

Contrat-cadre d'abonnement et de services Cloud Medius

LE PRÉSENT CONTRAT-CADRE D'ABONNEMENT ET DE SERVICES CLOUD MEDIUS ÉNONCE LES CONDITIONS GÉNÉRALES RÉGISSANT L'ABONNEMENT ET L'UTILISATION PAR LE CLIENT DES PRODUITS ET SERVICES DE MEDIUS ET DÉFINIT UN CADRE PERMETTANT AU CLIENT DE PASSER À TOUT MOMENT DES COMMANDES POUR CES PRODUITS ET SERVICES EN SIGNANT UN BON DE COMMANDE FAISANT RÉFÉRENCE AU PRÉSENT CONTRAT-CADRE D'ABONNEMENT ET DE SERVICES CLOUD.

1 Définitions

1.1 « **Contrat** » désigne le présent Contrat-cadre d'Abonnement et de Services Cloud Medius et tous les Bons de Commande faisant référence au présent Contrat.

« **Société Affiliée** » désigne toute entité qui, directement ou indirectement, contrôle, est contrôlée par, ou est sous contrôle commun avec l'entité visée, étant entendu que « contrôler », aux fins de la présente définition, désigne le fait de posséder ou contrôler directement ou indirectement plus de 50 % des titres avec droit de vote de l'entité visée.

« **Disponibilité** » désigne les temps de disponibilité du Service Cloud calculés selon la formule suivante :

$$\text{Disponibilité (\%)} = \frac{\text{SL} - \text{DT}}{\text{SL}} * 100$$

SL = Niveau de Service Cloud

DT= Temps d'Arrêt

La Disponibilité est mesurée en référence à un mois civil.

« **Modifications Majeures/Disruptives** » désigne les modifications apportées aux interfaces de programmation d'application (« API ») du Service Cloud et/ou de l'Intégration FX entraînant le non-fonctionnement des composants d'un système externe interfaçant les API et/ou l'Intégration FX ou modifiant son comportement d'une manière non prévue.

« **Heures Ouvrables** » signifie du lundi au vendredi, 8h00 à 18h00 CET pour le Service Cloud fourni à partir de centres de données de l'Union européenne et du Royaume-Uni, 8h30 à 17h00 AEST pour le Service Cloud fourni à partir de centres de données d'Australie, ou 8h00-20h00 EST pour le Service Cloud fourni à partir de centres de données d'Amérique du Nord, à l'exception des jours fériés locaux, des 24, 25 et 26 décembre, du 31 décembre, du 1^{er} janvier, du Vendredi Saint et du Lundi de Pâques.

« **Demande de Modification** » désigne une demande d'ajout, de modification ou de suppression d'une partie du Service Cloud.

« **Service Cloud** » désigne les services en ligne sur le Web tels qu'indiqués dans le Bon de Commande associé.

« **Niveau de Service Cloud (SL)** » signifie 24 heures sur 24 et 365 jours par an.

« **Client** » désigne la société ou toute autre entité juridique qui exécute un Bon de Commande et accepte ainsi le présent Contrat.

« **Données du Client** » désigne l'ensemble des données, informations ou documents fournis ou soumis par le Client, ou pour le compte du Client, au Service Cloud dans le cadre de l'utilisation du Service Cloud.

« **Documentation** » désigne la documentation couvrant les fonctionnalités, les performances et l'utilisation relatives au Service Cloud.

« **Temps d'Arrêt (DT)** » désigne, dans le cadre du Niveau de Service Cloud, la période pendant laquelle le Service Cloud n'est pas disponible. Le Temps d'Arrêt est calculé, dans le cadre du Niveau de Service Cloud, à partir du moment où la défaillance a été signalée par le Client jusqu'à ce que le Service Cloud soit à nouveau disponible. Le Temps d'Arrêt ne comprend pas :

- Les interruptions dues à des problèmes dans les propres systèmes du Client.
- Les interruptions relevant d'un cas de force majeure conformément à l'article 10.
- Les interruptions initiées par le Client.
- Les interruptions dues à la disponibilité du réseau ou à des limitations de bande passante en dehors du réseau de Medius et des réseaux de nos fournisseurs tiers.
- La maintenance programmée telle que définie à l'Annexe 1, article 2.3.

