponibles en ligne et peuvent être mis à jour à tout moment par CM.com :

- a. Addendum Relatif au Traitement des Données (ATD), disponible à l'adresse : [Addendum Relatif au Traitement des Données \(ATD\)](#) . Ce document décrit les conditions régissant le traitement des Données à caractère personnel lorsque CM.com agit en tant que Sous-traitant pour le Client.
- b. Contrat de Niveau de Service (SLA), consultable à l'adresse : [Contrat de Niveau de Service \(SLA\)](#) . Le SLA définit les normes de performance et les engagements de disponibilité concernant les Services fournis par CM.com.
- c. Conditions Spécifiques au Service, consultables à l'adresse : [Conditions Spécifiques au Service](#) . Ces conditions s'appliquent aux Services spécifiques achetés par le Client en vertu du Contrat.
- d. Conditions Spécifiques au Pays, consultables à l'adresse : [Conditions Spécifiques au Pays](#) . Ces conditions s'appliquent aux Services fournis dans des pays spécifiques et tiennent compte des exigences réglementaires locales.
- e. Politique de Lutte Contre le Courrier Indésirable, consultable à l'adresse : [Politique de Lutte Contre le Courrier Indésirable](#) . Cette politique décrit l'utilisation acceptable des Services pour prévenir les spams et les communications non sollicitées.

f. Droit Applicable et Conditions de Litige, consultables à l'adresse : [Droit Applicable et Conditions de Litige](#) . Ces conditions indiquent la loi nationale qui régit le Contrat, ainsi que les tribunaux ou les forums de résolution des litiges ayant compétence exclusive sur tout litige lié au Contrat.

2.6 En cas de conflit ou d'incohérence entre les différents documents composant le Contrat, l'ordre de préférence suivant s'appliquera (les documents énumérés en premier présentant la priorité la plus élevée) : (i) tout contrat principal, contrat-cadre, Bon de commande ou autre accord global régissant la relation entre les Parties ; (ii) les présentes Conditions générales ; et (iii) tout autre document incorporé par référence ou joint à ce qui précède.

2.7 Avant de signer le Contrat, le Client fournira, à la demande de CM.com, des informations exactes et exhaustives concernant son entité commerciale. Cela inclut notamment sa raison sociale, ses détails d'enregistrement, sa structure de propriété et toute documentation requise pour que CM.com puisse effectuer des évaluations de Diligence raisonnable à l'égard de la clientèle (KYC) et/ou de Vigilance à l'égard de la clientèle (CDD), conformément au Droit applicable. Le Client accepte d'informer rapidement CM.com par écrit de tout changement important apporté à son entité commerciale, à sa propriété, à sa structure ou à d'autres détails pertinents qui pourraient affecter les obligations de CM.com en matière de « Connaissance du client » (KYC/CDD). Le Contrat est expressément subordonné à l'issue positive et à l'approbation par CM.com suite à la KYC et/ou CDD qu'elle aura effectuée.

3. Prix, paiement et taxes

Conditions générales de paiement

3.1 Le Client paiera tous les frais mentionnés dans le Contrat dans la devise indiquée. Tous les frais s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et/ou autres taxes, frais ou prélèvements imposés par une autorité gouvernementale, qui seront à la charge du Client, sauf indication contraire dans le Contrat.

3.2 Le Client sera facturé pour tout le Trafic de messages envoyés vers ou à partir de la Plateforme CM.com. Les frais du Trafic de messages sont déterminés sur la base des journaux de CM.com, qui feront foi aux fins de la facturation. Les frais du Trafic de messages sont tels que spécifiés dans le Bon de commande applicable. CM.com se réserve le droit d'ajuster les frais du Trafic de messages sans préavis, notamment en effectuant les ajustements induits par des modifications du Droit applicable ou des changements de tarifs de l'Opérateur. La période de facturation des frais du Trafic de messages s'effectue à l'heure d'Europe centrale (CET).

3.3 Outre les frais décrits dans la Clause 3.1, les frais du Trafic de messages peuvent être soumis à toutes les majorations applicables, notamment aux frais gouvernementaux, réglementaires ou d'opérateur associés à des destinations spécifiques. Le Client doit s'acquitter de tous ces suppléments en plus des frais de Trafic de messages.

3.4 CM.com pourra ajuster ses tarifs une fois par année civile pour refléter les changements de l'indice des prix à la consommation applicable dans le pays où se situe l'entité CM.com ayant conclu le Contrat avec le Client. L'indice applicable sera l'indice officiel des prix à la consommation (ou tout indice général des prix équivalent) publié par les services statistiques nationaux compétents du pays, tel que mesuré au cours de l'année civile précédente. Tout ajustement des frais se limitera au pourcentage de variation de l'indice applicable et ne constituera pas une augmentation de prix discrétionnaire et unilatérale. CM.com informera le Client de ces ajustements de tarifs par le biais d'un avis général ou en indiquant l'ajustement sur la facture concernée.

Facturation et paiements

3.5 À la signature d'un Contrat, CM.com émettra des factures pour les frais d'abonnement et de configuration au début de chaque période de facturation, comme indiqué dans le Contrat. Les factures pour les Services basés sur l'utilisation seront envoyées au début du mois suivant le mois au cours duquel le Client a engagé les coûts d'utilisation. Toutes les factures seront payables conformément aux conditions de paiement énoncées dans le Contrat.

