

15 novembre 2024

Mysolution®

La solution tout-en-un pour la gestion des clients et le recrutement

Conditions Générales | Mysolution

Version 2.1

Mise à jour – 15 novembre 2024

1. PRÉAMBULE

Ce document constitue les conditions générales d'Mysolution France, aussi connue sous le nom de OTYS France, situé à 52 Boulevard de Sébastopol, 75003 Paris en France, et enregistrée auprès de la chambre de commerce française sous le numéro de Siret – 51456571200049.

Mysolution France est une filiale de la société Mysolution B.V, située à De Bouw 149, 3991 SZ à Houten, aux Pays-Bas, et enregistrée auprès de la Chambre de Commerce néerlandaise sous le numéro d'enregistrement 30202683 (ci-après dénommée "Mysolution").

Veillez visiter <https://www.mysolution.com/fr/> pour plus d'informations.

Les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions Générales ») ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles Mysolution permet à ses clients (ci-après le ou les « Client(s)») de bénéficier de l'ensemble des services, notamment au déploiement et à l'utilisation de la solution Mysolution Recrutement et MysolutionWorkforce) et décrits plus amplement ci-après (ci-après ensemble les « Services »).

Mysolution se réserve le droit de modifier ou compléter, à tout moment, tout ou partie, des présentes Conditions Générales. Dans ce cas, la nouvelle version des Conditions Générales sera disponible sur le Site avec sa date d'entrée en vigueur. Il est conseillé aux clients de consulter régulièrement les Conditions Générales pour prendre connaissance de toute modification éventuelle. En tout état de cause, le Client ne sera lié que par la seule version des Conditions Générales en vigueur au moment auquel le Client effectue la réservation de son service.

En souscrivant et en utilisant les Services de Mysolution, les clients acceptent les présentes conditions générales.

Article 1. Définitions

Tous les termes en majuscules dans les présentes conditions générales ont la signification qui leur est attribuée dans cet article, à la fois au singulier et au pluriel.

- **Abonnement Quantitatif** : les numéros de paie et/ou utilisateurs auxquels la Licence du Client pour le Logiciel est limitée. Selon le Logiciel acheté par le Client, ces numéros et/ou utilisateurs peuvent être appelés : "utilisateurs nommés", "utilisateurs du portail", "fichiers (candidats)", "numéros de paie" ou tout autre terme utilisé par Mysolution.
- **Accord** : l'accord complet entre Mysolution et le Client, y compris, mais sans s'y limiter, l'Offre de Mysolution, dont ces Conditions Générales font partie intégrante.
- **Client** : toute entité juridique ou personne physique agissant dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise qui conclut un Accord avec Mysolution.
- **Compte** : le nom d'utilisateur, le mot de passe et tout autre moyen d'autorisation dont l'Utilisateur Final a besoin pour se connecter et utiliser certaines parties des Services.
- **Conditions Générales** : ces Conditions Générales de Mysolution, y compris tous les modules complémentaires et annexes qui font partie intégrante de l'Accord.
- **Consultance** : toute forme d'expertise fournie au Client par Mysolution et/ou un tiers engagé par Mysolution, y compris, mais sans s'y limiter, la mise en œuvre de Logiciels, la personnalisation, la formation, l'analyse et la diffusion de nouvelles versions du Logiciel.
- **Contrat de traitement** : un accord distinct entre les parties dans lequel des dispositions supplémentaires sont prises concernant le traitement des données personnelles.
- **Disponibilité** : la période pendant un mois donné où les Services peuvent être accessibles via Internet, exprimée en pourcentage.
- **Données du Client** : toutes les données stockées par le Client ou les Utilisateurs Finaux individuels en utilisant les Services ou autrement mises à disposition par le Client à Mysolution dans le cadre de l'Accord.
- **Droits de Propriété Intellectuelle** : tous les droits de propriété intellectuelle et droits connexes, y compris, mais sans s'y limiter, les droits d'auteur, les droits sur les bases de données, les droits sur les noms de domaine, les droits sur les noms commerciaux, les droits

sur les marques, les droits sur les dessins, les droits voisins, les droits de brevet et les droits de savoir-faire.

- **Fonctionnalité** : propriétés ou caractéristiques spécifiques permettant certaines utilisations ou applications au sein des Services.
- **Heures d'ouverture** : les heures d'ouverture habituelles de Mysolution telles qu'indiquées à l'article 32 de ces Conditions Générales.
- **Impact** : les conséquences (la gravité des conséquences) d'un incident pour le Client.
- **Incident** : la non-conformité substantielle des Services avec les spécifications convenues, ainsi que toute situation d'indisponibilité non causée par la Maintenance.
- **Informations confidentielles** : toutes les informations désignées comme confidentielles ou que la partie réceptrice devrait raisonnablement comprendre comme étant de nature confidentielle. Cela inclut, en tout cas, toutes les offres approuvées ou non approuvées de Mysolution et toutes les communications sur les prix des Services de Mysolution.
- **Licence** : le droit d'utiliser le Logiciel par le Client pendant la durée de l'Accord et selon les termes convenus par les parties dans l'Accord.
- **Logiciel** : tout logiciel fourni par Mysolution en vertu de l'Accord, y compris, mais sans s'y limiter, les packages logiciels nommés "Mysolution Recruitment", "Mysolution Workforce", "Mysolution Flex", et "OnRecruit", y compris toute modification (personnalisée) apportée par Mysolution ou ses tiers engagés, quel que soit le format dans lequel le logiciel est mis à la disposition du Client.
- **Maintenance** : tous les travaux de maintenance effectués par Mysolution, y compris la Maintenance Planifiée et la Maintenance d'Urgence.
- **Maintenance d'urgence** : travaux de maintenance imprévus dus à des incidents nécessitant une action immédiate par Mysolution en fonction de l'impact et de l'urgence de l'incident.
- **Maintenance planifiée** : tous les travaux de maintenance réguliers liés aux Services qui ne relèvent pas de la Maintenance d'Urgence.
- **Matériels** : tous les sites web, applications (web), logiciels, données, documentation, concepts, textes, images, conseils, rapports et autres créations de l'esprit au sens le plus large du terme.
- **Offre** : toute proposition ou autre offre de Mysolution au Client pour la fourniture de Services auxquels ces Conditions Générales s'appliquent.
- **Priorité** : la priorité attribuée à un incident en fonction de l'Impact et de l'Urgence.
- **Sauvegarde** : une copie des Données du Client ou des Services qui peut être restaurée par Mysolution en cas d'incidents.
- **Services** : tous les services fournis par Mysolution au Client en vertu de l'Accord, tels que décrits dans l'Offre de Mysolution. Ces services peuvent inclure la fourniture de Licences, la configuration ou la personnalisation du Logiciel, l'hébergement et la gestion du Logiciel, ainsi que d'autres formes de Consultance.
- **Temps de résolution** : le temps écoulé entre la soumission par le Client d'un rapport d'incident et la proposition par Mysolution d'une solution temporaire ou finale à l'incident.
- **Temps de réponse** : le temps écoulé entre la soumission par le Client d'un rapport d'incident et la première réponse substantielle de Mysolution.
- **Urgence** : l'urgence d'un incident pour le Client.
- **Utilisateurs Finaux** : toute personne physique utilisant les Services en vertu de l'Accord, qu'elle soit connectée ou non via son Compte.
Abonnement Quantitatif : les numéros de paie et/ou utilisateurs auxquels la Licence du Client pour le Logiciel est limitée. Selon le

Logiciel acheté par le Client, ces numéros et/ou utilisateurs peuvent être appelés : "utilisateurs nommés", "utilisateurs du portail", "fichiers (candidats)", "numéros de paie" ou tout autre terme utilisé par Mysolution.

Article 2. Applicabilité et priorité

2.1. Les Conditions Générales s'appliquent à tous les Accords signés entre les parties les parties.

Les Conditions Générales sont composées d'une partie générale et de plusieurs modules supplémentaires.

Les termes de la partie générale s'appliquent automatiquement à tout Accord que Mysolution conclut avec le Client.

Selon les Services achetés, un ou plusieurs modules peuvent également s'appliquer. En cas de contradictions entre la partie générale et un module spécifique, les dispositions du module concerné prévalent.

2.2. L'Accord entre les parties peut être composé de plusieurs documents.

Ces documents sont considérés comme complémentaires les uns aux autres. En cas de contradictions, l'ordre de priorité suivant s'applique, le document mentionné en premier ayant la priorité sur le document mentionné en second :

- a. les suppléments écrits et/ou les dérogations convenues par les parties concernant les documents listés ci-dessous,
- b. l'Offre approuvée,
- c. ces Conditions Générales,
- d. le Contrat de traitement.

Article 3. Conclusion de l'Accord

3.1. Toute Offre de Mysolution est sans engagement et est valable pendant 30 jours après l'envoi de l'Offre au Client. A l'issue d'une période de trente (30) jours après l'envoi de l'offre au client, Mysolution n'est pas obligée d'accepter la validation par le client de l'offre adressée. Si après cette période de trente (30) jours Mysolution accepte la validation par le client, l'Offre est considérée comme acceptée.

3.2. Si Mysolution fonde une Offre sur des données ou des informations fournies par le Client qui s'avèrent incorrectes, Mysolution a le droit de modifier l'Offre ou l'Accord déjà conclu en conséquence, ou de résilier ou dissoudre l'Accord.