« **Intégration ERP** » désigne le processus, le contenu et les outils qui permettent au Service Cloud d'échanger des données avec le système ERP du Client ou tout autre système échangeant des données de base et/ou publiant des informations comme indiqué dans les Bons de Commande associés.

« **Intégration FX** » désigne l'intégration basée sur l'échange de fichiers avec le Service Cloud telle qu'indiquée dans le Bon de Commande associé.

« **Incident** » désigne toute modification du fonctionnement normal du Service Cloud qui entraîne une interruption du Service Cloud ou une dégradation de sa qualité.

« **Medius** » désigne l'entité Medius avec laquelle le Client a signé un Bon de Commande.

« **Medius Pay** » désigne le Module Paiement et/ou les Services de Paiement Tiers associés.

« **Produit/Service Tiers, Commandé par Medius** » désigne un produit ou service développé et détenu par un tiers, mais fourni par Medius en vertu d'un Bon de Commande.

« **Bon de Commande** » désigne un document de commande précisant les services/produits à fournir en vertu des présentes qui est conclu entre le Client et Medius.

« **Partie** » / « **Parties** » désigne le Client et Medius.

« **Module Paiement** » désigne la plateforme Medius Pay.

« **Module Approvisionnement** » désigne les modules de service d'approvisionnement ou toute combinaison de ceux-ci indiqués dans le Bon de Commande.

« **Services Professionnels** » désigne les activités et services censés être fournis par Medius dans le cadre d'un SDA (voir définition ci-dessous), y compris, sans s'y limiter, les services de déploiement du Service Cloud.

« **Délai d'Intervention** » désigne le délai entre le moment où Medius a reçu un signalement du Client relatif au Service Cloud indiquant un Incident conformément à l'Annexe 1, article 3.4 et le moment où Medius répond au Client qu'un Incident a été identifié, que le numéro d'identification du cas a été créé, que le niveau de priorité a été évalué et que la description initiale du problème a été documentée.

« **Périmètre, Définition et Hypothèses** » ou « **SOW** » (**Statement of Work**) désigne une déclaration écrite précisant les Services Professionnels censés être fournis par Medius.

« **Demande de Service** » désigne toute demande visant à fournir au Client des informations ou des conseils concernant le Service Cloud, en dehors d'un contexte d'Incident ou d'une Demande de Modification.

« **Suspension du Service** » : voir la définition à l'article 4.3.

« **Solution** » désigne le Service Cloud et tous les Services Professionnels qui font l'objet d'un test d'acceptation par l'utilisateur.

« **Durée de l'Abonnement** » désigne la durée de chaque abonnement souscrit concernant un produit telle qu'indiquée dans le Bon de Commande.

« **Portail Fournisseurs** » désigne le module du portail fournisseurs indiqué dans le Bon de Commande.

« **Cas de Support** » désigne une demande adressée par le Client à Medius pour traiter un Incident, une Demande de Service ou une Demande de Modification.

« **Services de Paiement Tiers** » désigne le ou les services de paiement tiers auxquels il est possible d'accéder via le Module Paiement et dont l'utilisation est régie par les conditions d'utilisation des Services de Paiement Tiers.

2 Périmètre des services

2.1 **Champ d'application.** Medius fournira au Client le Service Cloud et les Services Professionnels tels que spécifiés dans tout Bon de Commande et/ou SDA faisant référence au présent Contrat, sous réserve du paiement par le Client de tous les frais applicables tels que définis à l'article 6.

2.2 **Mises à jour / Modifications.** Medius pourra, en envoyant un préavis raisonnable au Client, mettre à jour ou de quelque autre façon modifier le Service Cloud et ses fonctionnalités, y compris, sans s'y limiter, la technologie d'Océrisation ou OCR (Optical Character Recognition, reconnaissance optique de caractères en français) et la facturation électronique, pour autant que la fonctionnalité du Service Cloud dans tous ses aspects importants reste la même. Ces mises à jour ou modifications seront automatiquement appliquées.