3.6 Le Client accepte de recevoir des factures par voie électronique. CM.com enverra toutes les factures à l'adresse électronique fournie par le Client lors de l'inscription ou telle que modifiée ultérieurement par le Client par écrit. En consentant à la facturation électronique, le Client assume l'entière responsabilité de la possession d'une adresse électronique valide et opérationnelle enregistrée auprès de CM.com afin de recevoir toutes les factures en temps opportun.

3.7 Le Client paiera toutes les factures en totalité, sans retard, compensation ou déduction, dans les quatorze (14) jours suivant la date de la facture, sauf indication contraire explicite dans le Contrat.

3.8 Si le Client ne paie pas le montant dû dans le délai de paiement convenu, les intérêts au taux maximal autorisé en vertu du Droit applicable s'accumuleront sur le montant impayé sans que CM.com n'envoie d'avis de défaut de paiement. Le Client remboursera également à CM.com tous les frais et dépenses raisonnables encourus pour recouvrer les montants en souffrance, notamment les honoraires d'avocat.

3.9 Le Client peut contester une facture par écrit et de bonne foi pendant le délai de paiement applicable, à condition qu'il paie en temps opportun toute partie non contestée de la facture. Frais bancaires et conversion de devises

3.10 Pour les transactions internationales hors SEPA, la banque qui exécute la transaction peut facturer des frais. Le Client supportera tous ces frais, y compris ceux imposés par sa propre banque, toutes les banques intermédiaires et la banque de CM.com, tel qu'indiqué sur la facture. Il incombe au Client de s'assurer que CM.com reçoit le montant total facturé, net de tous frais bancaires ou de virement. Toute insuffisance résultant de frais déduits restera due par le Client.

3.11 CM.com est en droit de procéder à une compensation entre tout montant que le Client doit à CM.com et tout montant que CM.com doit au Client. Si le compte du Client contient des fonds dans plusieurs devises mais manque de fonds dans la devise de la facture, CM.com pourra convertir les fonds disponibles dans d'autres devises dans la devise de la facture pour couvrir le montant impayé. Ces conversions seront effectuées avec un taux de conversion déterminé par CM.com et basé sur les taux du marché en vigueur ou les normes internes de CM.com.

Plafonds de crédit et utilisation

3.12 Le ou les compte(s) du Client se voient attribuer un plafond de crédit par défaut de cinq mille euros (5 000 €). CM.com informera le Client par courrier électronique dès que son utilisation atteindra 80 % du plafond de crédit attribué. Le Client pourra demander une augmentation du plafond de crédit, sous réserve de l'approbation écrite préalable de CM.com.

3.13 Nonobstant la Clause 3.5, le Client reconnaît et convient que CM.com peut, à sa seule discrétion et sans préavis, modifier (en augmentant ou diminuant) ou révoquer le plafond de crédit attribué à tout moment. Si le Client

atteint le plafond de crédit, CM.com peut, sans y être tenue, suspendre immédiatement la fourniture des Services jusqu'à ce que le solde impayé soit réduit par paiement ou que CM.com approuve et/ou mette en œuvre une augmentation du plafond de crédit. Le Client demeure entièrement responsable de tout solde impayé, et CM.com se réserve le droit d'exiger le paiement immédiat de toute facture impayée.

3.14 L'abonnement ou les abonnements au(x) Service(s) acheté(s) par le Client dans le cadre d'un Bon de commande peuvent inclure un composant d'utilisation (le « Plan d'utilisation »). Le Plan d'utilisation donne au Client le droit à un certain niveau ou palier d'utilisation (par ex. nombre d'utilisateurs autorisés, conversations, messages, profils ou sessions), tel qu'indiqué dans le Bon de commande applicable. L'utilisation dans le cadre du Plan d'utilisation sera calculée par période d'utilisation, telle que spécifiée dans le Bon de commande applicable. Si le Client dépasse l'utilisation allouée pendant une telle période, CM.com se réserve le droit de facturer le dépassement au Client aux tarifs standards de CM.com, tels qu'indiqués dans le Bon de commande applicable ou publiés sur le site Web de CM.com. Toute partie inutilisée du Plan d'utilisation pour une période donnée est non transférable et ne sera pas reportée sur les périodes suivantes.

Comptes prépayés

3.15 Si les Clients disposent d'un compte prépayé, les frais d'utilisation de certains Services seront déduits du solde de ce compte prépayé. L'accès à ces Services est subordonné au maintien du solde prépayé minimal requis à tout moment.

3.16 Les crédits et soldes prépayés deviennent disponibles pour une utilisation par le Client le Jour ouvrable suivant la réception du paiement par CM.com. Les crédits prépayés ne sont pas remboursables et expireront au bout de douze (12) mois à compter de la date d'achat, sauf accord contraire écrit.

3.17 Le Client sera considéré en défaut de paiement si un paiement par carte de crédit entraîne une rétrofacturation. Dans un tel cas, CM.com se réserve le droit de compenser le montant de la rétrofacturation, ainsi que les frais applicables, sur le solde prépayé restant du Client. Si le solde prépayé est insuffisant ou entièrement épuisé, CM.com pourra, à sa seule discrétion, résilier le compte prépayé du Client avec effet immédiat.