Article 4. Exécution de l'Accord

- 4.1. Une fois que le Client a accepté l'Offre, Mysolution s'efforcera de fournir les Services dès que possible conformément à l'Accord. Tout délai mentionné par Mysolution est toujours indicatif et ne doit pas être considéré comme un délai strict.
- 4.2. Mysolution fournira les Services au Client conformément aux niveaux de service promis dans le Module C, des Conditions Générales, sauf si les parties en conviennent autrement dans l'Accord.
- 4.3. Mysolution a le droit d'exécuter l'Accord en phases et de facturer séparément les différentes phases au Client.
- 4.4. Mysolution a le droit de faire appel à des tiers pour l'exécution de l'Accord. Tout coût associé à cela sera supporté par le Client uniquement si cela a été convenu à l'avance.
- 4.5. Mysolution prendra en compte les demandes raisonnables du Client dans l'exécution de l'Accord ou fournira une explication justifiée des raisons pour lesquelles ces demandes ne sont pas satisfaites. Si le Client insiste pour mettre en œuvre la demande malgré cette explication, Mysolution exécutera le travail (si cela est raisonnablement faisable) aux risques du Client.
- 4.6. Le Client est tenu de faire tout ce qui est raisonnablement nécessaire pour assurer la bonne et rapide fourniture des Services. En particulier, le Client doit veiller à ce que toutes les informations et tous les Matériels que Mysolution juge nécessaires, ou que le Client doit raisonnablement comprendre comme étant nécessaires, soient mis à la disposition de Mysolution en temps utile et gratuitement.
- 4.7. Le Client garantit l'exactitude et l'exhaustivité des informations et Matériels fournis à Mysolution. Mysolution a le droit, mais non l'obligation, de vérifier l'exactitude et l'exhaustivité de ces éléments. Si les informations ou les Matériels s'avèrent inexacts ou incomplets, Mysolution peut, dans la mesure permise par la loi, suspendre les Services jusqu'à ce que le Client ait remédié aux lacunes.
- 4.8. Le Client est tenu de suivre tous les conseils et instructions raisonnables de Mysolution lors de l'utilisation des Services.

Article 5. Acceptation

- 5.1. Si et dans la mesure où cela est convenu ou requis par la nature du Logiciel, le Client peut soumettre (les résultats du) Logiciel à un test d'acceptation. Concernant le test d'acceptation, une distinction est faite entre la configuration par Mysolution (y compris un tiers engagé par Mysolution) et un tiers non engagé par Mysolution. La configuration dans cet article fait notamment référence à la configuration des paramètres, des validations, des champs, des valeurs et des assistants pour rendre le Logiciel opérationnel pour le Client.

- 5.2. Si et dans la mesure où le Client externalise les travaux de mise en œuvre, y compris, mais sans s'y limiter, la configuration (initiale) du Logiciel, à une autre partie que Mysolution ou un tiers engagé par Mysolution, les dispositions concernant le test d'acceptation ne s'appliquent pas, et le Logiciel sera réputé accepté par le Client soit à l'avance, soit immédiatement lors de la livraison par Mysolution.
- 5.3. Le Client effectuera le test d'acceptation concernant la configuration par Mysolution conformément aux dispositions des paragraphes 4 à 9 du présent article.
- 5.4. Les parties conviennent par écrit, avant l'exécution de l'Accord, des exigences auxquelles le Logiciel doit répondre. Mysolution exécutera alors l'Accord en configurant le Logiciel et en livrant le Logiciel au Client. Le Client doit effectuer un test d'acceptation dans un délai de 14 jours ouvrés après la livraison du Logiciel configuré et approuver ou rejeter le Logiciel par écrit. Si le Client ne rejette pas le Logiciel dans ce délai ou si le Client utilise le Logiciel de manière opérationnelle, il sera réputé accepté. Le Client doit justifier suffisamment tout rejet afin que Mysolution ait l'opportunité de remédier aux défauts éventuels.
- 5.5. Le Client ne peut rejeter le Logiciel que si les Fonctionnalités du Logiciel et/ou la configuration du Logiciel ne répond pas aux exigences ou spécifications convenues par les parties. Le Client ne refusera pas l'approbation pour des défauts mineurs, mais ces défauts seront tout de même corrigés par Mysolution dès que possible après acceptation.
- 5.6. En cas de rejet, Mysolution fera tout son possible pour résoudre la raison du rejet dès dans les meilleurs délais. Mysolution peut le faire en expliquant pourquoi la raison du rejet ne s'applique pas ou en apportant des ajustements. Le Client effectuera ensuite un autre test d'acceptation conformément au paragraphe 3 de cet article.
- 5.7. Si le Logiciel est rejeté par le Client au moins trois (3) fois consécutivement et qu'une des parties estime que d'autres ajustements ne sont plus utiles, les deux parties ont le droit de résilier l'Accord par écrit avec effet immédiat. Dans ce cas, le Client n'est tenu de payer que pour le travail déjà effectué par Mysolution, mais n'a aucun droit de continuer à utiliser le Logiciel.
- 5.8. Si l'Accord est exécuté en phases, Mysolution peut suspendre l'exécution des Services dans une phase ultérieure jusqu'à ce que le Client ait approuvé par écrit les résultats de la phase précédente.
- 5.9. Après acceptation des Services par le Client, la responsabilité de Mysolution pour tout défaut dans les Services livrés expire. Toutefois, Mysolution peut effectuer des travaux de maintenance pour le Client si cela fait partie de l'Accord.

Article 6. Consultance - Général

- 6.1. Si la fourniture des Services inclut de la Consultance, les dispositions de cet article s'appliquent.
- 6.2. En principe, Mysolution ne fournit de la Consultance au Client que pour une durée continue minimale de quatre (4) heures de travail. La Consultance sur site chez le Client est possible pour une durée continue de huit (8) heures de travail. Les parties peuvent convenir d'arrangements différents.
- 6.3. Mysolution réalisera la Consultance de manière professionnelle et consciencieuse.
- 6.4. Sauf accord contraire, la Consultance sera facturée sur la base du temps et des frais engagés par Mysolution au taux horaire spécifié dans l'Accord. Si aucun taux horaire n'a été convenu, Mysolution est en droit de facturer le taux horaire habituel pour la Consultance déjà réalisée.
- 6.5. La Consultance sera réalisée pendant les Heures d'Ouverture de Mysolution, sauf accord contraire des parties.
- 6.6. Si les résultats livrés par la Consultance contiennent des erreurs ou des lacunes évidentes directement causées par l'exécution non professionnelle ou négligente de Mysolution, et si le Client le signale dans les 10 jours ouvrables après la livraison des résultats, Mysolution sera uniquement tenue de faire des efforts raisonnables pour corriger ces lacunes matérielles ou, si cela n'est pas possible, de créditer un montant proportionnel payé pour la Consultance selon le jugement de Mysolution.
- 6.7. Le Client peut reprogrammer ou annuler la date convenue pour la Consultance sans frais si le Client en informe Mysolution au moins trois (3) jours ouvrables avant la date de début prévue. Si le Client annule ou reprogramme la date de Consultance convenue dans les trois (3) jours ouvrables précédant le début des travaux, Mysolution est en droit de facturer l'intégralité des frais que Mysolution aurait facturés sans annulation ou reprogrammation au Client.
- 6.8. Indépendamment de l'heure de l'annulation, tout frais engagé par Mysolution qui ne peut être annulé (comme les réservations de voyage et d'hébergement non remboursables pour les consultants) sera à la charge du Client.
- 6.9. Toute annulation ou reprogrammation de la Consultance doit toujours être demandée par email à Mysolution via resourceplanning@mysolution.nl.

Article 7. Consultance - Hors des Heures d'Ouverture

7.1. Si la Consultance doit être fournie par Mysolution, à la demande expresse du Client, en dehors des travaux prévus et/ou planifiés pendant les Heures d'Ouverture, Mysolution est en droit de facturer les taux horaires suivants :

- a. Pour la Consultance réalisée par Mysolution en dehors des Heures d'Ouverture pendant le week-end (du vendredi 17h30 au lundi 8h15), Mysolution est en droit de facturer cent cinquante pour cent (150%) du taux horaire applicable ; et
- b. Pour la Consultance réalisée par Mysolution en dehors des Heures d'Ouverture à d'autres moments que ceux mentionnés au sous-alinéa a de cet article, Mysolution est en droit de facturer cent vingt-cinq pour cent (125%) du taux horaire applicable.

Article 8. Consultance - Consultance en astreinte

- 8.1. Si les parties conviennent que Mysolution aura une Consultance disponible sur appel pendant une période spécifique, sans que le Client soit obligé de l'utiliser, Mysolution est en droit d'avoir un ou plusieurs employés disponibles en dehors des Heures d'Ouverture pour le bénéfice du Client (ci-après : "Consultance en astreinte").
- 8.2. La Consultance en astreinte est considérée comme un travail supplémentaire, sauf si les parties ont déjà convenu de ce Service dans l'Offre approuvée.
- 8.3. Avant cette Consultance en astreinte, les parties conviendront mutuellement de la durée et du nombre d'employés nécessaires à la Consultance en astreinte.
- 8.4. Sauf accord contraire, Mysolution veillera à ce qu'au moins un employé soit en astreinte pour le Client pendant la période de Consultance en astreinte convenue.
- 8.5. Si les parties ont convenu d'une Consultance en astreinte sans durée explicite, Mysolution est en droit de fournir la Consultance en astreinte aussi longtemps que cela est raisonnablement nécessaire compte tenu des circonstances.
- 8.6. Mysolution est en droit de facturer la Consultance en astreinte au Client à 150% du taux horaire applicable pour la durée pendant laquelle Mysolution a effectué une Consultance active pour le Client.
- 8.7. Pour la durée de la Consultance en astreinte pendant laquelle Mysolution n'a pas effectué de Consultance active, Mysolution est en droit de facturer au Client 50% du taux horaire applicable.

