

## Contrat de Services EMEA

Ce Contrat de Services EMEA (le « **Contrat** ») est conclu entre vous, le client (le « **Client** » ou « **Vous** ») et le Prestataire tel que défini ci-dessous. Le Prestataire, par l'intermédiaire de ses employés, agents et contractants, s'engage à réaliser les prestations de consulting et/ou de formation décrites dans le Formulaire de Commande de Service, Devis Prestataire ou Description des Services (considéré chacun comme une Commande de Services appelée ici « **CS** »), le présent Contrat en faisant partie intégrante. Si Vous faites l'acquisition de Prestations de service (telles que définies ci-dessous) en lien avec vos activités commerciales et internes, vous serez considéré à la fois comme Client et Client Final (tel que défini ci-dessous) en vertu du présent Contrat. Si vous faites l'acquisition de Prestations de service à titre de prestataire de services pour l'un de vos clients ou pour les revendre à l'un de vos clients, vous serez considéré comme le Client et votre client sera considéré comme le Client Final en vertu du présent Contrat.

### 1. Définitions.

- (a) « **Affilié** » désigne toute entité juridique contrôlant, contrôlée par ou placée sous le contrôle d'une même entité que l'une des parties au présent Contrat, pour autant qu'une telle relation de contrôle existe.
- (b) « **Activités** » désigne un service de consulting et/ou de formation effectué par le Prestataire facturée en fonction du temps de travail effectué.
- (c) « **Client Final** » désigne l'entité identifiée comme "Utilisateur Final" ou "Client Final" sur la CS.
- (d) « **Commande de Services au Forfait** » ou « **CS au Forfait** » (ou Fixed Price Service Order) désigne une commande de Livrables à fournir par le Prestataire pour un prix déterminé quel que soit le temps de travail effectué.
- (e) « **Commande de Services en régie** » ou « **CS en régie** » (ou « Time and Materials Service Order) désigne une commande d'Activités facturées à l'heure ou à la journée.
- (f) « **Description de Services** » (ou **Service Offering Descriptions** ) désigne un document incorporé par référence à une CS contenant soit une description des Activités planifiées dans une CS en régie ou une description des Livrables à fournir dans une CS au Forfait (ci-après « **DS** »). Lorsque la DS n'est pas intégrée à la CS, elle sera disponible, à la date de la CS, au lien suivant <http://quest.com/legal/service-offering-descriptions.aspx>.
- (g) « **Documentation** » désigne les manuels utilisateurs et la documentation fournis par le Prestataire avec les Produits.
- (h) « **Engagement** » désigne un ensemble de jours ouvrés consécutifs pendant lesquels le Prestataire réalisera les Prestations de service chez le Client Final.
- (i) « **Hardware** » désigne le matériel informatique identifié dans une CS ayant été acquis par le Client au titre d'un contrat distinct.
- (j) « **Jour** » désigne sept heures et demie (7,5 heures).
- (k) « **Jour Ouvré** » désigne un jour calendrier pendant lequel le Prestataire réalisera les Prestations de service.
- (l) « **Temps prépayé** » (ou *Prepaid Time*) désigne le temps qui est facturé au Client immédiatement après la signature de la CS.
- (m) « **Prestations de service** » désigne une Activité ou un Livrable.
- (n) « **Prestataire** » désigne soit (i) Quest Software International Ltd dont le siège social est situé à City Gate Park Mahon Cork Irlande soit (ii) lorsqu'une CS est placée auprès d'un Affilié de Quest Software International Ltd, l'Affilié qui aura signé ou validé la CS.
- (o) « **Produits** » désigne les Logiciels et/ou le Hardware identifiés dans une CS ou un DS et acquis par le Client au titre d'un contrat distinct.
- (p) « **Livrable** » (ou Project Deliverables) désigne une tâche particulière à accomplir ou un élément à créer par le Prestataire facturé en fonction du forfait acquis par le Client.
- (q) « **Logiciel** » désigne les produits dont le Prestataire est propriétaire tels qu'identifiés sur une CS ou DS et pour lesquels le Client a acquis des licences au titre d'un contrat distinct.
- (r) « **Temps** » est la quantité de Jours ou d'heures indiqués sur une CS.