3.18 CM.com se réserve le droit de refuser l'inscription du Client à un compte prépayé à sa seule discrétion. En outre, CM.com pourra résilier un compte prépayé existant pour quelque raison que ce soit en adressant un avis au Client. Le compte prépayé sera supprimé s'il n'est pas réalimenté dans les trois (3) mois suivant l'inscription ou si l'intégralité du solde prépayé a été épuisée.

4. Obligations

Coopération avec les autorités réglementaires et les opérateurs

4.1 Sur demande écrite, le Client apportera une aide raisonnable et coopérera avec CM.com pour répondre aux demandes d'informations des forces de l'ordre, des organismes réglementaires et des Opérateurs. Cette coopération est nécessaire pour permettre à CM.com de remplir ses obligations légales, réglementaires et contractuelles. CM.com se réserve le droit d'auditer l'utilisation des Services par le Client pour vérifier qu'il respecte les conditions du Contrat, notamment si CM.com soupçonne une mauvaise utilisation ou une violation du Contrat.

Sécurité et responsabilité du compte

4.2 Le Client s'assurera que l'accès à son compte et aux Services de la Plateforme CM.com se limite au seul

personnel autorisé, et que les identifiants de connexion sont stockés et gérés de manière sécurisée. Le Client assumera l'entière responsabilité de toutes les activités menées par le biais de son compte sur la Plateforme CM.com, que celles-ci soient autorisées ou non. Le Client sera responsable de l'ensemble du Trafic de messages, des Matériaux du Client et/ou du Contenu de l'Utilisateur final transmis par l'intermédiaire de la Plateforme et/ou des Services CM.com, et veillera au respect des Lois applicables, notamment en gardant une preuve valable et actualisée du consentement de l'Utilisateur final, le cas échéant. Le Client ne saurait envoyer de courrier indésirable, de messages non sollicités, ou de communications frauduleuses ou trompeuses, ni utiliser les Services au mépris de l'éthique ou de la loi, et il se conformera à la Politique anti-spam de CM.com.

Utilisation autorisée

4.3 Le Client utilisera les Services uniquement aux fins prévues dans le Contrat. Le Client s'abstiendra notamment de :

- a. rétro-concevoir ou tenter autrement d'obtenir l'accès non autorisé à une quelconque composante des Services ;
- b. revendre, concéder en sous-licence ou permettre à un tiers d'utiliser les Services, sauf autorisation expresse dans les présentes ; c. interférer avec ou tenter de perturber l'intégrité, le fonctionnement ou la sécurité des Services, ou des données ou contenus inclus, traités ou transmis via les Services ;
- d. collecter, extraire ou récolter des données à partir des Services, sauf autorisation explicite de la fonctionnalité CM.com ; ou
- e. utiliser les Services ou les Informations confidentielles de CM.com à des fins d'analyse comparative ou concurrentielle, ou pour développer ou fournir un quelconque produit ou service concurrent.

5. Garanties et indemnités

5.1 CM.com garantit que :

- a. CM.com a le droit et le pouvoir de fournir les Services en vertu du Contrat ;
- b. CM.com fournira les Services conformément à l'accord de niveau de service applicable (l'« ANS ») ;
- c. CM.com exécutera les Services de manière professionnelle et conforme aux normes généralement acceptées par le secteur ;
- d. CM.com mettra en œuvre et appliquera des mesures techniques et organisationnelles adéquates pour protéger les Données du Client, conformément aux lois applicables en matière de protection des données. et
- e. les Services, lorsqu'ils sont utilisés conformément au Contrat, hormis s'agissant des Matériaux du Client et du Contenu de l'Utilisateur final, n'enfreindront pas les Droits de propriété intellectuelle d'un tiers.

5.2 CM.com indemniser, défendra et dégage de toute responsabilité le Client eu égard à toute réclamation de tiers alléguant que les Services, lorsqu'ils sont utilisés conformément au Contrat, hormis s'agissant des Matériaux du Client et du Contenu de l'Utilisateur final, violent les Droits de propriété intellectuelle dudit tiers. Les obligations de CM.com ne s'appliqueront pas aux réclamations découlant : (i) de modifications apportées par le Client qui n'auront pas été autorisées par CM.com, (ii) de la combinaison ou de l'utilisation des Services avec des produits, services ou données non fournis par CM.com, ou (iii) de l'utilisation des Services en violation du Contrat. Les seules

obligations de CM.com et les recours exclusifs du Client en cas de réclamation pour contrefaçon seront les suivants : (i) CM.com pourra, à sa discrétion, acquérir le droit pour le Client de continuer à utiliser les Services ; (ii) CM.com pourra modifier les Services afin de les mettre en conformité ; ou (iii) CM.com pourra résilier les Services affectés moyennant un préavis raisonnable.

5.3 Le Client déclare et garantit que :

- a. il a obtenu tous les droits, consentements, autorisations et licences nécessaires à l'utilisation et à la fourniture des Matériaux du Client et du Contenu de l'Utilisateur final ;
- b. le traitement, le stockage et la transmission par CM.com des Matériaux du Client et du Contenu de l'Utilisateur final conformément au Contrat ne violeront aucune Loi applicable, aucun accord avec un tiers et aucune autre obligation légale ; et
- c. la promotion, la fourniture et l'exploitation du Service pour utilisateurs finaux par le Client ne porteront pas atteinte, ne détourneront pas et ne violeront pas autrement les Droits de propriété intellectuelle, les droits de confidentialité ou les droits de propriété d'un tiers.