Article 9. Consultance – Frais de déplacement et d'hébergement

- 9.1. Si la Consultance est fournie sur site chez le Client en France, Mysolution se réserve le droit de facturer au Client un montant convenu par consultant et par jour de travail. Ce montant inclut les frais de déplacement réels, les éventuels frais de stationnement et tous les frais de déplacement connexes. Si les parties n'ont pas convenu d'un montant fixe, Mysolution est en droit de facturer 130 euros par personne et par jour, hors TVA.
- 9.2. Mysolution est en droit de facturer au Client tous les frais raisonnables de voyage et d'hébergement liés à la Consultance à l'étranger (hors de France Métropolitaine). Mysolution s'efforcera d'informer le Client à l'avance des frais de voyage et d'hébergement liés à la Consultance. Même si Mysolution ne parvient pas à informer le Client de ces frais, Mysolution est en droit de facturer des frais raisonnables au Client.
- 9.3. En cas de litige entre les parties concernant les frais de déplacement et d'hébergement déjà engagés ou à engager pour les Services, l'évaluation par Mysolution de la nécessité et du caractère raisonnable des frais pour la Consultance réalisée ou à réaliser sera décisive.

Article 10. Pixels sur le site web

- 10.1. La responsabilité de la mise en place, de la maintenance et du bon fonctionnement des pixels sur le site web du Client incombe entièrement au Client. Les données qui ne sont pas correctement collectées pendant la période où les pixels sont mal placés ou ne fonctionnent pas correctement ne peuvent pas être récupérées. Mysolution ne saurait être tenue responsable de tout dommage ou perte de données résultant de pixels mal placés ou manquants, que ce soit par le Client ou par des tiers engagés par le Client.
- 10.2. En cas de mise à jour ou de modification du site web du Client, ce dernier est tenu de s'assurer que les pixels sont correctement placés et maintenus afin de prévenir toute interruption des Services utilisant les données issues de ces pixels.
- 10.3. À la demande du Client, Mysolution peut fournir une assistance pour la mise en place ou la maintenance des pixels. Un préavis des modifications doit être fait en soumettant un ticket via le système de support de Mysolution. Ce travail est considéré comme un travail supplémentaire, sauf si les parties ont explicitement convenu de ces Services dans l'Offre approuvée. Les frais de ces Services sont calculés sur la base du taux horaire habituel pour la Consultance, qui est facturé sur la base des coûts réels.

Article 11. Droits de Propriété Intellectuelle

- 11.1. Tous les Droits de Propriété Intellectuelle relatifs au Logiciel et autres Matériels développés ou fournis par Mysolution dans le cadre de l'Accord restent la propriété de Mysolution ou de ses fournisseurs, sauf accord écrit contraire.
- 11.2. Le Client n'obtient qu'une Licence non exclusive, non transférable et non sous-licenciable pour utiliser le Logiciel et les autres Matériels pendant la durée de l'Accord, pour son propre usage et dans le cadre de l'Abonnement Quantitatif convenu.
- 11.3. Le Client n'est pas autorisé à modifier le Logiciel et les autres Matériels ni à supprimer ou modifier toute désignation de Droits de Propriété Intellectuelle y figurant.
- 11.4. Le Client n'a explicitement pas le droit d'accéder au code source ou aux fichiers sources du Logiciel et des autres Matériels, sauf dans les cas où cela est autorisé par la loi impérative.
- 11.5. Le Client n'est pas autorisé à procéder à une rétro-ingénierie du Logiciel et des autres Matériels (par exemple, par décompilation), sauf si cela est autorisé par la loi impérative.
- 11.6. Mysolution peut mettre en place des mesures (techniques) pour protéger le Logiciel ou les Matériels. Si ces mesures de sécurité sont en place, le Client n'est pas autorisé à les contourner ou à les supprimer.

Article 12. Données du Client

- 12.1. Tous les droits sur les Données du Client appartiennent au Client. Mysolution n'utilisera les Données du Client que dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services
- 12.2. Si et dans la mesure où les Données du Client sont constituées de données personnelles au sens du Règlement Général sur la Protection des Données ("RGPD"), les parties concluront un Contrat de traitement à cet égard.
- 12.3. Si l'Accord prend fin, quelle que soit la raison de la résiliation, Mysolution détruira ou supprimera les Données du Client dès que possible, sous réserve des dispositions de l'Article 13 de ces Conditions Générales.

Article 13. Procédure de sortie

- 13.1. Si l'Accord est résilié, Mysolution peut, à la demande du Client faite au moins deux (2) mois avant la fin de l'Accord, fournir une copie des Données du Client dans un format et de la manière jugés appropriés par Mysolution. Mysolution peut facturer les coûts associés au Client. Le Client doit soumettre la demande par écrit à Mysolution avant la date à laquelle l'Accord prend fin. Mysolution est uniquement tenue de coopérer à la

demande si tous les montants dus par le Client et toute autre obligation en vertu de l'Accord ont été respectés.

- 13.2. Mysolution a le droit de supprimer toutes les Données du Client et les environnements associés à l'Accord après avoir livré la copie décrite ci-dessus et reçu la confirmation de réception du Client. Si le Client ne soumet pas une demande comme indiqué au paragraphe 1 de cet article, Mysolution a le droit de supprimer les Données du Client et les environnements associés 30 jours calendaires après la résiliation de l'Accord.

Article 14. Confidentialité

- 14.1. Les parties doivent garder les Informations Confidentielles de l'autre partie strictement confidentielles et ne les utiliser que pour la finalité pour laquelle elles ont été fournies.
- 14.2. La partie réceptrice doit s'assurer que les Informations Confidentielles de la partie divulgatrice sont protégées au même niveau que ses propres informations confidentielles, mais au moins à un niveau raisonnable de protection.
- 14.3. Les parties imposeront l'obligation de confidentialité décrite ci-dessus à leurs employés et à tout tiers engagé.
- 14.4. L'obligation de confidentialité des Informations Confidentielles ne s'applique pas si et dans la mesure où la partie réceptrice peut prouver que :
- a. elle était déjà en possession de l'information avant sa divulgation ;
 - b. l'information est disponible auprès d'un tiers sans violation des obligations de confidentialité envers la partie divulgatrice ;
 - c. l'information est disponible dans des sources publiques telles que des journaux, des bases de données de brevets, des sites web accessibles au public ou des services ; ou
 - d. l'information a été développée de manière indépendante sans utiliser d'information de la partie divulgatrice.
- 14.5. Si une partie reçoit une ordonnance d'une autorité compétente l'obligeant à divulguer des Informations Confidentielles, elle a le droit par décision de justice. Cependant, la partie divulgatrice sera informée par décision de justice dès que possible (à l'avance), sauf si cela est interdit par la loi. Si la partie divulgatrice indique qu'elle souhaite prendre des mesures contre l'ordonnance (par exemple, faisant appel), la partie réceptrice retardera la divulgation jusqu'à ce qu'une décision soit prise, dans la mesure où cela est légalement possible.

Article 15. Modalités de paiement

- 15.1. En contrepartie des Services, le Client doit les prix spécifiés dans l'Accord. Sauf indication contraire expresse, tous les prix mentionnés par Mysolution sont hors TVA et autres charges imposées par le gouvernement.
- 15.2. Mysolution a le droit de facturer les frais pour les Services à l'avance. Le Client accepte par la présente la facturation électronique par Mysolution. Toutes les factures envoyées par Mysolution sont soumises à un délai de paiement de 14 jours.
- 15.3. Si le Client conteste le contenu d'une facture, il est en droit de suspendre la partie contestée (mais pas le reste) de la facture. Toute contestation doit être communiquée à Mysolution par écrit dans le délai de paiement. Mysolution examinera la contestation dès que possible pour déterminer si elle est valable. Si la contestation est jugée non fondée, le Client doit payer le montant impayé dans les 14 jours.
- 15.4. Si le Client, sauf dans la situation décrite au paragraphe précédent, ne paie pas une facture en totalité dans le délai de paiement, il est automatiquement en défaut. Dans ce cas, Mysolution est en droit (i) de facturer des intérêts légaux sur le montant impayé pour les transactions commerciales et (ii) de suspendre les Services en tout ou en partie jusqu'à ce que le montant impayé soit entièrement payé par le Client.
- 15.5. Si le Client ne paie pas une facture en souffrance après un rappel ou une mise en demeure, Mysolution a le droit de céder la créance pour recouvrement. Tous les frais extrajudiciaires et judiciaires engagés par Mysolution, y compris, mais sans s'y limiter, les frais d'avocat, d'huissier et d'agence de recouvrement, seront entièrement à la charge du Client.
- 15.6. Mysolution est en droit, mais non obligée, d'ajuster ses tarifs pour tous les Services et Licences, ainsi que les coûts associés (tels que les frais de déplacement), une fois par an, sur la base de l'Indice de l'inflation français des prix de services de janvier comparé à janvier de l'année précédente, sans que le Client ait le droit de résilier l'Accord.
- 15.7. Mysolution fera tout son possible pour informer le Client au moins 1 mois à l'avance de tout changement de prix.
- 15.8. Le Client n'est pas en droit de compenser ses obligations de paiement avec des créances qu'il aurait contre Mysolution, quelle qu'en soit la base.

Article 16. Responsabilité

Engagements et responsabilité du client

Le Client est seul responsable de son choix des Services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de Mysolution ne peut être recherchée à cet égard.

Le Client est également seul responsable des informations communiquées au moment de toute réservation d'un Service. Mysolution ne saurait être tenue responsable en cas d'informations erronées ou frauduleuses communiquées par le Client.

Le Client s'engage à utiliser les Services proposés en respectant la réglementation applicable et les présentes Conditions Générales. En cas de manquement du Client à ses obligations au titre des présentes Conditions Générales, ce dernier est responsable des dommages causés par lui à Mysolution ou aux tiers. A ce titre, le Client s'engage à garantir Mysolution contre l'ensemble des réclamations, actions ou recours de toute nature qui pourraient en résulter et à l'indemniser de tous dommages, frais ou indemnités quelconques y afférents.