### 2. Procédure.

- (a) **Bon de Commande.** Sauf disposition contraire dans une CS, le Prestataire traitera la CS à la réception de celle-ci dûment signée et/ou du bon de commande du Client ("**BDC**") pour les Prestations de service, les frais de déplacement et de séjour estimés tels qu'indiqué dans le tableau de frais de la CS. Lorsque des frais de déplacement et de séjour sont applicables, ils seront estimés et indiqués dans la CS sur une ligne séparée.
- (b) **Affectation des ressources.** L'équipe dédiée au projet sera assignée au Client suite à la réception par le Prestataire d'une CS signée par le Client et/ou du BDC du Client. Les Prestations de service commenceront à la date convenue d'un commun accord par les parties. Le Prestataire sera responsable envers le Client des actes et omissions de ses sous-contractants (s'il en existe) effectuant des Prestations de service selon la CS.
- (c) **Annulation et Report.** Sauf indication contraire sur la CS, si le Client annule ou reporte un Engagement moins de dix (10) jours avant la date de début prévue, le Client s'engage (a) pour une CS en régie à payer au Prestataire des frais d'annulation équivalents à trois (3) Jours d'Activités ou forfaitairement trois (3) Jours d'Activités prépayées (si applicables) ou (b) pour une CS au forfait à payer au Prestataire trois (3) Jours de Prestations de service au taux journalier moyen établi par le Prestataire. De plus, le Client s'engage à prendre en charge la totalité des frais de déplacement et de séjour non remboursables qui sont consécutifs à la modification de la Date de Début par le Client. Le Client s'interdit d'annuler un Engagement une fois que celui-ci a débuté, sauf pour des motifs indépendants de sa volonté ou bien si les Prestations de service sont achevées. Lorsque pour des raisons autres que celles mentionnées dans la phrase précédente, un Engagement est annulé une fois qu'il a débuté, le Client sera tenu soit de régler au Prestataire le montant correspondant au temps restant dans l'Engagement soit de renoncer au nombre de Jours prépayés correspondant.
- (d) **Hypothèses et Obligations du Client.** Le Client s'engage à signer ou (si applicable) à exiger du Client Final la signature des feuilles de présence et des rapports d'Activités (« **weekly Time and Activity reports** ») validant la réalisation des Prestations de service. Dans le cas où des sessions de formations sont dispensées conformément à la CS, le Client s'engage également à signer les formulaires d'évaluation des cours avant le départ du formateur en charge. Dans le cas où les feuilles de présence ne sont pas signées par le Client dans les cinq (5) jours à compter de la date de leur remise au Client ou si le Client n'a formulé, par écrit, aucune demande de rectification, les Prestations de service seront réputées conformes et acceptées par le Client. De plus, le Client s'engage à fournir ou (si applicable) à s'assurer que le Client Final :
  - Affecte une ressource technique à plein temps au projet afin de fournir au Prestataire l'assistance nécessaire en vue de réaliser les Prestations de service.

- Fournit aux consultants du Prestataire un local adéquat et approprié ainsi que l'accès aux serveurs, systèmes et données qui pourraient s'avérer utiles à la réalisation des Prestations de service.
- Constitue une équipe projet dotée de compétences professionnelles, de l'expertise technique et d'un pouvoir de décision nécessaires pour assurer le déroulement efficace du projet.
- Sur demande, fournit au(x) consultant(s) du Prestataire la documentation à jour des pratiques et procédures internes en vigueur en lien avec les Prestations de service à réaliser dans le cadre de la CS.

(e) **Finalisation des Livrables.** Le présent article ne s'applique qu'aux CS au forfait. Suite à la finalisation des Livrables et à leur remise au Client, le Prestataire devra informer le Client par écrit que lesdits Livrables ont été créés et remis au Client. Durant les dix (10) jours suivant la remise des Livrables au Client (le "Délai de vérification de la conformité"), si le Client détermine que les Livrables ne sont pas conformes à leurs descriptions incluses dans la CS, il doit en informer le Prestataire et décrire chaque non-conformité ("avis de non-conformité"). À la réception dudit avis de non-conformité, le Prestataire devra modifier les Livrables non conformes et un nouveau Délai de vérification de la conformité commencera à la remise des Livrables révisés. Si le Client ne fournit pas d'avis de non-conformité dans le Délai de vérification de la conformité, Livrables seront réputées être finalisées et conformes. Rien dans le présent Article n'affecte les droits du Client en vertu de l'Article Garantie.

**3. Temps.** La CS en régie indiquera le Temps que le Prestataire a estimé de bonne foi être nécessaire à la réalisation des Activités décrites dans ladite CS (« **Temps Estimé** »). Le Prestataire mettra tous les moyens à sa disposition pour réaliser les Activités dans le Temps Estimé. Cependant le Prestataire ne s'engage en aucun cas sur une obligation de résultat concernant la réalisation desdites Activités. Le Prestataire informera le Client sans délai s'il juge que plus de Temps est nécessaire afin de finaliser lesdites Activités décrites. Le Prestataire ne sera pas en mesure de poursuivre l'exécution aucune Activité au-delà du Temps indiqué sans un amendement à la CS dûment signé. Après réception d'un email du Client ou de tout autre écrit précisant l'accord de celui-ci, le Prestataire pourra modifier la répartition du temps indiqué dans la CS, pourvu que ladite répartition n'excède pas le montant total de Temps Estimé qui y est stipulé. Le cas échéant, les Jours prépayés seront décomptés pour les Activités réalisées avant les jours non prépayés.

#### 4. Formations en ligne ou Web Based Training (« WBT »)

(a) **Les Formations.** Chaque WBT (désigné ci-après une "**Formation**") doit débuter dans les douze (12) mois à compter de la date d'achat et s'achever dans les quatorze (14) jours après son commencement. Si la Formation n'a pas débuté dans les douze (12) mois à compter de la date d'achat ou bien n'a pas été finalisée dans les quatorze (14) jours suivant la date de commencement, le droit de suivre ou d'achever la Formation expirera, sans donner droit à remboursement. Chaque Formation peut être suivie que par une seule personne au sein de l'organisation du Client.

(b) **Supports de Formation.** Les supports fournis pendant la Formation sont réputées être des Informations Confidentielles du Prestataire (telles que définies à l'Article 8 ci-dessous) et ne peuvent être reproduits, téléchargés, faire l'objet d'une impression écran, ou autrement dupliqués sans l'accord express et écrit du Prestataire.