3 Droits concédés et restrictions

3.1 Pendant la Durée de l'Abonnement, et sous réserve des conditions générales du présent Contrat et du paiement par le Client de tous les frais applicables, Medius accorde au Client un droit limité, non exclusif et non transférable d'utilisation du Service Cloud, ainsi que de

toute Documentation accompagnant le Service Cloud. À la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat, le droit du Client d'utiliser le Service Cloud et la Documentation cessera de plein droit.

- 3.2 En ce qui concerne le Client et Medius, le Client détient exclusivement tous les droits, titres et intérêts sur toutes les Données du Client. Le Client est seul responsable de l'exactitude, de la qualité, de l'intégrité, de la légalité, de la fiabilité, du caractère approprié et de la propriété intellectuelle de toutes les Données du Client, et du droit d'utiliser celles-ci, et le Client garantit par les présentes qu'il détient et détiendra dans l'avenir tous les droits et consentements nécessaires pour permettre à Medius d'utiliser la totalité de ces données comme prévu par le présent Contrat. Par les présentes, le Client accorde à Medius un droit et une licence gratuits, entièrement payés et non exclusifs, de reproduction, d'utilisation, de traitement, de stockage et de transmission des Données du Client aux fins de fournir, de maintenir et de développer le Service Cloud, de faciliter et de promouvoir services de Medius et d'exécuter les obligations de Medius en vertu du présent Contrat et toute autre activité expressément acceptée par le Client.
- 3.3 En cas de dépassement de la restriction de licence applicable au Service Cloud, le Client accepte d'étendre son droit d'utilisation en achetant les extensions applicables aux prix figurant dans le barème tarifaire de Medius alors en vigueur, à moins que d'autres prix ne soient convenus dans le Bon de Commande. Ce droit d'utilisation étendu et les frais associés entreront en vigueur immédiatement et s'appliqueront pendant le reste de la Durée de l'Abonnement.
- 3.4 Le droit d'utiliser le Service Cloud est limité aux seules fins/besoins internes du Client. Toute utilisation du Service Cloud par un tiers ou pour fournir des services à un tiers, sauf autorisation expresse dans le présent Contrat, est strictement interdite. Nonobstant ce qui précède, le Service Cloud pourra être utilisé par les Sociétés Affiliées du Client à des fins/besoins internes. Le Client a l'entière responsabilité de s'assurer que les Sociétés Affiliées du Client respectent les conditions du présent Contrat lorsqu'elles utilisent le Service Cloud. Aucune des Sociétés Affiliées du Client ne saurait pas tenter une quelconque action en justice à l'encontre de Medius en vertu du présent Contrat.
- 3.5 Tous les droits de propriété, droits de propriété intellectuelle et autres droits de propriété relatifs au Service Cloud, aux Services Professionnels et à la Documentation, ou créés, développés ou utilisés dans le cadre de, ou en relation avec, ceux-ci ; appartiennent à Medius ou, le cas échéant, aux concédants de licence tiers de Medius. Le présent Contrat n'entraîne aucune cession de ces droits au Client par Medius. Le Client n'est pas autorisé à modifier ou à supprimer des marques déposées, marques de service, mentions de droit d'auteur ou autres indications intégrées au Service Cloud ou à la Documentation, ou à l'ensemble de services/modules associés souscrits.
- 3.6 Si le Client ou une Société Affiliée ou un Utilisateur du Client envoie ou transmet des communications ou des documents à Medius par courrier, e-mail, téléphone ou tout autre moyen, suggérant ou recommandant des modifications du Service Cloud, y compris, sans s'y limiter, de nouvelles caractéristiques ou fonctionnalités y afférentes, ou des commentaires, questions, suggestions ou autres retours d'information similaires, Medius sera libre d'utiliser ces commentaires indépendamment de toute autre obligation ou limitation entre les Parties en vertu du présent Contrat. Par les présentes, le Client cède à Medius, au nom du Client et au nom des Utilisateurs du Client, tous les droits, titres et intérêts sur, et Medius est libre d'utiliser, sans attribution ni compensation à quelque partie que ce soit, les idées, le savoir-faire, les concepts, les techniques ou autres droits de propriété intellectuelle contenus dans ces commentaires, à quelque fin que ce soit, bien que Medius ne soit pas tenue d'utiliser ces commentaires.
- 3.7 Medius pourra surveiller la manière dont le Service Cloud est utilisé et exécuté, et collecter, utiliser, compiler et divulguer des données quantitatives dérivées de l'utilisation du Service Cloud à des fins d'analyse de son secteur d'activité, benchmarking, d'analytique et à d'autres fins strictement liées à son activité. Medius pourra également utiliser les Données du Client à des fins d'apprentissage automatisé essentiel à la technologie d'Océrisation (OCR) de reconnaissance de Medius. Medius dispose de tous les droits, titres et intérêts sur ces données (à l'exclusion des Données du Client) et pourra rendre publiques des données agrégées et anonymisées, à condition que ces données n'incluent aucune information qui permettrait d'identifier le Client, les Utilisateurs du Client ou tout tiers utilisant le Service Cloud.