Engagements et responsabilité de Mysolution

- 16.1. La responsabilité de Mysolution pour les dommages ou autres réclamations résultant d'un manquement au contrat (y compris les violations de garanties ou d'indemnisations), d'un acte délictueux ou sur toute autre base, est limitée par année civile au montant que le Client doit à Mysolution en vertu de l'Accord (hors TVA) sur une période de 12 mois précédant l'occurrence du dommage, avec un maximum de 500 000 euros par an, indépendamment du nombre d'événements. Les coûts ponctuels (tels que les coûts d'implémentation) sont explicitement exclus de ce calcul.
- 16.2. Sans préjudice de ce qui précède, Mysolution n'est expressément pas responsable des dommages indirects, y compris les dommages consécutifs. Les dommages indirects incluent notamment : les pertes de bénéfices, les économies manquées, les dommages à la réputation, la diminution de la bonne volonté et les dommages résultant de l'interruption des activités.
- 16.3. La responsabilité de Mysolution pour un manquement au contrat ne naît que si Mysolution est mise en demeure de manière adéquate par le Client, avec un délai raisonnable pour remédier au manquement, et que Mysolution continue à manquer après cette période. La mise en demeure doit contenir une description du manquement aussi détaillée que possible pour permettre à Mysolution d'y répondre de manière appropriée.
- 16.4. Toute limitation ou exclusion de la responsabilité de Mysolution dans l'Accord ne s'appliquera pas si et dans la mesure où le dommage résulte d'une intention ou d'une imprudence délibérée de la direction exécutive de Mysolution ou en cas de décès ou de blessure corporelle.

Article 17. Force majeure

- 17.1. Mysolution n'est pas obligée de respecter l'Accord si son exécution est empêchée par un cas de force majeure.
- 17.2. Les parties considèrent comme force majeure les situations suivantes : incendies, inondations, grèves, pannes d'électricité, pandémie, perturbations dans l'infrastructure des télécommunications, force majeure des fournisseurs de Mysolution, attaques de réseau, restrictions à l'importation et à l'exportation, guerre et terrorisme. Les problèmes de trésorerie du Client ne constituent pas un cas de force majeure.
- 17.3. Si Mysolution a déjà partiellement rempli l'Accord ou peut encore remplir une partie de celui-ci au moment de la force majeure, et que cette partie a une valeur indépendante, Mysolution a le droit d'exécuter la partie remplie ou encore remplissable séparément et de facturer le Client en conséquence.
- 17.4. En cas de force majeure, Mysolution peut suspendre l'exécution de l'Accord pendant toute la durée de la situation. Si la situation dure plus de 3 mois, les deux parties ont le droit de résilier l'Accord par écrit sans aucune obligation de compenser l'autre partie.

Article 18. Durée et résiliation

- 18.1. Si l'Accord concerne uniquement la fourniture de Services spécifiques qui se terminent par l'achèvement de certaines tâches ou travaux (c'est-à-dire un "accord ponctuel"), la durée est égale à la période nécessaire à la livraison des Services concernés.
- 18.2. Si l'Accord concerne en tout ou en partie la fourniture périodique ou continue de certains Services (c'est-à-dire un "accord à durée déterminée"), la durée sera spécifiée par écrit. Si aucun accord spécifique n'a été pris concernant la durée, l'Accord est considéré comme ayant été conclu pour une période minimale de 12 mois.
- 18.3. Sauf accord contraire, un accord à durée déterminée peut être résilié par écrit par les deux parties à la fin de la durée, avec un préavis de 3 mois. Si une telle résiliation n'a pas lieu, l'Accord est automatiquement prolongé de 12 mois.
- 18.4. Sauf accord contraire, un accord à durée indéterminée peut être résilié par écrit par l'une ou l'autre des parties après une période initiale de 12 mois, avec un préavis de 3 mois.
- 18.5. Les parties ne sont pas autorisées à résilier l'Accord de manière anticipée, sauf dans les cas où une exception spécifique est explicitement prévue dans ces Conditions Générales ou dans d'autres parties de l'Accord.
- 18.6. Mysolution a le droit de suspendre l'Accord en tout ou en partie avec effet immédiat ou de résilier ou dissoudre l'Accord en tout ou en partie si :

- a. Le Client ne respecte pas ses obligations en vertu de l'Accord dans les délais et que les manquements ne sont pas corrigés dans un délai raisonnable après une mise en demeure. Une mise en demeure préalable n'est pas requise dans les cas où le défaut survient automatiquement par la loi ; ou
 - b. Le Client dépose une demande de mise en redressement judiciaire, est déclaré en faillite, demande un sursis de paiement, obtient un sursis de paiement, son entreprise est liquidée ou ses activités commerciales sont cessées ; ou
 - c. Des circonstances surviennent qui rendent l'exécution de l'Accord impossible ou qui ne peuvent raisonnablement être attendues pour continuer sans modification de Mysolution.
- 18.7. En cas de dissolution de l'Accord, les Services déjà fournis et les obligations de paiement associées restent dues.
- 18.8. Mysolution est en droit de facturer au Client tous les frais engagés en rapport avec les licences tierces achetées au nom du Client immédiatement après la résiliation.
- 18.9. À la résiliation ou dissolution de l'Accord, toutes les créances en suspens de Mysolution à l'égard du Client deviennent immédiatement exigibles et payables, quelle que soit la raison de la résiliation.

Article 19. Personnel et concurrence

- 19.1. Le Client n'est pas autorisé, pendant la durée de l'Accord et pendant un an après celui-ci, à employer ou autrement engager directement ou indirectement des employés de Mysolution sans l'accord écrit préalable de Mysolution. Cette interdiction ne s'applique pas si l'employé répond de manière indépendante à une offre d'emploi publique publiée par des canaux réguliers.
- 19.2. Aux fins de cette clause, les employés de Mysolution sont définis comme des personnes employées par Mysolution ou l'une de ses sociétés affiliées, ou des personnes qui étaient employées par Mysolution ou l'une de ses sociétés affiliées au cours de l'année écoulée, quelle que soit la raison de leur départ.
- 19.3. Mysolution se réserve le droit de fournir des services à des tiers, y compris des concurrents du Client.
- 19.4. Si le Client viole l'interdiction mentionnée au paragraphe 1, Mysolution peut, sans préavis, réclamer une pénalité immédiatement exigible de 50 000 € par violation de la part du Client, plus 1 000 € pour chaque jour où la violation se poursuit.
- 19.5. Nonobstant le droit de réclamer une pénalité comme spécifié dans le paragraphe précédent, Mysolution se réserve le droit de réclamer des dommages si ceux-ci dépassent le montant de la pénalité contractuelle.

Article 20. Modifications

- 20.1. Mysolution a le droit de modifier ces Conditions Générales et informera le Client de tout changement au moins 30 jours à l'avance. Les changements s'appliquent également aux Accords déjà conclus.
- 20.2. Si le Client ne souhaite pas accepter un changement, il peut s'y opposer par écrit dans un délai de 14 jours après l'annonce. Si Mysolution décide de maintenir le changement malgré l'opposition du Client, celui-ci peut résilier l'Accord par écrit, avec effet à la date d'entrée en vigueur du changement.
- 20.3. La procédure ci-dessus ne s'applique pas aux changements mineurs ou aux changements qui sont en faveur du Client. Ces changements peuvent être mis en œuvre unilatéralement par Mysolution et avec effet immédiat. Cependant, le Client sera informé de ces changements dès que possible.

Article 21. Divers

- 21.1. Le droit français s'applique à l'Accord. Dans la mesure où la loi impérative n'en dispose pas autrement, tout litige entre les parties relatif à l'Accord sera soumis au tribunal compétent du district de Paris où Mysolution est établie.
- 21.2. Si une disposition de l'Accord est nulle, annulable ou autrement invalide, cela n'affecte pas la validité de l'ensemble de l'Accord. Dans un tel cas, les parties remplaceront la disposition invalide par une nouvelle disposition qui reflète l'intention initiale autant que possible d'un point de vue juridique.
- 21.3. Les parties ne peuvent transférer les droits et obligations découlant de l'Accord à un tiers qu'avec le consentement écrit de l'autre partie. Cependant, Mysolution a le droit de transférer l'Accord à une société mère, sœur ou filiale, ou à un tiers en cas de fusion ou d'acquisition, sans consentement préalable ou coopération du Client. Mysolution informera le Client par écrit dès que ce transfert aura eu lieu.

Module A – Logiciel sur site

Si l'Accord porte sur la fourniture de Logiciel installé au sein de l'infrastructure informatique du Client ou de ses fournisseurs (c'est-à-dire si le Logiciel est proposé comme une solution sur site), les dispositions suivantes s'appliquent, telles que spécifiées dans ce module.

Article 22. Installation et configuration

- 22.1. Sauf accord écrit contraire, le Client est responsable de l'installation et de la configuration du Logiciel. Mysolution peut facturer au Client toute assistance à cet égard.
- 22.2. Sauf accord écrit contraire, le Client est responsable de la mise en place d'une infrastructure informatique appropriée et suffisante, compte tenu de l'utilisation prévue du Logiciel.
- 22.3. Mysolution peut fournir des spécifications minimales sur demande du Client. Le Client comprend que ces spécifications peuvent évoluer avec le temps, en partie en raison des progrès technologiques.
- 22.4. Sauf accord contraire, Mysolution n'est pas tenue de charger, convertir ou migrer les Données du Client. Mysolution peut facturer au Client toute assistance à cet égard.
- 22.5. Si Mysolution fournit une assistance pour l'installation ou la configuration du Logiciel, le Client doit effectuer un test d'acceptation avant que le Logiciel ne soit mis en service, conformément aux dispositions de l'article 5 de ces Conditions Générales.