5.4 Le Client indemniserà, défendra et dégagera de toute responsabilité CM.com et ses Sociétés affiliées contre toute forme de pertes, dommages, responsabilités, pénalités, amendes, frais et dépenses (ce qui inclut les honoraires d'avocat raisonnables) (collectivement, les « Pertes ») engagés ou subis par CM.com à la suite de toute réclamation, poursuite ou procédure de tiers découlant de ou liée à :

- a. l'utilisation non autorisée, illégale, frauduleuse ou nuisible des Services, des Matériaux du Client ou du Contenu de l'Utilisateur final par le Client ou ses Utilisateurs finaux, ce qui inclut toute allégation selon laquelle une telle utilisation enfreint, détourne ou viole les Droits de propriété intellectuelle, les droits de confidentialité ou d'autres droits d'un tiers ; et
- b. toute violation par le Client ou ses Utilisateurs finaux des Lois applicables, dont notamment les lois sur les télécommunications, le marketing et la confidentialité.

5.5 Toute Partie demandant une indemnisation (la « Partie indemnisée ») informera rapidement l'autre Partie (la « Partie indemnissante ») de toute réclamation impliquant une indemnisation. La Partie indemnissante prendra le contrôle de la défense et du règlement de la réclamation, étant entendu que la Partie indemnisée pourra y participer à ses propres frais. La Partie indemnisée coopérera de manière raisonnable aux frais de la Partie indemnissante. La Partie indemnissante ne règlera aucune réclamation d'une manière qui imposerait des obligations ou la reconnaissance d'un tort à la Partie indemnisée sans son consentement préalable écrit. Tout retard ou manquement du Client à avertir d'une réclamation n'exonérera pas la Partie indemnissante de ses obligations, à moins que ledit retard ou manquement n'entraîne un préjudice important pour elle. Les obligations d'indemnisation en vertu de la présente Clause 5 s'appliquent de manière distincte et ne seront soumises à aucune limitation de responsabilité en vertu du Contrat.

6. Confidentialité et publicité

6.1 Dans les présentes Conditions, « Informations confidentielles » désigne toute information qu'une Partie (la « Partie divulgateuse ») fournit à l'autre Partie (la « Partie destinataire ») en lien avec le présent Contrat, oralement ou par écrit, qui est désignée comme confidentielle ou qui devrait raisonnablement être considérée comme confidentielle étant donné sa nature et/ou les circonstances de la divulgation. Le Service, y compris ses

caractéristiques, fonctionnalités et la documentation associée, sera considéré comme une Information confidentielle de CM.com. Les Informations confidentielles excluent les informations ou les supports qui :

- a. deviennent accessibles au grand public sans violation du Contrat par la Partie destinataire ;
- b. étaient connues de la Partie destinataire avant leur divulgation par la Partie divulgatrice, sans aucune obligation de confidentialité ;
- c. sont légalement obtenues par la Partie destinataire auprès d'un tiers autorisé à divulguer lesdites informations sans violer aucune obligation de confidentialité ; ou
- d. sont développées indépendamment par la Partie destinataire sans se fier aux Informations confidentielles de la Partie divulgatrice ou les consulter. La présente clause n'empêche pas CM.com d'utiliser les connaissances générales, l'expérience, les concepts ou les idées obtenus pendant son engagement, à condition que cette utilisation n'implique pas la divulgation d'Informations confidentielles du Client.

6.2 La Partie destinataire préservera la confidentialité des Informations confidentielles de la Partie divulgatrice et ne les utilisera à aucune autre fin que celles nécessaires pour remplir ses obligations ou faire valoir ses droits en vertu du Contrat. La divulgation d'informations confidentielles est autorisée uniquement :

- a. aux employés, représentants ou sous-traitants de la Partie destinataire qui ont besoin d'accéder aux informations pour remplir les obligations en vertu du Contrat, à condition qu'ils soient liés par des obligations de confidentialité au moins aussi strictes que celles énoncées dans le Contrat ; ou
- b. tel que requis par le Droit applicable ou les autorités réglementaires, à condition que la Partie destinataire donne un avis écrit préalable à la Partie divulgatrice (lorsque la loi l'autorise) pour permettre à la Partie divulgatrice de demander une mesure conservatoire ou de contester autrement la divulgation.

6.3 Les obligations de chaque Partie en matière de protection des Informations confidentielles commenceront à la Date d'entrée en vigueur et resteront en vigueur pendant trois (3) ans après la résiliation ou l'expiration du Contrat. Nonobstant ce qui précède, les obligations liées aux Informations confidentielles qui sont qualifiées de secret commercial continueront de s'appliquer tant que ces informations seront protégées en tant que secret commercial en vertu du Droit applicable.

6.4 Les conditions du Contrat seront considérées comme des Informations confidentielles appartenant aux deux Parties. Cependant, ces conditions peuvent être divulguées, sur une base strictement confidentielle, aux conseillers, conseillers juridiques, acquéreurs potentiels, investisseurs ou sources de financement respectifs des Parties, uniquement à des fins de diligence raisonnable ou d'évaluation similaire.