4 Utilisation du service Cloud

- 4.1 Le Client est responsable de l'identification et de l'authentification de tous les utilisateurs autorisés par le Client à utiliser le Service Cloud conformément au présent Contrat (collectivement les « **Utilisateurs** »), de l'approbation de l'accès par les Utilisateurs et du maintien de la confidentialité des noms d'utilisateur, mots de passe et informations de compte. Medius n'est en cas responsable de toute responsabilité en cas de dommages causés par des Utilisateurs du Client, y compris par des personnes qui n'auraient pas été autorisées à avoir accès au Service Cloud mais qui auraient pu y accéder en raison d'actions ou d'omissions du Client ou des Utilisateurs du Client. Le Client sera responsable de toutes les opérations effectuées avec les noms d'utilisateur, mots de passe ou comptes du Client et des Utilisateurs du Client ou résultant de l'accès par le Client ou des Utilisateurs du Client au Service Cloud, que le présent Contrat autorise ou non cet accès ou cette utilisation. Le Client consentira tout effort raisonnable pour sensibiliser tous les Utilisateurs aux dispositions du présent Contrat applicables à l'utilisation du Service Cloud par ces derniers, et veillera à ce que tous les Utilisateurs se conforment à ces dispositions. Le Client s'engage à informer immédiatement Medius de toute utilisation non autorisée.
- 4.2 Le Client s'interdit d'utiliser ou d'autoriser l'utilisation du Service Cloud à toute fin ou d'une quelconque manière qui (a) violerait une loi en vigueur, (b) menacerait ou harcèlerait une personne ou causerait des dommages matériels ou corporels à une personne ou à un bien, (c) violerait les droits au respect de la vie privée (y compris, sans s'y limiter, le Règlement Général sur la Protection des Données - RGPD) ou encouragerait le racisme, la haine ou la violence, (d) constituerait une contrefaçon d'une propriété intellectuelle ou une violation d'autres droits de propriété, (e) entraverait le fonctionnement du Service Cloud, y compris, sans s'y limiter, si cette utilisation (i) impose

ou est susceptible d'imposer une charge déraisonnable ou disproportionnée sur l'infrastructure de Medius ou d'un fournisseur tiers, (ii) entrave ou perturbe des réseaux, équipements ou serveurs connectés au Service Cloud ou utilisés pour fournir le Service Cloud, ou (iii) viole nos directives d'utilisation du Service Cloud, ou (f) constituerait une activité frauduleuse, y compris une usurpation de l'identité d'une personne physique ou morale, une fausse revendication d'affiliation, une déclaration trompeuse de la source, de l'identité ou du contenu des informations transmises via le Service Cloud.