Article 23. Maintenance, support et disponibilité

- 23.1. Seuls les articles 35 à 39 des Conditions supplémentaires de niveau de service s'appliquent au Logiciel sur site. Le reste du module des Conditions supplémentaires de niveau de service ne s'applique pas au Logiciel sur site. En complément et/ou en dérogation aux articles applicables des Conditions supplémentaires de niveau de service, les dispositions suivantes s'appliquent au support, à la maintenance et à la disponibilité du Logiciel.
- 23.2. Mysolution s'efforce de garantir la plus grande disponibilité possible, mais ne peut fournir aucune garantie ni autre assurance, car la disponibilité dépend également de l'infrastructure informatique du Client ou d'un tiers engagé par le Client où le Logiciel est installé.
- 23.3. Mysolution et ses fournisseurs peuvent publier des mises à jour et des améliorations pour corriger des bogues dans le Logiciel ou améliorer ses performances. Cela peut entraîner une modification des Fonctionnalités.

- 23.4. Des coûts supplémentaires peuvent être associés à la fourniture de mises à jour ou de mises à niveau. Si la mise en œuvre de mises à jour et de mises à niveau ne fait pas partie de l'Accord, le Client est responsable de la transition vers une nouvelle version du Logiciel.
- 23.5. Le Client doit passer à la version la plus récente du Logiciel dès que Mysolution la met à disposition. Mysolution a le droit de cesser de prendre en charge les versions antérieures du Logiciel.
- 23.6. Si le Client demande une assistance technique et/ou pratique pour l'utilisation du Logiciel, Mysolution peut facturer des frais supplémentaires, sauf si cette assistance fait explicitement partie des Services convenus.
- 23.7. Mysolution n'est pas responsable ni redevable de toute indisponibilité des Services sur site résultant des actions ou omissions du Client, y compris, mais sans s'y limiter :
- a. la mise en œuvre de mises à jour, de correctifs ou de modifications des systèmes propres au Client ;
 - b. les défauts des équipements, de l'infrastructure ou du réseau du Client ; et
 - c. l'utilisation ou l'accès non autorisé par le Client ou des tiers.
- 23.8. Mysolution n'est pas responsable des dommages résultant d'erreurs (telles que la configuration du Logiciel basée sur des lois et règlements obsolètes) ou de problèmes résolus dans des mises à jour ou des mises à niveau du Logiciel qui ont été mises à disposition.

Article 24. Sauvegardes

- 24.1. Mysolution n'est pas tenue d'effectuer des sauvegardes du Logiciel ou des Données du Client stockées par elle. Le Client est responsable de cela, sauf si cela est explicitement inclus dans les Services convenus.

Module B – Services basés sur le cloud

Si l'Accord porte sur la fourniture de Logiciel installé sur l'infrastructure informatique de Mysolution ou d'un fournisseur engagé par Mysolution (c'est-à-dire si le Logiciel est proposé comme une solution basée sur le cloud), les dispositions suivantes s'appliquent, telles que spécifiées dans ce module.

Article 25. Installation et configuration

- 25.1. Sauf accord contraire, Mysolution fera des efforts raisonnables pour rendre les Services disponibles dès que possible après la conclusion de l'Accord.
- 25.2. Mysolution n'est obligée de charger, convertir ou migrer les Données du Client que si les parties en ont explicitement convenu ainsi. Sauf si les parties ont déjà convenu des prix pour ces Services, Mysolution peut facturer séparément ces Services au Client.
- 25.3. Avant que les Services ne soient mis en œuvre, le Client doit effectuer un test d'acceptation conformément aux dispositions de l'article 5 de ces Conditions Générales.

Article 26. Comptes

- 26.1. Pour utiliser les Services, le Client et ses Utilisateurs Finaux ont besoin d'un Compte. Le Client et ses Utilisateurs Finaux sont responsables de la confidentialité des informations de connexion. Les Comptes sont personnels et ne peuvent pas être utilisés par plusieurs personnes.
- 26.2. Sauf accord contraire, le Client est également responsable, au nom de ses Utilisateurs Finaux, de la création, de la gestion et de la révocation des Comptes lorsque cela est nécessaire. Le Client doit surveiller si les autorisations et droits d'accès accordés aux Utilisateurs Finaux sont toujours à jour.
- 26.3. Toutes les actions effectuées via un Compte, même par des Utilisateurs Finaux du Client, sont à la charge du Client. Mysolution peut supposer que ces actions ont été effectuées par le Client ou avec son consentement.
- 26.4. Si le Client soupçonne ou détecte un usage abusif d'un Compte, il doit prendre toutes les mesures nécessaires pour empêcher une (nouvelle) utilisation abusive, comme changer le mot de passe. Si le Client ne peut pas prendre les mesures appropriées lui-même, il doit immédiatement signaler l'incident à Mysolution afin que celle-ci puisse prendre les mesures nécessaires.

Article 27. Règles d'utilisation

- 27.1. Le Client est interdit d'utiliser les Services en violation des lois et réglementations néerlandaises ou d'autres lois applicables, ou de toute autre manière illégale.
- 27.2. En particulier, il est interdit au Client de modifier les paramètres du Logiciel qui pourraient placer les employés et/ou les travailleurs temporaires dans une situation désavantageuse en termes de salaire ou d'autres conditions de travail par rapport à ce qui est légalement autorisé. Le Client doit également s'abstenir d'utiliser les Services de manière à nuire à d'autres clients de Mysolution ou à causer des dommages aux systèmes ou réseaux de

Mysolution ou de tiers. Il est interdit d'exécuter des processus ou programmes que le Client sait ou devrait savoir qu'ils gêneront Mysolution ou des tiers ou causeront des dommages.

27.3. Toutes les actions des Utilisateurs Finaux sont sous la responsabilité du Client. Le Client est responsable d'informer les Utilisateurs Finaux des règles d'utilisation applicables et de toute autre condition pertinente.

27.4. Si Mysolution détecte que le Client viole les termes ou reçoit une plainte à ce sujet, elle avertira le Client. Si cela ne conduit pas à une solution acceptable, Mysolution peut intervenir elle-même. En cas de situations urgentes ou graves, Mysolution peut intervenir sans avertissement.

27.5. Le Client indemnise Mysolution contre tous les dommages et réclamations de tiers résultant d'une ou plusieurs violations des dispositions de cet article.

Article 28. Maintenance, support et disponibilité

28.1. Sauf accord contraire entre les parties, les dispositions relatives à la maintenance, au support et à la disponibilité pour les Services basés sur le cloud sont régies par les Conditions supplémentaires de niveau de service, incluses dans le Module C de ces Conditions Générales.

Article 29. Limites d'utilisation

29.1. Mysolution peut imposer une limite maximale de stockage de données ou de trafic réseau que le Client peut ou est autorisé à utiliser dans le cadre des Services.

29.2. En cas de dépassement des limites d'utilisation, Mysolution peut facturer des coûts supplémentaires ou (après notification écrite) limiter l'utilisation des Services à la capacité autorisée.

29.3. Si aucune limite n'est fixée pour les Services, une politique de "fair use" (usage équitable) s'applique. Cela signifie que le Client peut utiliser jusqu'à deux fois la capacité qu'utilisent d'autres clients de Mysolution dans des circonstances similaires.

29.4. Mysolution n'est pas responsable des conséquences du ralentissement ou du mauvais fonctionnement des Services si le Client dépasse la limite d'utilisation applicable (qu'elle soit ou non basée sur un usage équitable).

29.5. Mysolution est en droit de prendre des mesures appropriées pour éviter tout désagrément aux tiers, y compris les autres clients de Mysolution, si cet inconvénient est causé par des violations des limites d'utilisation convenues ou, en l'absence de telles limites, de la politique de "fair use".

29.6. Le Client indemnise Mysolution contre tous les dommages et réclamations de tiers, y compris, mais sans s'y limiter, d'autres clients de Mysolution, si les dommages ou réclamations sont causés par des violations des limites d'utilisation convenues ou, en l'absence de telles limites, de la politique de "fair use".

Article 30. Évolutivité de l'Abonnement Quantitatif

30.1. Si les parties ont convenu d'un Abonnement Quantitatif, le Client a le droit de l'augmenter à tout moment. Mysolution s'efforcera de mettre en œuvre cette augmentation dans les meilleurs délais pour le Client. Mysolution est en droit de facturer immédiatement les coûts supplémentaires liés à l'augmentation de l'Abonnement Quantitatif au Client ou de les ajouter à la prochaine facture prévue pour les Services.

30.2. Si les parties ont convenu d'un Abonnement Quantitatif, le Client a le droit de réduire l'Abonnement Quantitatif convenu de quinze (15) pour cent maximum par an après que Mysolution a fourni la Licence. Le Client ne peut pas réclamer les années précédentes pendant lesquelles il n'a pas réduit l'Abonnement Quantitatif. La réduction de l'Abonnement Quantitatif sera réalisée trois mois après la demande du Client. À partir de ce moment, les coûts des Services seront ajustés en conséquence.

Module C – Conditions supplémentaires de niveau de service

Si l'Accord porte sur un Logiciel basé sur le cloud, comme défini dans le Module B, les niveaux de service de ce module s'appliquent. Pour le Logiciel sur site, comme défini dans le Module A, les niveaux de service de ce module ne s'appliquent que dans la mesure explicitement mentionnée dans le Module A.

Article 31. Général

31.1. Les Conditions supplémentaires de niveau de service définissent le niveau minimum des Services fournis par Mysolution au Client en termes de tâches, responsabilités, niveaux de service, procédures et accords connexes.

Article 32. Maintenance des Services

32.1. Mysolution fera tout son possible pour maintenir les Services pour le Client pendant la durée des Conditions supplémentaires de niveau de service.