(c) **Garantie.** En lieu et place de la garantie stipulée à l'Article *Garantie* ci-dessous, Prestataire garantit que chaque Formation est présentée de manière techniquement correcte et avec tout le soin et la compétence professionnelle requis. Cette garantie est valable pendant la durée de la Formation et dans les dix (10) jours suivant son achèvement (la « **Période de Garantie WBT** »). Tous manquements à la garantie précitée doivent être notifiés au Prestataire par écrit pendant la Période de Garantie WBT. Le seul recours du Client et la seule obligation du Prestataire en cas de manquement à cette garantie consistera, pour le Prestataire (i) à permettre au Client d'allouer le montant payé pour la Formation non conforme à une autre Formation dans les neuf (9) mois à compter de la date de non-conformité de Formation ou bien (ii) à rembourser les montants payés pour cette Formation. Pour les besoins du présent Article les termes « de manière techniquement correcte » signifient que les informations fournies pendant la Formation sont pour l'essentiel exactes et conformes à la Documentation applicable.

#### 5. Frais.

(a) **Facturation.** Sauf disposition contraire dans la CS, le Client s'engage à régler entièrement toutes factures émises par le Prestataire dans un délai de trente (30) jours à compter de leur date d'émission. Tout montant non réglé par le Client après la date d'échéance fera l'objet d'une pénalité de retard mensuelle à hauteur de 1,5% du montant de la facture, à partir de la date d'échéance jusqu'au paiement intégral, ou au taux maximum autorisé par la loi, si inférieur. Toutes taxes locales ainsi que tous frais de déplacement et de séjour seront facturés au titre de lignes distinctes.

(b) **Dépenses.** Lorsque la CS ne précise pas que les Frais de Déplacement sont inclus dans le prix ou ne sont pas applicables, le Client accepte de rembourser au Prestataire les frais de déplacement et de séjour raisonnablement engagés au cours de l'exécution de chaque CS ("**Frais de Déplacement**"). Les Frais de Déplacement, sauf indication contraire dans la CS, seront soumis aux conditions suivantes :

- Les vols seront effectués en classe économique, toutefois, lorsque possible, le Prestataire réservera des vols à tarifs réduits.
- Les voitures de location correspondront à des véhicules de tourisme de catégorie intermédiaire ou inférieure. Le remboursement des indemnités kilométriques pour l'utilisation des voitures personnelles n'excédera pas le plafond de remboursement des indemnités kilométriques prévu par la législation fiscale en vigueur.
- L'hébergement devra être effectué dans des chambres d'hôtel standard, sauf accord contraire du Client. Le Prestataire s'engage à rechercher des tarifs avantageux pour les chambres et s'efforcera de profiter des remises spéciales, que le Client a pu négocier avec les hôtels locaux.
- Les repas pour les Prestations de service, incluant ceux pris pendant les jours de déplacement, seront facturés au prix standard ou au taux de remboursement des repas en vertu de la législation fiscale en vigueur ; aucun reçu ne sera fourni pour les repas.

Aucun Frais de Déplacement ne sera facturé pour le Temps effectué à distance et désigné comme « Remote » dans la CS.

(c) **Durée de Validité.** Les prix figurant sur la CS sont valides pour les Prestations de service réalisées au cours de l'année suivant la date de signature de la CS par le Client. Tout le Temps prépayé non utilisé dans les 12 mois suivant la date de signature de la CS expirera sans donner droit à remboursement.

(d) **Heures Ouvrées, Week-ends, et Jours Fériés.** Sauf accord contraire des Parties, les Prestations de service seront exécutées du Lundi au Vendredi entre 9:00 et 17:30, heure locale (les "**Heures Ouvrées**"), excluant les week-ends et les jours fériés. Lorsque les Prestations de service sont réalisées en dehors des Heures Ouvrées, une heure et demie (1,5 heures) sera facturée pour chaque heure travaillée de 17:30 à 22:00, deux heures (2 heures) seront facturées par heure travaillée de 22 :00 à 09 :00 ou pendant les week-ends ou jours fériés. Le Prestataire réalisera les Prestations de service au-delà des Heures Ouvrées seulement après y avoir été autorisé par écrit par le Client.

**6. Propriété Intellectuelle.** Toute la propriété intellectuelle développée par le Prestataire durant l'exécution des Prestations de service , y compris les idées, le savoir-faire, les techniques, la documentation et tous scripts logiciels (collectivement, "**PI**"), demeure la propriété exclusive du Prestataire. Le Prestataire conserve la propriété totale et entière des droits de propriété intellectuelle sur lesdits éléments

conformément aux législations sur les droits d'auteur en vigueur aux Etats-Unis, au Canada ou de toute autre juridiction fédérale ou étrangère. A la réception du paiement des Prestations de service par le Prestataire, le Client Final, se verra accordé une licence perpétuelle, irrévocable, exempte de redevances, non exclusive, non transférable, et non susceptible de sous-licence pour l'utilisation de ces éléments de PI pour ses besoins internes et ceux de ses Affiliés. Nonobstant ce qui précède, cette clause ne confère au Prestataire aucun droit de propriété, d'usage ou de distribution sur l'Information Confidentielle du Client à moins que cela ne soit requis aux fins d'exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat ou de la CS.