6.5 Chaque Partie accorde à l'autre Partie une licence limitée, non exclusive, libre de redevances et révocable pour utiliser son nom, ses marques commerciales et le logo de la société dans le seul but d'identifier l'autre Partie en tant que partenaire commercial dans les documents marketing, commerciaux, financiers et de relations publiques. Chaque Partie conserve tous les droits, titres de propriété et intérêts sur son nom, ses marques commerciales et ses logos, et toute l'image de marque dérivée d'une telle utilisation s'appliquera exclusivement au bénéfice de la Partie dont le nom, les marques commerciales ou le logo sont utilisés. Chaque Partie peut révoquer les droits accordés en vertu de la présente clause à tout moment moyennant un préavis écrit. Sauf disposition expresse du Contrat, aucune des Parties ne peut utiliser, enregistrer ou revendiquer des droits sur le nom, les marques commerciales, les logos, les URL ou les spécifications exclusives de l'autre Partie sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie.

CM.com se réserve le droit d'examiner l'utilisation par le Client du nom et de la marque de CM.com afin de s'assurer qu'elle est conforme au Contrat et aux directives de marque applicables

6.6 Sans préjudice des obligations de confidentialité énoncées à la Clause 6.1, le Client reconnaît et convient que CM.com pourra divulguer les données et/ou informations du Client (et, le cas échéant, les données et/ou informations des Utilisateurs finaux) aux services de police et judiciaires, autorités compétentes et/ou Opérateurs si cela s'avère nécessaire pour respecter ses obligations légales et contractuelles, et notamment les exigences de Vigilance à l'égard de la clientèle (CDD). Ces divulgations ne seront pas considérées comme une violation des obligations de confidentialité en vertu de la présente Clause 6, à condition qu'elles se limitent à la mesure requise pour se conformer aux obligations légales ou contractuelles applicables.

7. Droits de propriété intellectuelle

7.1 Dans le cadre des droits limités expressément accordés en vertu des présentes, chaque partie se réserve expressément tous les droits, titres et intérêts relatifs à sa Propriété intellectuelle. Aucun autre droit que ceux expressément prévus dans les présentes Conditions générales ou le Contrat n'est accordé par une Partie à l'autre. CM.com se réserve le droit de mettre à jour ou de modifier le Service, y compris d'ajouter, de modifier ou de supprimer des fonctionnalités, dans le cadre de ses droits en vertu du Contrat. CM.com devra fournir un préavis raisonnable au Client concernant ces modifications. Le Client devra continuer à remplir toutes ses obligations de paiement pendant ces mises à jour ou modifications, sauf si les modifications affectent matériellement et négativement la capacité du Client à utiliser le Service comme convenu.

8. Limitation de responsabilité

8.1 Le Client reconnaît que les réseaux Internet et de télécommunications impliquent intrinsèquement des incertitudes, notamment des problèmes de disponibilité, de fiabilité de transmission et de sécurité des données. CM.com ne garantit pas que les Services seront exempts d'erreurs et de bogues, ou ininterrompus. CM.com ne sera pas tenue responsable des retards, interruptions, problèmes de performance ou autres problèmes découlant de facteurs échappant à son contrôle raisonnable, notamment de perturbations des télécommunications, de limitations matérielles ou de problèmes de réseau. En cas d'erreur, de bug ou d'interruption, CM.com déploiera des efforts commercialement raisonnables pour restaurer les Services au niveau des normes de l'industrie. CM.com effectue une maintenance régulière et devra fournir un préavis raisonnable au Client concernant toute indisponibilité temporaire anticipée des Services en raison de la maintenance programmée. Aucune indisponibilité temporaire causée par une maintenance programmée ne constituera une violation du Contrat.

8.2 Sauf disposition contraire explicite dans le Contrat, CM.com met à disposition le Service et la Plateforme CM.com « en l'état » et « selon disponibilité ». CM.com ne donne aucune garantie expresse ou implicite au Client ou à toute autre partie concernant la Plateforme CM.com, y compris le Service ou tous les autres services fournis en vertu du Contrat. Dans toute la mesure autorisée par le Droit applicable, CM.com décline expressément toutes les garanties et déclarations, expresse ou implicites, notamment toutes les garanties implicites de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier. CM.com ne garantit pas que la Plateforme ou les Services CM.com seront exempts d'erreurs ou de bogues, ininterrompus ou répondront autrement aux exigences spécifiques du Client.

8.3 Sans préjudice de la Clause 5, aucune des Parties ne sera responsable envers l'autre de l'un quelconque des types de pertes ou de dommages suivants, même si elles sont informées de leur possibilité et quel que soit le fondement de la réclamation : (i) perte de bénéfices, revenus ou ventes ; (ii) perte d'économies ou de marchés

anticipés ; (iii) perte d'opportunités commerciales ; (iv) coûts des services de substitution ou des pertes économiques ; (v) perte d'utilisation des services, des équipements ou des données ; (vi) temps d'arrêt de la direction ou du personnel ; (vii) honoraires ou frais professionnels ; (viii) interruption d'activité ; (ix) perte ou corruption de données ; (x) perte de clientèle ou de réputation ; ou (xi) tout dommage indirect, accessoire, exemplaire, punitif, spécial ou consécutif.

8.4 Sans préjudice de la Clause 5, la responsabilité totale cumulée de CM.com pour toutes les réclamations découlant de ou liées au Contrat, que ce soit en matière contractuelle, délictuelle (y compris la négligence) ou autre, ne dépassera pas le montant le plus faible entre : (i) le montant total payé par le Client à CM.com au cours des douze (12) mois précédant immédiatement le premier incident donnant lieu à cette responsabilité ; ou (ii) cinquante mille euros (50 000 €) ou l'équivalent en devise locale. Cette limitation s'applique collectivement à toutes les réclamations, quel que soit le nombre d'incidents ou de réclamations.