32.2. Les travaux de maintenance peuvent entraîner une indisponibilité temporaire ou une disponibilité limitée des Services. Afin de minimiser les désagréments causés par les travaux de Mysolution, celle-ci s'efforcera d'effectuer la Maintenance Planifiée à des moments où les Services sont généralement moins utilisés par le Client et/ou d'autres clients de Mysolution.

32.3. En dérogation au paragraphe 2 des présentes Conditions supplémentaires de niveau de service, la Maintenance d'Urgence, qui ne peut être retardée en raison de son impact et de son urgence, peut être effectuée sans l'approbation préalable du Client. Mysolution fera tout son possible pour informer le Client dès que possible de la nature et de la durée estimée des travaux.

32.4. La maintenance peut entraîner des ajustements et/ou la suppression de fonctionnalités existantes. Mysolution fera tout son possible pour informer le Client dans un délai raisonnable s'il y a un changement important de fonctionnalité.

Article 33. Disponibilité

33.1. Mysolution fera tout son possible pour atteindre une disponibilité minimale de 99 % pour tous les Services, sauf accord contraire.

33.2. La disponibilité est calculée par Mysolution sur une base annuelle. La formule suivante est utilisée pour calculer la disponibilité décrite au paragraphe 1 de cet article :

$$B = \left(\frac{T_m - \sum O_m}{T_m} \right) \times 100\%$$

où :

- **T_m** = nombre total de minutes dans l'année concernée
- **O_m** = (somme des) minutes d'indisponibilité dans l'année concernée
- **B** = disponibilité réalisée dans l'année concernée

33.3. Lors du calcul de la disponibilité à l'aide de la formule ci-dessus, l'indisponibilité due à la Maintenance Planifiée et à la force majeure, telle que définie dans les Conditions Générales, n'est pas incluse.

Article 34. Sauvegardes

34.1. Mysolution effectuera des sauvegardes quotidiennes pour restaurer une version antérieure du Logiciel en cas d'incidents critiques ou d'autres dysfonctionnements du côté de Mysolution. Toutefois, Mysolution n'est pas un service de sauvegarde, ce qui signifie que Mysolution ne crée pas et ne restaure pas de sauvegardes des Données du Client sur demande. Si Mysolution fournit une assistance à cet égard, des frais raisonnables peuvent être facturés au Client.

34.2. La durée de conservation des sauvegardes effectuées par Mysolution varie selon le type de sauvegarde. Les sauvegardes effectuées par Proxsys sont toujours conservées pendant un minimum de 7 jours. Après cela, elles peuvent être supprimées par Proxsys, sauf accord contraire. Il est également possible que certaines sauvegardes soient conservées plus

longtemps. À la demande du Client, Proxsys fournira des informations plus détaillées sur les sauvegardes.

34.3. Si une sauvegarde (d'une ancienne version) du Logiciel est restaurée, la version sauvegardée après la réalisation de la sauvegarde sera perdue.

Article 35. Contact

35.1. Le Client désignera au maximum deux personnes de contact pour communiquer avec Mysolution au nom du Client.

35.2. Seules les personnes de contact désignées par le Client sont autorisées à soumettre les notifications ou à effectuer les actions suivantes :

- a. Soumettre des questions des Utilisateurs Finaux au service d'assistance ;
- b. Soumettre une demande de modification ;
- c. Signaler des incidents.

35.3. Le Client est responsable de s'assurer que Mysolution dispose de coordonnées à jour et complètes. Mysolution peut ne pas être en mesure de fournir un retour d'information au Client si les coordonnées fournies sont incorrectes ou obsolètes.

Article 36. Service d'assistance

36.1. Mysolution fournira au Client un niveau raisonnable de support en cas de demandes de renseignements des Utilisateurs Finaux. Le Client peut contacter Mysolution pendant les heures d'ouverture indiquées ci-dessous :

Jours | Heures d'ouverture (CET, Central European Time)

Lundi au vendredi | 09h00 - 17h30

Samedi et dimanche | Fermé

Jours fériés officiels* | Fermé

Les jours fériés officiels tels que définis dans le Code du travail français et Néerlandais.

36.2. Les personnes de contact mentionnées à l'article 35.1 de ces Conditions Générales peuvent contacter le service d'assistance via le système de ticket de Mysolution, accessible à l'adresse suivante : <https://mysolution.topdesk.net>.

36.3. Mysolution fera tout son possible pour répondre aux demandes de renseignements et aux demandes qui ne constituent pas une demande de modification ou un incident dans les 24 heures (ouvrés) suivant la réception de la demande, en ne comptant que le temps dans les Heures d'Ouverture spécifiées.

Article 37. Demandes de modification

37.1. Le Client peut soumettre une demande à Mysolution pour des modifications des Services. Ces demandes peuvent être soumises au service d'assistance pendant les Heures d'Ouverture.

Mysolution fera tout son possible pour évaluer si une demande de modification peut être mise en œuvre dans un délai de cinq (5) jours ouvrables (ouvrés) et fournir un retour d'information au Client. En aucun cas, Mysolution n'est tenue de mettre en œuvre les demandes de modification du Client. Mysolution est en droit de facturer des frais raisonnables au Client pour le travail résultant des demandes de modification.

Article 38. Signalement des incidents

38.1. Si le Client détecte un incident lors de l'utilisation des Services, il doit en informer Mysolution immédiatement via le système de tickets de Mysolution, accessible à l'adresse suivante : <https://mysolution.topdesk.net>.

38.2. Le Client fournira à Mysolution toute la coopération nécessaire pour enquêter et résoudre l'incident signalé. Cela inclut, sans s'y limiter, la fourniture de toutes les informations nécessaires et l'accès aux emplacements, services ou comptes sous leur contrôle, si cela est nécessaire pour résoudre l'incident. Mysolution peut suspendre le traitement du rapport si le Client ne fournit pas la coopération raisonnablement nécessaire.

Article 39. Gestion des incidents

39.1. Un employé de Mysolution évaluera l'incident signalé par le Client dès que possible afin de déterminer la priorité. La priorité est déterminée en fonction de l'impact de l'incident. L'impact est classé selon l'aperçu suivant, basé sur les informations fournies par le Client :

Catégorie d'impact | Description

Élevé (H)

- Un grand nombre d'employés du Client est affecté.
- Un grand nombre d'Utilisateurs Finaux est affecté.

- L'impact financier est susceptible de dépasser les coûts de Licence pour le Logiciel sur 6 mois.
- Il existe un risque important de dommages à la réputation.

Moyen (M)

- Un groupe limité d'employés du Client est affecté.
- Un groupe limité d'Utilisateurs Finaux est affecté.
- L'impact financier est susceptible de dépasser 2 mois mais de rester inférieur à 6 mois de coûts de Licence pour le Logiciel.
- La possibilité de certains dommages à la réputation est plausible.

Faible (L)

- Seul un petit nombre d'employés du Client est affecté.
- Seul un petit nombre d'Utilisateurs Finaux est affecté.
- L'impact financier est susceptible de rester inférieur à 2 mois de coûts de Licence pour le Logiciel.
- Il existe peu de chances de dommages à la réputation.

Article 39. Gestion des incidents (suite)

39.2. Basé sur l'impact et l'urgence attribués à un incident, Mysolution attribue une priorité à l'incident à l'aide de la matrice ci-dessous :

Impact	Élevé (H)	Moyen (M)	Faible (L)
Urgence			
Élevé (H)	1	2	3
Moyen (M)	2	3	4
Faible (L)	3	4	4

39.3. Si le Client n'est pas d'accord avec la priorité attribuée à l'incident par Mysolution, il doit en informer immédiatement le service d'assistance, après quoi le problème sera remonté au niveau de la direction pour une résolution. Les parties feront tout leur possible pour parvenir à un accord sur la priorité de l'incident en question.

39.4. Mysolution fera tout son possible pour respecter les temps de réponse et de résolution d'un incident en fonction de la priorité attribuée, comme indiqué ci-dessous :

Priorité	Temps de réponse	Temps de résolution
1 (Critique)	30 minutes	4 heures
2 (Élevée)	4 heures	16 heures
3 (Moyenne)	12 heures	5 jours ouvrables
4 (Faible)	24 heures	20 jours ouvrables

39.5. Lors du calcul des Temps de Réponse et de Résolution, les heures en dehors des Heures d'Ouverture ne sont pas comptées.

39.6. Mysolution fera tout son possible pour fournir au Client des mises à jour raisonnables sur l'avancement et le délai estimé de résolution de l'incident.

39.7. Une fois l'incident résolu, Mysolution fera tout son possible pour informer le Client dès que possible de la (supposée) cause de l'incident et de la manière dont il a été résolu.

Module D – Conditions spécifiques de service pour les services supplémentaires

Ce module s'applique si le Client demande des services supplémentaires ou s'ils sont inclus dans l'Accord.

Article 40. Services de formation

40.1. Si des services de formation sont inclus dans l'Accord, Mysolution fera tout son possible pour organiser et fournir la formation dans les délais convenus avec le Client.

40.2. Les formations peuvent être organisées sur site chez le Client ou à distance via des moyens électroniques. Le mode et les détails de la formation seront convenus d'un commun accord entre les parties.

40.3. Les formations proposées par Mysolution visent à améliorer les compétences du personnel du Client dans l'utilisation des Logiciels ou des Services fournis par Mysolution.

40.4. Mysolution se réserve le droit de facturer les services de formation séparément, à moins que ces services ne soient explicitement inclus dans l'Offre ou l'Accord.

Module E – Dispositions générales de mise à niveau et de maintenance

Ce module concerne la gestion des mises à niveau des services et logiciels fournis par Mysolution, ainsi que la maintenance associée.