## 7. Garantie.

(a) **Performance.** Le Prestataire garantit que les Prestations de service sont effectuées conformément aux règles de l'art, de manière techniquement correcte avec toute l'attention et le soin d'un professionnel et pour une CS en forfait, les Livrables devront être substantiellement conformes à leur description incluse dans ladite CSA titre de recours exclusif du Client et d'obligation exclusive du Prestataire pour toutes violations de la garantie ci-dessus, le Prestataire à sa discrétion et à ses frais, s'engage soit (i) à réexécuter toutes les Prestations non conformes rapportées au Prestataire par écrit par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter d'exécution desdites Prestations de service ou bien (ii) à rembourser le montant payé pour lesdites Prestations de service non conformes. Les règles de l'art signifient, au sens du présent article, que les Prestations de service sont effectuées avec précision et en conformité avec la Documentation applicable.

(b) **Droit d'Exécution.** Le Prestataire garantit avoir (i) toutes les licences et tous les permis nécessaires à l'exécution des Prestations de service, (ii) le droit d'utiliser et de fournir la PI utilisée durant l'exécution des Prestations de services, et (iii) le droit de transmettre toute licence accordée aux fins des présentes. A titre de recours exclusif du Client et d'obligation exclusive du Prestataire pour toutes violations de la garantie dans la phrase qui précède, le Prestataire sera tenu d'exécuter ses obligations en vertu de l'Article *Contrefaçon* du présent Contrat.

(c) **Limitation de Garantie.** La garantie et recours mentionnés ci-dessus constituent les seules garanties et recours fournis par le Prestataire. Dans toute la mesure permise par la loi applicable, toutes autres garanties ou recours expresses ou implicites, orales ou écrites, y compris les garanties implicites de valeur marchande et d'adéquation à un usage particulier sont exclus, ainsi que toutes les garanties résultant d'une pratique commerciale.

## 8. Informations Confidentielles.

### (a) Définition.

«**Informations Confidentielles**» désignent toute information ou documentation divulguée par une partie (la «**Partie Émettrice**») à l'autre partie (la «**Partie Réceptrice**») qui n'est pas généralement mise à la disposition du public et qui, en raison de sa spécificité et de sa nature, serait traitée comme confidentielle par toute personne raisonnable dans des circonstances comparables, cela comprenant notamment, les informations financières, marketing et tarifaires, secrets commerciaux, savoir-faire, outils, connaissances et méthodologies détenus par la Partie Émettrice, les Logiciels (sous forme de code source et/ou code objet), informations ou résultats des tests d'évaluation portant sur les fonctionnalités et performances des Logiciels, les clés de licence du Logiciel fournies au Client et les termes et conditions du présent Contrat.

Les Informations Confidentielles ne comprennent pas les informations ou documents qui (i) sont généralement connues du public, sans que cela ne soit le fait d'une divulgation non autorisée par la Partie Émettrice postérieurement à la date d'acceptation du Contrat par le Client (la «**Date d'Entrée en Vigueur**»); (ii) étaient connus de la Partie Réceptrice sans qu'il n'y ait eu manquement à une obligation de confidentialité antérieurement à leur divulgation par la Partie Émettrice; (iii) sont légalement reçues d'un tiers par la Partie Réceptrice sans qu'il n'y ait eu manquement de ce tiers à une obligation de confidentialité ou à une relation de confiance; (iv) sont protégées par le Fournisseur selon ses obligations stipulées à l'Article *Données Personnelles* ci-dessous, ou (v) sont ou ont été développées par la Partie Réceptrice de manière indépendante sans avoir accès ou utiliser les Informations Confidentielles de la Partie Émettrice.

(b) **Obligations.** La Partie Réceptrice s'engage à : (i) ne pas divulguer à un tiers des Informations Confidentielles de la Partie Émettrice, sauf cas prévus à la sous-section (c) ci-dessous (ii) utiliser seulement les Informations Confidentielles de la Partie Émettrice afin d'exercer ses droits au titre de ce Contrat et ; (ii) protéger les Informations Confidentielles de la Partie Émettrice contre toute utilisation ou divulgation non autorisée en employant les mêmes soins que ceux qu'elle emploierait pour la protection de ses propres informations de même nature, et en tout état de cause, en respectant un niveau de précaution minimum raisonnable. La Partie Réceptrice s'engage à immédiatement informer la Partie Émettrice dans le cas où elle aurait connaissance d'une utilisation ou divulgation non autorisée des Informations Confidentielles et devra coopérer avec la Partie Émettrice à l'occasion de tout procès intenté par la Partie Émettrice à l'encontre de tiers en vue de protéger ses droits de propriété. A toutes fins utiles, il est précisé que cet Article s'applique à tous les cas de divulgation d'Informations Confidentielles d'une Partie à compter de la Date d'entrée en vigueur du Contrat, qu'ils résultent ou non de l'exécution du Contrat par une Partie.

(c) **Divulgations autorisées.** Nonobstant ce qui précède, la Partie Réceptrice peut divulguer les Informations Confidentielles de la Partie Émettrice sans l'accord préalable écrit de la Partie Émettrice à ses Affiliés, directeurs, dirigeants, employés, prestataires, consultants ou mandataires (collectivement, les «**Représentants**»), mais uniquement aux Représentants qui (i) ont besoin d'en connaître afin de pouvoir exécuter le Contrat ou de fournir un avis professionnel en connexion avec ce Contrat, (ii) sont légalement tenus envers la Partie Réceptrice de protéger lesdites Informations Confidentielles selon les conditions au moins aussi restrictives que celles énoncées au présent Article, et (iii) ont été informés par la Partie Réceptrice de la nature confidentielle des Informations Confidentielles et des restrictions concernant leur divulgation et utilisation telle que prévues à cet Article. La Partie Réceptrice est responsable vis-à-vis de la Partie Émettrice pour tous les manquements de ses Représentants à qui elle a communiqué des Informations Confidentielles.