8.5 Rien dans le Contrat ne saurait exclure ou limiter la responsabilité de l'une quelconque des Parties si une telle exclusion ou limitation n'est pas autorisée en vertu du Droit applicable.

9. Force majeure

9.1 Aucune des Parties ne sera responsable du non-respect des obligations en vertu du Contrat (à l'exception des obligations de paiement pour les montants déjà dus) si ledit manquement est causé par un cas de force majeure. Pour les besoins du Contrat, « force majeure » désigne des événements ou circonstances échappant au contrôle raisonnable d'une Partie, notamment : les actions ou interventions du gouvernement, grèves, pandémies, épidémies, actes de terrorisme ou menaces de terrorisme, les perturbations opérationnelles, les interruptions d'alimentation en énergie, les défaillances dans les installations de télécommunications tierces, ou tout autre événement qui n'aurait pas pu raisonnablement être évité ou atténué et qui empêche la Partie affectée de remplir ses obligations en vertu du Contrat. 9.2 Si une Partie n'est pas en mesure de remplir ses obligations en vertu du Contrat en raison d'un cas de force majeure, elle en informera l'autre Partie par écrit dans les dix (10) Jours ouvrables à compter de la date à laquelle la situation de force majeure se produit. La notification devra inclure les détails du cas de force majeure, son impact prévu sur les capacités de la Partie affectée et, si possible, une estimation sur la durée de la situation.

10. Durée, suspension et résiliation

Durée du contrat

10.1 La Durée initiale du Contrat commence à la Date d'entrée en vigueur et se poursuit jusqu'à l'expiration de la période spécifiée dans le Contrat (la « Durée initiale »). Si aucune Durée initiale n'est explicitement indiquée, la Durée initiale sera par défaut d'un (1) an à compter de la Date d'entrée en vigueur.

10.2 Après la Durée initiale, le Contrat sera automatiquement renouvelé pour des périodes successives d'un (1) an (chacune étant une « Durée de renouvellement », et collectivement avec la Durée initiale, la « Durée »), à moins que l'une ou l'autre des Parties ne communique un avis écrit de résiliation au moins trois (3) mois avant l'expiration de la Durée alors en cours.

Suspension et résiliation



10.3 Si le Client enfreint substantiellement une ou plusieurs disposition(s) du Contrat, CM.com pourra, à sa seule discrétion :

- a. Suspendre la fourniture du Service sans préavis ;
- b. Poursuivre tous les recours disponibles en vertu du Contrat ou du Droit applicable, y compris avec des demandes de dommages-intérêts ; et/ou
- c. Résilier le Contrat, à condition que CM.com ait envoyé un avis écrit précisant la violation et que le Client n'ait pas remédié à la violation dans les dix (10) Jours ouvrables suivant la réception de cet avis.

10.4 Aux fins du Contrat, une « violation substantielle » inclura notamment :

- a. Le défaut de paiement par le Client de tout montant contesté dans les 30 jours suivant la date d'échéance ;
- b. Les violations répétées des obligations de sécurité ou de confidentialité des données imposées par le Contrat, le Droit applicable ou les normes concernées de l'industrie ;
- c. Toute utilisation abusive des Services qui constitue une violation substantielle du Droit applicable et/ou de la Politique de lutte contre le courrier indésirable de CM.com, porte gravement atteinte aux droits de tiers, ou enfreint les obligations fondamentales en vertu du Contrat, causant ou étant susceptible de causer un préjudice aux Utilisateurs finaux, à d'autres Clients, à CM.com, à sa réputation, à ses Sociétés affiliées, à ses opérations commerciales et/ou à sa réputation juridique.
- d. Toute violation qui cause ou est susceptible de causer des préjudices importants à la réputation, aux Utilisateurs finaux, aux opérations commerciales ou à la réputation juridique de CM.com.

10.5 CM.com reprendra la fourniture des Services une fois que les raisons sous-jacentes de la suspension auront été entièrement résolues à sa satisfaction, à condition que le Client ait pris des mesures correctives adéquates pour empêcher la situation de se reproduire. Toutefois, si la nature, la gravité ou la fréquence de la non-conformité du Client indique un risque ou une violation continue, CM.com se réserve le droit de résilier le Contrat définitivement sans préavis.

10.6 Chaque Partie peut résilier le Contrat avec effet immédiat par avis écrit si :

- a. l'autre Partie fait l'objet d'une faillite, d'une procédure d'insolvabilité ou de toute procédure juridique similaire indiquant une détresse financière, notamment en cas de liquidation, de redressement judiciaire ou de cession au profit des créanciers ;
- b. un cas de force majeure, tel que défini à la Clause 9, se poursuit pendant plus de vingt (20) Jours ouvrables, rendant impossible l'exécution des obligations en vertu du Contrat;
- c. l'autre Partie a substantiellement violé le Contrat et n'a pas remédié à ladite violation après avoir reçu un avis écrit à cet effet et bénéficié d'un délai raisonnable pour y remédier, ou
- d. la résiliation est mandatée par une autorité compétente, une exigence réglementaire ou en raison d'évolutions importantes dans les conditions de l'Opérateur (ou des Opérateurs) qui rendent la poursuite du Contrat légalement ou commercialement non viable.