Article 41. Mises à jour et mises à niveau

41.1. Mysolution peut de temps en temps mettre à jour ou améliorer ses Services et Logiciels. Cela peut inclure des corrections de bogues, des mises à jour de sécurité ou des nouvelles fonctionnalités.

41.2. Le Client accepte que certaines mises à jour ou mises à niveau puissent être automatiques, et que certaines fonctionnalités puissent être ajoutées, modifiées ou supprimées. Mysolution fera tout son possible pour informer le Client des changements significatifs avant leur mise en œuvre.

41.3. Mysolution ne peut garantir que toutes les versions précédentes des Logiciels seront prises en charge indéfiniment. Le Client est responsable de la mise à niveau vers les versions plus récentes lorsque celles-ci deviennent disponibles.

Article 42. Maintenance planifiée et d'urgence

42.1. Mysolution fera tout son possible pour informer le Client à l'avance de toute Maintenance Planifiée qui pourrait affecter la disponibilité des Services. Mysolution s'efforcera d'effectuer cette maintenance pendant les périodes de faible utilisation

42.2. En cas de Maintenance d'Urgence, Mysolution pourra effectuer des travaux sans préavis si cela est nécessaire pour la sécurité ou la stabilité des Services. Le Client sera informé dès que possible après le début des travaux d'urgence.

Article 43. Suspension temporaire des services

43.1. Mysolution se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès aux Services pour des raisons de maintenance ou d'autres modifications nécessaires. Mysolution fera tout son possible pour minimiser les interruptions de Service.

43.2. Si une suspension temporaire des Services est nécessaire, Mysolution en informera le Client dans un délai raisonnable avant la suspension, sauf en cas de Maintenance d'Urgence ou de circonstances imprévues.

43.3. Pendant la suspension temporaire des Services, Mysolution ne sera pas responsable des dommages indirects ou des pertes de données qui pourraient résulter de l'interruption temporaire des Services.

Module F – Gestion des données et sécurité

Ce module concerne les mesures de sécurité relatives aux Données du Client et aux politiques de gestion des données de Mysolution.

Article 44. Sécurité des données

44.1. Mysolution mettra en œuvre des mesures de sécurité raisonnables et appropriées pour protéger les Données du Client contre tout accès, perte ou destruction non autorisés.

44.2. Le Client reconnaît que Mysolution ne peut garantir une protection absolue contre toutes les menaces potentielles. Mysolution ne peut être tenue responsable en cas de perte de

données, d'accès non autorisé ou d'attaque informatique, sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle de la part de Mysolution.

44.3. Le Client est responsable de la gestion des droits d'accès et de la sécurité de ses propres systèmes, comptes et environnements d'exploitation dans le cadre des Services fournis.

Article 45. Sauvegarde des données du Client

45.1. Les Données du Client seront sauvegardées conformément aux politiques de sauvegarde spécifiées dans l'Accord.

45.2. Mysolution conservera les sauvegardes pendant la période indiquée dans l'Accord ou conformément à la politique de sauvegarde par défaut décrite dans le module de niveau de service correspondant.

45.3. Le Client est responsable de la demande de restauration des Données à partir des sauvegardes, dans le cadre des conditions définies dans l'Accord.

Article 46. Politique de protection des données

46.1. Si les Données du Client comprennent des données personnelles, le Client est responsable de garantir que leur traitement est conforme à la législation applicable en matière de protection des données, y compris le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

46.2. Le Client conclura un Contrat de traitement avec Mysolution si les Données comprennent des données personnelles traitées par Mysolution au nom du Client. Ce Contrat de traitement définira les obligations respectives des parties en ce qui concerne la gestion des données personnelles.

Module G – Dispositions concernant les litiges et réclamations

Ce module décrit les procédures applicables aux litiges entre le Client et Mysolution.

Article 47. Réclamations

47.1. Si le Client souhaite soumettre une réclamation concernant les Services fournis par Mysolution, il doit le faire par écrit et dans un délai raisonnable après la découverte de la cause de la réclamation.

47.2. Mysolution examinera la réclamation et fera tout son possible pour proposer une solution dans un délai raisonnable.

47.3. Si la réclamation ne peut pas être résolue à l'amiable, le Client et Mysolution conviennent de suivre la procédure de résolution des litiges décrite à l'article 48.

Article 48. Résolution des litiges

48.1. En cas de litige découlant de l'Accord, les parties feront tout leur possible pour parvenir à une solution à l'amiable.

48.2. Si aucun accord ne peut être trouvé à l'amiable, le litige sera soumis à la compétence exclusive du tribunal compétent du district où Mysolution est établie, à moins que les parties ne conviennent d'une autre juridiction.

48.3. L'Accord est régi par le droit français, et tout litige sera jugé conformément à ce droit, sauf si une loi impérative impose une autre législation.

Article 49. Période de limitation

49.1. Toutes les réclamations du Client contre Mysolution se prescrivent dans un délai d'un an après leur survenance, à moins que la loi impérative n'impose un autre délai.

Module H – Dispositions spécifiques au traitement des paiements

Ce module concerne les règles spécifiques applicables au traitement des paiements pour les Services fournis par Mysolution.

Article 50. Retards de paiement

50.1. Si le Client ne paie pas une facture dans le délai convenu, Mysolution se réserve le droit de suspendre ou de limiter l'accès aux Services jusqu'à ce que les paiements en retard soient réglés.

50.2. Mysolution est également en droit de facturer des intérêts sur les paiements en retard conformément aux lois en vigueur.

Article 51. Frais de recouvrement

51.1. Si le Client ne paie pas une facture après un rappel ou une mise en demeure, Mysolution peut engager une procédure de recouvrement. Tous les frais extrajudiciaires et judiciaires liés au recouvrement de la dette, y compris, mais sans s'y limiter, les frais d'avocat, d'huissier et d'agence de recouvrement, seront à la charge du Client.

51.2. Les frais de recouvrement seront calculés conformément aux taux maximums autorisés par la législation applicable.

Article 52. Facturation électronique

52.1. Le Client accepte que toutes les factures soient émises sous forme électronique, sauf accord contraire.

52.2. Le Client est responsable de la mise à disposition d'une adresse électronique valide pour la réception des factures électroniques. Mysolution ne sera pas tenue responsable des retards de paiement dus à une adresse électronique incorrecte ou obsolète fournie par le Client.

- Module I – Confidentialité et clauses spécifiques de sécurité des données

Ce module traite des engagements des parties en matière de confidentialité et de gestion de la sécurité des données.

Article 53. Engagements en matière de confidentialité

53.1. Chaque partie s'engage à garder confidentielles toutes les informations confidentielles obtenues de l'autre partie dans le cadre de l'Accord et à ne les utiliser que dans le cadre de l'exécution de l'Accord.

53.2. Les informations confidentielles comprennent, entre autres, les secrets commerciaux, les données sensibles, les stratégies commerciales et toutes autres informations désignées comme confidentielles par l'une ou l'autre partie.

Article 54. Obligations de protection des données

54.1. Le Client et Mysolution s'engagent à respecter la législation en vigueur en matière de protection des données, notamment le RGPD, pour toute donnée personnelle traitée dans le cadre de l'Accord.

54.2. Le Client est responsable d'obtenir tous les consentements nécessaires des individus concernés avant de fournir des données personnelles à Mysolution.

54.3. Mysolution prendra des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre tout accès non autorisé, perte, destruction ou divulgation.

Module J – Dispositions spécifiques aux licences de logiciels

Ce module couvre les droits et obligations liés à l'utilisation des licences de logiciels fournies par Mysolution.

Article 55. Droits d'utilisation des licences

55.1. Le Client reçoit une licence non exclusive, non transférable et non sous-licenciable pour utiliser les logiciels fournis par Mysolution, conformément aux termes de l'Accord.

55.2. Le Client n'est pas autorisé à modifier, copier, distribuer ou vendre les logiciels, sauf autorisation expresse écrite de Mysolution.

55.3. Le Client est responsable de l'utilisation correcte et sécurisée des logiciels, conformément aux conditions spécifiées dans l'Accord.

Article 56. Propriété intellectuelle

56.1. Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux logiciels fournis par Mysolution restent la propriété exclusive de Mysolution ou de ses fournisseurs, sauf disposition contraire dans l'Accord.

56.2. Le Client ne doit pas supprimer, modifier ou altérer les avis de droits d'auteur, de marques ou d'autres droits de propriété inclus dans les logiciels fournis par Mysolution.

Module K – Assistance technique et support

Ce module couvre les engagements de Mysolution en matière d'assistance technique et de support pour les logiciels et services fournis.

Article 57. Support technique

- 57.1. Mysolution fournira un support technique raisonnable pendant les heures d'ouverture convenues, telles que spécifiées dans les Conditions Générales ou dans l'Accord.
- 57.2. Les demandes de support technique doivent être soumises via les canaux de support désignés par Mysolution, tels que le système de tickets en ligne.

Article 58. Temps de réponse et résolution

- 58.1. Mysolution fera tout son possible pour respecter les temps de réponse et de résolution spécifiés dans les Conditions Générales ou dans l'Accord.
- 58.2. Si un problème technique ne peut pas être résolu dans le délai initialement prévu, Mysolution informera le Client du nouveau délai de résolution estimé.

Article 59. Limites de responsabilité pour le support technique

- 59.1. Mysolution n'est pas responsable des problèmes techniques ou des pertes de données résultant de l'utilisation incorrecte des logiciels par le Client ou d'une intervention non autorisée par des tiers.
- 59.2. Mysolution ne sera pas tenue responsable des pertes indirectes, y compris la perte de revenus ou les interruptions d'activité, dues à des problèmes techniques affectant les logiciels ou services fournis.