De plus, ne constitue pas un manquement par la Partie Réceptrice au présent Article le fait de divulguer les Informations Confidentielles de la Partie Émettrice lorsque cette divulgation est requise par la loi ou par une procédure légale, étant entendu que la Partie Réceptrice doit en notifier préalablement la Partie Émettrice sauf si cela lui est interdit par une cour, un tribunal arbitral ou par toute autre autorité compétente. Si vous êtes le Client et non le Client Final, vous pourrez communiquer au Client Final l'Information Confidentielle du Prestataire aux seules fins d'exécution de la CS et vous reconnaissez et acceptez qu'avant que le Prestataire ne commence l'exécution des Prestations de service en vertu de la CS, (i) vous devrez vous assurer qu'un accord de confidentialité au moins aussi restrictif que celui énoncé dans cet article *Informations Confidentielles* sera signé avec le Client Final et indépendamment (ii) vous acceptez d'être conjointement et solidairement responsables de tout manquement du Client Final relativement à l'Information Confidentielle du Prestataire.

**9. Données Personnelles.** Chaque Partie est tenue de se conformer aux lois et réglementations applicables relatives au traitement des données à caractère personnel en vertu du présent Contrat, telles que Règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 (le «**RGPD**»), y compris toute loi(s) de transposition de celui-ci, et sont tenues d'obtenir toutes les autorisations et tous les consentements nécessaires avant de divulguer de données à caractère personnel à l'autre partie. Les termes « responsable du traitement », « données à caractère personnel » et « traitement » utilisé dans le présent Article auront le sens défini dans le RGPD. Chaque partie peut, en tant que responsable du traitement dans le cadre ordinaire de ses activités, utiliser des données à caractère personnel (telles que des informations

de contact et des informations afférentes) à la seule fin de réaliser ses obligations en vertu du présent Contrat. Dans la mesure où le Prestataire effectue un traitement de données à caractère personnel pour le Client, Prestataire devra (i) seulement traiter les données à caractère personnel nécessaires pour remplir ses obligations au titre du Contrat et en accord avec les instructions du Client ici stipulées (toutes autres instructions devront être stipulées par écrit) et le Prestataire ne sera pas responsable en cas de manquement à cet Article résultant du respect par le Prestataire des instructions du Client, (ii) implémenter les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre les destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé, et (iii) notifier promptement et fournir une assistance raisonnable au Client concernant toute demande d'accès par une personne concernée à ses données à caractère personnel. Le Client autorise le Prestataire à procéder au traitement de données à caractère personnel pour l'exécution par le Prestataire de ses droits et obligations au titre du Contrat, incluant notamment, le transfert international de données à caractère personnel aux Affiliés du Prestataire dans le monde et/ou leurs agents et sous-traitants respectifs, et/ou à d'autres partenaires pertinents, sous réserve que i) un tel transfert soit requis par ou en connexion avec ce Contrat et ii) le Prestataire s'assure que, pour tout transfert de données à caractère personnel dans un pays en dehors de l'Union Européenne, un accord adéquat incluant les clauses contractuelles européennes standards pour le traitement de données à caractère personnel à un responsable de traitement dans un pays tiers soit mis en place.

## 10. Limitation de Responsabilité.

Sauf stipulation contraire à l'Article *Dispositions Spécifiques à Certains Pays*, les Parties sont responsable l'une envers l'autre tel que suit :

(a) Sous réserve des stipulations des Articles 10(b) et (c), le montant total et cumulatif de responsabilité de chacune des Parties résultant d'un manquement au Contrat ou à une obligation légale, d'une faute (incluant la faute par négligence) ou de toute autre circonstance ne pourra excéder 125% des montants payés et/ou dus par le Client pour les Prestations de service objets du manquement.

(b) Sous réserve des stipulations de l'Article 10(c), aucune des Parties ne sera responsable en cas de (i) perte de revenue, perte de chiffre d'affaire, perte de contrat, perte de profits actuels ou à venir ; (ii) perte d'exploitation ; (iii) perte de clientèle ou de réputation, (iv) perte, dommage ou corruption de données ; (v) récupération de données ou de programmes ; (vi) dommages indirects, incidents ou accessoires de quelque nature que ce soit ; pouvant néanmoins survenir, que cette perte ou dommage soit ou non prévisible ou connu des Parties ou résultant d'un manquement au Contrat ou à une obligation légale, d'une faute (incluant la faute par négligence) ou de toute autre circonstance.

(c) Aucune Partie ne peut limiter ou exclure sa responsabilité (i) pour tout manquement par le Prestataire à ses obligations au titre de l'Article *Contrefaçon* ; (ii) pour toute violation du Client de l'Article *Propriété Intellectuelle* du Contrat ; (iii) en cas de décès ou d'atteinte à l'intégrité physique ou à la santé résultant d'une négligence ; (iv) en cas de fraude ou de faute lourde et (v) pour toute responsabilité dans la mesure où celle-ci ne peut être exclue ou limitée du fait de la loi.