10.7 Si le Client a reçu des Services en vertu du Contrat avant la suspension ou la résiliation conformément aux Clauses 10.3 ou 10.6, tous les montants facturés pour ces Services, y compris tous les frais en cours ou accumulés, resteront dus et exigibles immédiatement après la suspension ou la résiliation.

10.8 Si le Client résilie le Contrat sans motif avant la fin de la Durée en cours ou si CM.com résilie le Contrat en raison d'une violation substantielle imputable au Client, le Client demeurera redevable de tous les frais d'abonnement pour la Durée restante.

Survie

10.9 La résiliation du Contrat par l'une ou l'autre des Parties conformément à la Clause 10 n'affectera pas les droits, obligations ou responsabilités qui se sont accumulés avant ladite résiliation. Cela inclut notamment l'obligation du Client de payer tous les frais impayés ou autres montants dus jusqu'à la date d'entrée en vigueur de la résiliation incluse. L'ensemble des droits, recours et obligations accumulés en vertu du Contrat survivront à la résiliation, sauf disposition contraire explicite du Contrat.

10.10 Les dispositions du Contrat qui, de par leur nature ou leurs conditions expresses, sont destinées à survivre à la résiliation resteront de plein effet. Cela inclut, sans limitation, les Clauses 5 (Garantie), 6 (Confidentialité), 7 (Propriété intellectuelle), 8 (Responsabilité), 9 (Force majeure), 10 (Résiliation) et 12 (Droit applicable et Litiges).

11. Cession et délégation

11.1 Aucune des Parties ne pourra céder le Contrat, en tout ou en partie, sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie, lequel consentement ne sera pas refusé ou retardé sans motif valable. Nonobstant ce qui précède, l'une ou l'autre des Parties pourra céder le Contrat, en tout ou en partie, sans le consentement de l'autre Partie : (i) à une Société affiliée ; (ii) à un successeur acquérant la quasi-totalité de ses activités ou actifs ; ou (iii) à un établissement financier aux fins de céder des créances. Toute tentative de cession en violation de la présente Clause sera nulle et non avenue. Le Contrat sera contraignant pour les Parties et leurs successeurs et ayants droit autorisés, et s'appliquera à leur bénéfice.

11.2 CM.com pourra engager ses Sociétés affiliées et d'autres tiers pour exécuter ses obligations en vertu du Contrat. CM.com demeurera entièrement responsable de l'exécution de ses obligations et veillera à ce que tous les tiers engagés respectent les conditions générales du Contrat. Si l'engagement de tiers affecte significativement l'utilisation des Services par le Client, CM.com enverra un préavis de cet engagement au Client.

12. Droit applicable et résolution des litiges

12.1 Le Contrat et toute question découlant de celui-ci ou en relation avec celui-ci seront régis par les lois spécifiées dans la section Droit applicable et Conditions relatives aux litiges, à l'exclusion de toute application des principes de conflit de lois. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'appliquera pas au Contrat.

12.2 Tout litige découlant du Contrat ou lié à celui-ci, y compris toute question concernant son existence, son interprétation, son application, sa validité ou sa résiliation, sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents définis dans la section Droit applicable et Conditions relatives aux litiges. Les Parties conviennent expressément de se soumettre à la compétence de la juridiction désignée.

13. Dispositions diverses

13.1 Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et remplace l'ensemble des déclarations, ententes, garanties et accords antérieurs ou contemporains, oraux ou écrits, entre les Parties concernant son objet.

13.2 Le manquement ou le retard de l'une ou l'autre des Parties à faire appliquer une disposition du Contrat ne doit pas être interprété comme une renonciation à cette disposition ou à tout autre droit en vertu du Contrat. Toute renonciation doit être explicitement formulée par écrit pour être effective.

13.3 Aucun élément du Contrat ne doit être interprété comme créant une coentreprise, une société en commandite, une relation d'agence ou toute autorité pour que l'une ou l'autre des Parties lie l'autre Partie. Le Contrat ne confère aucun droit à un tiers, à l'exception du fait que la société mère et les Sociétés affiliées de CM.com peuvent appliquer des dispositions relatives à la propriété intellectuelle, au dédommagement, aux limitations de responsabilité et aux clauses de non-responsabilité telles qu'expressément énoncées dans les présentes.

13.4 Chacune des Parties reconnaît avoir eu la possibilité d'obtenir des recommandations d'un conseiller juridique indépendant concernant le Contrat. Si une disposition du Contrat est jugée nulle, illégale ou inapplicable par un tribunal ou une autre autorité compétente, ladite disposition sera modifiée dans la mesure minimale nécessaire pour la rendre valide et applicable, tout en préservant l'intention initiale des Parties. Si une telle modification n'est pas possible, la disposition nulle, illégale ou inapplicable sera réputée dissociée du Contrat, et les autres dispositions resteront de plein effet.

13.5 CM.com se réserve le droit de modifier le Contrat et les Conditions générales à tout moment. CM.com informera le Client par écrit de toute évolution importante. Si le Client ne s'y oppose pas par écrit dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de cet avis, les modifications seront réputées acceptées et deviendront contraignantes. Si le Client s'oppose aux modifications proposées dans le délai spécifié, les Conditions générales antérieures resteront en vigueur, sauf lorsqu'elles sont requises pour se conformer aux nouvelles exigences réglementaires, obligations légales ou interprétations faisant autorité de la loi. Dans de tels cas, le Client ne disposera d'aucun droit d'opposition et devra se conformer aux Conditions générales mises à jour. Si le Client s'oppose à toute autre modification, CM.com se réserve le droit de résilier le Contrat en envoyant au Client un préavis écrit d'un (1) mois.