Article 60. Tarification du support technique

- 60.1. Le support technique est généralement inclus dans les frais de licence du logiciel, sauf accord contraire entre les parties.
- 60.2. Si le Client demande un support technique en dehors des heures d'ouverture ou au-delà de ce qui est convenu dans l'Accord, Mysolution est en droit de facturer des frais supplémentaires.
- 60.3. Mysolution informera le Client à l'avance des coûts supplémentaires potentiels associés à la fourniture de support technique en dehors des conditions standard.

Module L – Modifications et mises à jour des conditions générales

Ce module traite de la manière dont Mysolution peut mettre à jour ou modifier ces Conditions Générales et des droits du Client à cet égard.

Article 61. Modifications des Conditions Générales

61.1. Mysolution se réserve le droit de modifier ces Conditions Générales à tout moment. Les modifications apportées aux Conditions Générales s'appliquent également aux Accords déjà en cours, sauf indication contraire.

61.2. Mysolution informera le Client des modifications au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur.

61.3. Si le Client ne souhaite pas accepter une modification des Conditions Générales, il a le droit de résilier l'Accord avant la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions, en notifiant Mysolution par écrit.

Article 62. Acceptation des modifications

62.1. Si le Client continue d'utiliser les Services après la date d'entrée en vigueur des modifications des Conditions Générales, cela sera considéré comme une acceptation des nouvelles conditions.

62.2. Le Client est en droit de demander une clarification ou des explications supplémentaires sur les modifications avant leur entrée en vigueur.

Module M – Résiliation et conséquences de la résiliation

Ce module couvre les dispositions relatives à la résiliation des Services et les étapes à suivre après la fin de l'Accord.

Article 63. Résiliation de l'Accord

63.1. Chaque partie peut résilier l'Accord en respectant un préavis de 3 mois, sauf disposition contraire dans l'Accord.

63.2. Si l'une des parties ne respecte pas les obligations contractuelles ou en cas de faillite ou cessation d'activité, l'autre partie peut résilier l'Accord immédiatement sans préavis.

Article 64. Conséquences de la résiliation

- 64.1. À la résiliation de l'Accord, le Client cessera immédiatement d'utiliser les logiciels et services fournis par Mysolution, sauf disposition contraire dans l'Accord.
- 64.2. Le Client est responsable du paiement de tous les montants dus à Mysolution jusqu'à la date de résiliation.
- 64.3. Après la résiliation de l'Accord, Mysolution supprimera toutes les données du Client conformément à la politique de sauvegarde spécifiée, sauf si les parties en conviennent autrement.

Article 65. Droit à l'assistance à la sortie

- 65.1. Si l'Accord est résilié, Mysolution fournira, à la demande du Client, une assistance raisonnable pour la transition vers un autre fournisseur de services.
- 65.2. Mysolution se réserve le droit de facturer des frais pour l'assistance à la sortie si cela nécessite des ressources supplémentaires ou des services qui dépassent le cadre de l'Accord initial.

Module N – Dispositions diverses

Ce module couvre les clauses diverses qui s'appliquent à l'Accord entre Mysolution et le Client.

Article 66. Divisibilité

- 66.1. Si une disposition des présentes Conditions Générales est jugée invalide, illégale ou inapplicable, cela n'affectera pas la validité ou l'applicabilité des autres dispositions.
- 66.2. Les parties conviendront d'une nouvelle disposition remplaçant la disposition invalide, qui reflète autant que possible l'intention initiale.

Article 67. Cession

- 67.1. Le Client ne peut céder ses droits ou obligations découlant de l'Accord à un tiers sans l'accord écrit préalable de Mysolution.

67.2. Mysolution peut céder ses droits ou obligations découlant de l'Accord à une filiale, une société mère ou dans le cadre d'une fusion ou d'une acquisition sans le consentement du Client, à condition que ce dernier soit informé par écrit.

Article 68. Relation entre les parties

68.1. L'Accord ne crée aucune relation de partenariat, de coentreprise, de franchise ou de relation employeur-employé entre les parties.

68.2. Chaque partie agit en tant qu'entité indépendante et aucune partie n'a le pouvoir de lier l'autre à des obligations contractuelles.

Article 69. Notifications

69.1. Toute notification ou communication faite dans le cadre de l'Accord doit être envoyée par écrit à l'adresse officielle ou à l'adresse électronique fournie par chaque partie.

69.2. Les notifications électroniques seront considérées comme reçues au moment où elles sont envoyées, à moins que le destinataire ne puisse prouver qu'il ne les a pas reçues.

Article 70. Force majeure

70.1. Aucune des parties ne sera tenue responsable des manquements ou retards dans l'exécution de ses obligations contractuelles dus à un cas de force majeure.

70.2. Les cas de force majeure incluent, sans s'y limiter : catastrophes naturelles, incendies, inondations, grèves, actes de guerre, pandémies, pannes de courant, perturbations des télécommunications ou tout autre événement échappant au contrôle raisonnable de la partie concernée.

70.3. Si un cas de force majeure persiste pendant plus de trois mois, chaque partie a le droit de résilier l'Accord par notification écrite à l'autre partie, sans qu'il n'y ait d'obligation d'indemnisation.

Article 71. Loi applicable / juridiction / règlement des litiges

71.1. L'Accord, ainsi que toute question découlant de celui-ci, est régi par le droit français, sauf disposition contraire prévue par des lois impératives.

71.2. Tout litige découlant de l'Accord ou en relation avec celui-ci sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du district où Mysolution est située, à moins que les parties n'en conviennent.

71.3 Le Client est informé par Mysolution de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes Conditions Générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation.

Après avoir saisi le service client ou l'Etablissement pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le Client peut saisir le Médiateur.

Les modalités de saisine du Médiateur et ses coordonnées sont disponibles sur le site de l'Association des Médiateurs Européens AME <https://www.mediateurseuropeens.org/en> cliquant sur le lien <https://www.mediateurseuropeens.org/demander-une-mediation>.

Article 72. Intégralité de l'Accord

72.1. Ces Conditions Générales, ainsi que tout autre document expressément incorporé dans l'Accord, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties en ce qui concerne leur objet. Aucune autre condition communiquée par le Client ne pourra s'y intégrer.

72.2. Toute modification de l'Accord doit être faite par écrit et signée par les deux parties.

72.3 Si une ou plusieurs stipulations des Conditions Générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

73.3 La langue faisant foi est le français. Si les Conditions Générales venaient à faire l'objet d'une traduction en langue étrangère, la langue française prévaudra sur toute autre traduction en cas de contestation, litige, difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes conditions et de façon plus générale concernant les relations existant entre les parties.

73.4 Le Client reconnaît et accepte que Mysolution puisse céder les présentes Conditions Générales ainsi que l'ensemble des droits et obligations qui y sont attachés, à tous tiers, sans accord préalable et écrit du Client. Le Client ne peut céder les Conditions Générales, ni les droits et obligations qui y sont attachés aux tiers sans l'accord préalable et écrit de Mysolution.

Article 73. Non-renonciation

73.1. Si l'une des parties n'exerce pas un droit ou un recours prévu par l'Accord ou par la loi, cela ne constitue pas une renonciation à ce droit ou à ce recours.

Module O – Utilisation des sous-traitants et des tiers

Ce module décrit les droits et obligations de Mysolution et du Client concernant l'utilisation de sous-traitants ou de tiers dans le cadre de l'exécution de l'Accord.

Article 74. Utilisation des sous-traitants

74.1. Mysolution se réserve le droit d'engager des sous-traitants pour exécuter certaines parties de l'Accord, à condition que cela n'affecte pas les obligations de Mysolution envers le Client.

74.2. Mysolution restera responsable de l'exécution correcte de l'Accord, même si elle sous-traite certaines obligations à des tiers.

Article 75. Responsabilité des tiers

75.1. Si le Client engage un tiers pour exécuter des parties de l'Accord ou des tâches connexes, il reste responsable de la gestion correcte de ce tiers et de la bonne exécution des tâches confiées.

75.2. Mysolution ne sera pas tenue responsable des actions, omissions ou manquements des tiers engagés par le Client.

Module P – Dispositions spécifiques à la confidentialité et aux données personnelles

Ce module détaille les exigences relatives à la confidentialité et à la protection des données dans le cadre de l'exécution des Services.

Article 76. Obligations de confidentialité

76.1. Chaque partie s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre partie à des tiers sans consentement préalable, sauf si cela est requis par la loi ou par une autorité compétente.

76.2. Les obligations de confidentialité restent en vigueur après la résiliation de l'Accord, pour une durée de cinq ans.

Article 77. Traitement des données personnelles

77.1. Si Mysolution traite des données personnelles pour le compte du Client, les parties concluront un Contrat de traitement conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

77.2. Le Client reste responsable du respect de la législation applicable en matière de protection des données, notamment en obtenant les consentements appropriés des personnes concernées lorsque cela est nécessaire.

Article 78. Sécurité des données

78.1. Mysolution mettra en place des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre tout accès non autorisé ou tout traitement illicite.

78.2. Mysolution informera le Client dès que possible en cas de violation de données susceptibles d'affecter les droits et libertés des personnes concernées.

Article 79. Destruction des données

79.1. Après la résiliation de l'Accord ou à la demande écrite du Client, Mysolution détruira ou anonymisera toutes les données personnelles détenues dans le cadre de l'exécution de l'Accord, à moins que la loi n'exige leur conservation.

79.2. Mysolution fournira, sur demande, une confirmation écrite de la destruction ou de l'anonymisation des données personnelles.

Article 80. Responsabilités du Client en matière de données

80.1. Le Client est responsable de veiller à ce que les données personnelles qu'il fournit à Mysolution soient collectées et traitées conformément à la législation applicable.

80.2. Le Client garantit qu'il a le droit de transférer les données personnelles à Mysolution pour le traitement dans le cadre de l'exécution de l'Accord.