(d) Les Affiliés du Prestataire et ses fournisseurs pourront bénéficier de cet Article *Limitation de Responsabilité*.

**11. Contrefaçon.** Le Prestataire assumera à ses frais la défense ou la négociation de toute réclamation, poursuite, action en justice ou procédure engagée à l'encontre du Client par tout tiers, fondée sur l'affirmation que la PI fournie en vertu des présentes constitue une contrefaçon directe d'un quelconque brevet, droit d'auteur, marque commerciale déposée ou tout autre droit de propriété opposable dans le pays où le Logiciel est délivré au Client, ou détourne un secret commercial dans ce même pays (ci-après « Réclamation »). De plus, le Prestataire s'engage à acquitter le montant des condamnations prononcées en force de chose jugée à l'encontre du Client consécutivement à une Réclamation, ou tout autre montant fixé dans le cadre de tout règlement amiable d'une Réclamation, ainsi que les coûts administratifs raisonnables, notamment, les frais raisonnables d'avocat nécessairement engagés par le Client pour répondre à la Réclamation. Les obligations du Prestataire en vertu du présent Article *Contrefaçon* sont subordonnées aux conditions suivantes : que le Client (i) notifie par écrit toute Réclamation au Prestataire dès qu'il en aura connaissance, (ii) permette à Prestataire de conserver le contrôle exclusif de l'examen, de la défense et/ou de la négociation de la Réclamation, et (iii) apporte sa collaboration et son assistance sur demande raisonnable du Prestataire dans le cadre de l'examen, de la défense et de la négociation de la Réclamation.

Le Prestataire ne sera pas soumis à la présente obligation de défendre le Client dans le cas où la Réclamation résulte (a) de l'utilisation du Logiciel de toute autre manière que celle autorisée par le présent Contrat ou (b) de modifications apportées à la PI par toute personne autre que le Prestataire ou (c) de l'utilisation de la PI par le Client après que le Prestataire ait recommandé d'en suspendre l'utilisation en raison d'une contrefaçon avérée ou éventuelle, (d) de l'utilisation d'une version obsolète ou altérée de la PI alors que la contrefaçon aurait pu être évitée par l'utilisation d'une version actualisée ou non-modifiée de la PI mise à la disposition du Client, ou (e) dans la mesure où la Réclamation résulte de ou est basée sur l'utilisation de la PI en corrélation avec d'autres produits, services, ou données non fournis par le Prestataire si la contrefaçon pouvait être évitée sans une telle utilisation. Si l'utilisation de la PI par le Client est interdite suite à une Réclamation, le Prestataire devra, à sa seule discrétion et à ses propres frais, soit (i) obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser la PI, (ii) remplacer la PI par un produit non contrefaisant présentant des fonctionnalités équivalentes, (iii) modifier la PI afin de la rendre non contrefaisante, ou (iv) accepter la restitution de la PI contrefaisante et rembourser la redevance versée pour la PI contrefaisante au prorata d'une période de soixante (60) mois à partir de la date de livraison de la PI. La responsabilité du Prestataire est limitée aux seules dispositions de cet article et le Client ne peut se prévaloir que du seul et unique recours tel que décrit dans cet article, en ce qui concerne une Réclamation.

## 12. Terme et résiliation.

(a) **Dispositions relatives au Contrat.** Chaque partie peut résilier le Contrat pour quelque raison que ce soit y compris notamment en cas de manquement auquel la Partie fautive manque de remédier de manière satisfaisante, dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception d'une notification. Lorsque le Contrat est résilié, les conditions contractuelles survivront le temps de la finalisation des CS en cours au moment de la résiliation.

(b) **Dispositions relatives aux CS en régie.** Les CS en régie peuvent être résiliées (i) par le Client pour convenance moyennant un préavis de dix (10) jours ou (ii) par l'une des Parties en cas de manquement à la CS par l'autre Partie, manquement réparable mais pas une manière raisonnablement satisfaisante pour l'autre partie dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de sa notification.

Lorsque la CS en régie est résiliée, le Client (x) devra payer au Prestataire tous les frais et dépenses effectués jusqu'à la date de résiliation effective et (y) ne pourra pas prétendre au remboursement de tous frais prépayés au titre de la CS sauf dans le cas d'une résiliation pour faute du Prestataire.

(c) **Dispositions relatives aux CS au forfait.** Les CS au forfait peuvent être résiliées par chaque partie pour manquement de l'autre partie à la CS, manquement réparable mais pas une manière raisonnablement satisfaisante pour l'autre partie dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de sa notification. Lorsque le Prestataire résilie la CS au forfait tel que mentionné dans la phrase précédente, le Client devra payer au Prestataire toutes les heures réalisées par le Prestataire pour les Livrables non finalisés et ce, au taux horaire actuel du Prestataire.

(d) Les articles *Définitions, Propriété Intellectuelle, Garantie, Informations Confidentielles, Limitation De Responsabilité, Contrefaçon, Frais et General* survivront à la résiliation ou l'arrivée du terme de ce Contrat.

**13. Assurance.** Le Prestataire maintiendra en vigueur pendant toute la durée de ce Contrat, une assurance telle que requise par la loi applicable et laquelle sera raisonnablement considérée adéquate pour couvrir ses obligations et responsabilités en vertu de ce Contrat.