13.6 Toutes les notifications requises ou autorisées en vertu du Contrat devront être effectuées par écrit et faire référence au Contrat. Les avis adressés à CM.com devront être envoyés à l'adresse de l'entité CM.com indiquée dans le Contrat, et les avis adressés au Client devront être envoyés à l'adresse spécifiée dans le Contrat ou modifiée par notification écrite à l'autre Partie. Les avis seront réputés reçus : (i) lors de la remise en main propre ; (ii) un (1) Jour ouvrable après dépôt auprès d'un transporteur express reconnu au niveau national, avec confirmation écrite de la livraison ; (iii) trois (3) Jours ouvrables après leur envoi par courrier recommandé ou certifié, accusé de réception demandé et port prépayé ; ou (iv) s'ils sont envoyés par voie électronique (par ex., par courrier électronique), sur confirmation écrite de réception par le destinataire, à condition que l'avis soit envoyé à l'adresse électronique désignée par la Partie destinataire à ces fins. Pour les avis électroniques, la Partie émettrice doit conserver une preuve de transmission, telle qu'un reçu de remise par courrier électronique ou une documentation équivalente, pour valider la remise.

13.7 Si le Client relève de la micro-entreprise, petite entreprise ou organisation à but non lucratif, et que CM.com fournit un ou des Service(s) au sein de l'Espace économique européen (EEE) ou du Royaume-Uni, le Client renonce

explicitement par les présentes aux droits suivants (le cas échéant) :

- a. Recevoir le Contrat sur un support durable ;
- b. Recevoir un résumé du Contrat ; et
- c. Être notifié lorsque l'utilisation des Service(s) par le Client approche du volume ou des délais associés au plafond de crédit du Client.

Par ailleurs, si le Contrat indique une durée d'engagement supérieure à la durée légale maximale, le Client renonce explicitement à un délai d'engagement plus court.

14. Traitement des Données à caractère personnel

14.1 CM.com pourra traiter les Données à caractère personnel en sa qualité de Responsable du traitement indépendant ou de Sous-traitant pour le Client. Si CM.com traite des Données à caractère personnel pour le compte du Client, l'ATD s'applique. Les dispositions de la présente clause prévaudront pour toutes les activités de traitement au cours desquelles CM.com détermine les finalités et les modalités du traitement en tant que Responsable du traitement indépendant.

14.2 Lorsque CM.com traite des Données à caractère personnel relatives à la relation commerciale avec le Client, y compris les noms et les coordonnées des employés du Client ou des personnes autorisées à accéder au compte du Client, ou les Données à caractère personnel requises pour la Diligence raisonnable à l'égard de la clientèle (KYC) et la Vigilance à l'égard de la clientèle (CDD), CM.com détermine les finalités et les modalités du traitement, et est considérée comme un Responsable du traitement indépendant en vertu des Lois sur la protection des données applicables. Ce traitement pourra inclure les Données à caractère personnel traitées pour la gestion des comptes et des relations, les activités marketing, les données financières et de facturation liées à l'utilisation des Services par le Client, l'assistance client, les contrôles de solvabilité, la prévention de la fraude et des activités criminelles, l'identification et la conformité aux obligations de « Connaissance du client » (« KYC » et « CDD »).

14.3 Si CM.com traite des Données à caractère personnel en sa qualité de fournisseur de services de communications électroniques publiques, elle agira en tant que Responsable du traitement indépendant uniquement aux fins nécessaires pour assurer le bon fonctionnement et la prestation de ces services, la facturation, la gestion du trafic, les demandes judiciaires, les demandes de renseignements des Utilisateurs finaux et/ou la détection et la prévention des fraudes. Ce traitement sera effectué conformément aux lois applicables en matière de télécommunications et aux Lois applicables sur la protection des données.

14.4 Dans le cadre du traitement des Données à caractère personnel en vertu des Clauses 14.2 et 14.3 ci-dessus, CM.com devra assurer la pleine conformité à ses obligations en vertu des Lois applicables sur la protection des données.

14.5 CM.com peut collecter, analyser et exploiter des données non personnellement identifiables dérivées de l'utilisation des Services par le Client (« Données de service ») sous une forme agrégée et anonymisée. Les Données de service peuvent inclure des mesures d'utilisation, des données de performance du système et des informations statistiques liées aux Services. CM.com peut exploiter ces données à des fins d'amélioration des services, d'amélioration de la sécurité, d'analyse du marché et de développement de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux produits. Si les Données de service sont générées à partir de données sous-jacentes qui contiennent des Données à caractère personnel, CM.com veillera à ce que lesdites Données à caractère personnel soient rendues

anonymes de manière irréversible avant toute utilisation ultérieure. CM.com garantit que toutes les Données de service traitées restent anonymes et ne peuvent pas être réidentifiées. Le traitement des Données de service n'affecte pas les obligations de confidentialité de CM.com en vertu de la Clause 6 et n'entraînera aucune divulgation non autorisée des données du Client ou de l'Utilisateur final.