**14. Dispositions Spécifiques à Certains Pays.** Si vous avez acquis les Prestations de Service dans les pays cités dans cet Article *Dispositions Spécifiques à Certains Pays*, cet Article prévoit des conditions particulières ainsi que des exceptions aux conditions mentionnées au présent Contrat, comme suit :

(a) **Autriche ou Allemagne :**

(aa) Nonobstant toute autre disposition mentionnée dans l'Article Garantie (a) (i) la période de garantie pour les Livrables est modifiée de trente (30) jours à un (1) an ; et (ii) en ce qui concerne les recours, si un remplacement ou une correction d'erreur échoue définitivement, le Client sera en mesure d'exercer ses droits en vertu de la garantie légale (réduction de prix, résolution, indemnisation des dommages sous réserve des dispositions de l'Article Limitation de responsabilité).

(bb) Les stipulations suivantes remplacent l'Article *Limitation de Responsabilité* dans son intégralité : (i) Les Parties acceptent une responsabilité illimitée pour les actes ou omissions réalisés par faute intentionnelle ou faute lourde, (ii) En cas de faute simple, les Parties sont responsables uniquement en cas de violation d'une obligation contractuelle essentielle d'une manière qui compromet l'objet du Contrat ou en cas de violation d'obligations qui sont indispensables à la bonne exécution du Contrat. La responsabilité pour faute simple est alors limitée aux dommages contractuels prévisibles, (iii) Pour tout recours ou réclamation sur la base de la précédente section (ii), la responsabilité est limitée à 125% des montants payés et/ou dus par le Client pour les Prestations de service objets du manquement, (iv) Ceci s'applique pour toutes les actions ou réclamations indépendamment de leur base légale incluant les actions en responsabilité délictuelle. (v) Les actions ou réclamations suivantes ne sont pas affectées par les précédentes stipulations en matière de limitation de responsabilité : actions ou réclamations fondées sur (1) la législation sur la responsabilité des produits ; (2) manquement à une garantie expresse, (3) dommage corporel ou mort résultant d'une négligence (4) les obligations du Prestataire en vertu de l'Article *Contrefaçon*, et (5) toute violation du Client de l'Article Propriété Intellectuelle. (vi) Ces limitations de responsabilité seront également applicables aux actions et réclamations envers les Affiliés du Prestataire, ses employés, ses fournisseurs et les débiteurs.

(b) **France :** En sus des droits et recours en cas de non-paiement des factures définis à l'Article *Paiement*, des frais de recouvrement, d'un montant de 40 (quarante) euros, pourront également être appliqués par le Prestataire.

## 15. Général.

(a) **Loi Applicable et Juridiction compétente.** Lorsque vous achetez les Prestations de service en Autriche, Belgique, Danemark, Angleterre, France, Allemagne, Italie, Luxembourg, les Pays-Bas, Norvège, Espagne, Suède ou Suisse, la loi dudit pays précité s'applique pour tout recours ou réclamation relatif à ce Contrat. Lorsque vous achetez les Prestations de service dans un autre pays situé en Europe, au Moyen Orient ou en Afrique, la loi anglaise sera réputée applicable. Toutes dispositions relatives aux conflits de lois qui pourraient requérir l'application de la loi d'un autre pays sont, d'un commun accord des Parties, exclues. Les Parties conviennent que la Convention des Nations Unies sur la loi applicable aux contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas au présent Contrat, indépendamment des pays dans lesquels les Parties exercent une activité commerciale ou sont constituées en société. Tout différend découlant du présent Contrat ou en relation avec celui-ci sera soumis à la compétence des tribunaux du pays dont la loi s'applique. Chaque Partie accepte par les présentes de se soumettre à la compétence desdits tribunaux.

(b) **Cession.** Aucune partie ne peut céder ni transférer aucun de ses droits ou obligations au titre du présent Contrat ou d'une CS à un tiers sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie, sauf (i) dans le cas où la cession est liée à une fusion, acquisition ou vente de tout ou partie de l'actif ou des activités de la Partie, à condition que le cessionnaire accepte par écrit de respecter toutes les obligations du cédant découlant du présent Contrat et s'engage par écrit à se soumettre aux conditions du présent Contrat, (ii) que le Prestataire pourra céder ou transférer le présent Contrat à un Affilié sans le consentement du Client. Nonobstant ce qui précède, les Parties conviennent que le Prestataire peut utiliser des sous-traitants pour exécuter tout ou partie de ses obligations en vertu des présentes.

(c) **Divisibilité.** Dans l'éventualité où l'une des stipulations du présent Contrat était déclarée contraire à la loi par un tribunal compétent, ladite stipulation serait appliquée dans la limite autorisée par la loi afin de respecter l'intention des Parties et les autres stipulations du présent Contrat n'en seraient en aucun cas affectées et demeureraient pleinement applicables. Nonobstant ce qui précède, les termes de ce Contrat qui limitent, nient ou excluent les garanties, recours ou dommages sont intentionnellement considérées par les Parties comme étant indépendantes et demeurent applicables en dépit de l'échec ou de l'impossibilité de mettre en œuvre tel ou tel recours d'un commun accord. Les Parties ont fait des limitations et exclusions prévues au présent Contrat des conditions essentielles sans lesquelles elles n'auraient pas contracté.

(d) **Notifications.** Toute notification fournie au titre des présentes devra être transmise par écrit au service juridique de la partie concernée ou à toute autre adresse mentionnée dans la CS ou bien par écrit par l'une des Parties à l'autre conformément au présent Article. Sauf mention contraire au présent Contrat, les notifications peuvent être remises en mains propres, envoyées via un service de courrier nationalement reconnu ou envoyées par lettre recommandée avec accusé de réception. Toute notification, demande, réclamation ou communication sera réputée effective à sa date de dépôt en mains propres ou quatre (4) jours suivant son dépôt auprès des services postaux conformément au présent paragraphe.

(e) **Référence Client.** Le Prestataire pourra mentionner le Client dans ses listings clients et, avec l'accord écrit préalable de ce dernier, annoncer dans ses documents marketing que le Client l'a choisi comme prestataire.

(f) **Renonciation.** L'exécution de toute obligation incombant à une Partie au titre du présent Contrat ne peut faire l'objet d'une renonciation que par le biais d'un écrit signé par un représentant habilité de l'autre partie, étant précisé que ladite renonciation sera valable uniquement pour cette obligation spécifique. Toute renonciation ou défaut d'application d'une quelconque disposition du présent Contrat ne sera en aucun cas considérée comme une renonciation à une autre disposition ou à ladite disposition pour le futur.

(g) **Mesures d'Urgences.** Chaque partie reconnaît et accepte qu'en cas de violation d'une obligation contractuelle, notamment des articles *Propriété Intellectuelle* ou *Informations Confidentielles* du présent Contrat, la partie non contrevenante sera autorisée à solliciter des mesures d'urgence, sans limitation de ses autres droits et recours.

(h) **Force Majeure.** Chaque Partie sera dispensée d'exécuter ses obligations au cours des périodes pendant lesquelles, et dans la mesure où, l'exécution d'une obligation ou la fourniture d'une prestation s'avère impossible, non pas à cause d'une faute ou négligence de sa part, mais en raison de circonstances ou d'événements indépendants de sa volonté, notamment, à titre d'exemple, en cas de force majeure, grèves, lock-out, émeutes, actes de guerre, épidémies, ruptures des lignes de communications et pannes de courant. Rien de ce qui précède ne change, annule ou modifie les obligations de chaque Partie (par exemple le paiement) mais excuse plutôt le retard dans la réalisation desdites obligations.

(i) **Titres.** Les titres dans le présent Contrat sont mentionnés à titre indicatif seulement et n'affectent pas la signification ou l'interprétation du présent Contrat. Le présent Contrat ne sera pas interprété en faveur ou contre l'une ou l'autre des Parties, mais plutôt selon de sa juste

signification. Quand le terme « notamment » est employé dans le présent Contrat, ce terme s'interprétera dans chaque cas comme signifiant « notamment mais non exclusivement ».

(j) **Indépendance.** Chaque Partie aux présentes agit à titre de contractant indépendant en vertu de ce Contrat et rien de ce qui y est contenu ne devra créer ou être interprété comme créant une joint-venture, un partenariat, ou une relation d'employeur-employé entre les Parties. Les employés de chacune des Parties, agents ou consultants ne seront en aucune circonstance considérés comme employés, agents ou consultants de l'autre Partie. Aucun terme de ce Contrat n'a pour but de conférer un bénéfice ou être applicable à quiconque n'étant pas partie à ce Contrat.

(k) **Frais Juridiques.** Si une action en justice est entreprise en vue de faire exécuter un droit ou une obligation du Contrat, la Partie ayant eu gain de cause pourra prétendre au remboursement des frais raisonnables d'avocat, de procédure et de recouvrement, en sus des autres montants qui pourraient lui être alloués.

(l) **Intégralité de l'Accord.** Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties relativement à son objet et ne pourra être remis en question par la preuve d'un quelconque autre accord antérieur ou coexistant, sauf si ledit accord est signé par les deux Parties. En l'absence d'un tel accord, le présent Contrat et la CS constituent l'énoncé complet et exclusif des termes et conditions et aucune autre preuve extérieure à ce Contrat ne pourra être produite dans le cadre d'une procédure judiciaire ou arbitral relatif à ce Contrat. Chacune des Parties reconnaît qu'en acceptant ce Contrat ne pas s'être basée sur quelconque déclaration, communications, assurances ou garanties (faites par négligence ou de manière innocente) autres que celles expressément stipulées dans ce Contrat et n'aura en conséquence aucun recours ou droits à ce titre. Dans les juridictions où une signature originale (non électronique, non-faxée ou non-scannée d'une copie du contrat ou d'un original non-électronique) sur des contrats tels que le présent Contrat ou une CS est exigée par la loi, les Parties acceptent que nonobstant ladite loi ou réglementation, une signature faxée, électronique, scannée et électroniquement certifiée sur ce Contrat ou une CS sera suffisante pour créer un contrat ou une commande valide et exécutoire. En cas de conflit entre les conditions du présent Contrat et les conditions contenues dans une CS, les conditions de la CS s'appliqueront. Le présent Contrat ainsi que les CS ne pourront être modifiés ou amendés que par le biais d'un écrit signé par un représentant de chaque Partie dûment habilité à cet effet. Aucun autre acte, document, usage ou coutume ne modifiera ni n'amendera le présent Contrat ou une CS.