- 4.3 Nonobstant toute disposition contraire du présent Contrat, Medius pourra suspendre temporairement l'accès du Client (y compris de ses Sociétés Affiliées) à tout ou partie du Service Cloud (« Suspension du Service ») si Medius détermine raisonnablement (a) que le Service Cloud ou l'un quelconque des droits de propriété intellectuelle de Medius sont menacés ou attaqués ; (b) que l'utilisation du Service Cloud par le Client engendre une perturbation, ou présente un risque pour la sécurité, du Service Cloud ou de tout autre client ou fournisseur de Medius ; (c) que le Client utilise le Service Cloud pour des activités frauduleuses ou illégales ; (d) que le Client viole de quelque autre façon les obligations et restrictions du présent article 4 ; ou (e) que le Client n'assure plus la continuité normale de son exploitation, a procédé à une cession d'actifs au profit des créanciers ou à une cession similaire d'actifs, ou fait l'objet d'une procédure de faillite, de réorganisation, de liquidation, de dissolution ou procédure similaire. Medius consentira tout effort commercialement raisonnable pour adresser au Client un préavis écrit de toute Suspension du Service et, dans tous les cas, communiquer des mises à jour fréquentes concernant la reprise de l'accès au Service Cloud suite à une Suspension du Service. Medius consentira tout effort commercialement raisonnable pour reprendre la fourniture de l'accès au Service Cloud dès que cela soit raisonnablement possible après la résolution du problème ayant donné lieu à la Suspension du Service. Medius décline toute responsabilité en cas de dommage, responsabilité, perte (y compris perte de données ou de bénéfices), ou de toute autre conséquence que le Client (ou une Société Affiliée) pourrait subir ou encourir à la suite d'une Suspension du Service.

5 Tests d'acceptation

- 5.1 Medius informera le Client lorsque la Solution sera prête pour les tests d'acceptation par les utilisateurs. Dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la notification, et sauf convention contraire (la « Période d'Acceptation »), le Client testera la Solution pour vérifier qu'elle fonctionne de façon substantiellement conforme au périmètre convenu dans le SDA. Medius fournira au Client toute l'assistance raisonnablement nécessaire aux fins d'effectuer les tests pertinents.
- 5.2 Si la Solution est conforme, à tout égard important, au périmètre convenu dans le SDA, le Client devra confirmer par écrit l'acceptation de la Solution. À défaut de commentaires écrits du Client pendant la Période d'Acceptation, la Solution sera réputée acceptée à l'issue de la Période d'Acceptation. La Solution sera également réputée acceptée si le Client utilise le Service Cloud en production dans le cadre de ses activités après la Période d'Acceptation.
- 5.3 Si la Solution n'est pas conforme, à tout égard important, au périmètre convenu dans le SDA, le Client devra envoyer à Medius une description écrite détaillée de cette non-conformité pendant la Période d'Acceptation. Medius devra corriger tout élément non conforme dans un délai raisonnable et soumettre à nouveau la Solution au Client pour examen et test comme indiqué ci-dessus.

6 Frais et paiements

- 6.1 Medius émettra des factures et le Client paiera les frais d'abonnement tels que figurant dans le Bon de Commande. Tous les frais et prix indiqués dans le présent Contrat s'entendent hors taxes, frais de port, droits de douane et autres taxes similaires, et il appartient au Client de régler ces taxes, frais, droits de douane ou charges. Sauf stipulation expresse du présent Contrat, tous les frais sont non annulables et non remboursables.
- 6.2 Sauf convention écrite contraire, les Services Professionnels seront fournis en régie selon les prix figurant dans le barème tarifaire alors applicable. Les taux horaires, les prix fixes et les prix plafonds excluent les compensations des temps de déplacements professionnels à l'extérieur de l'entreprise, les frais de déplacement, d'hébergement et autres frais similaires, et le Client remboursera à Medius les frais raisonnables de déplacement, d'hébergement et autres frais similaires engagés dans le cadre des Services Professionnels. Les conditions générales complémentaires relatives aux frais, à la facturation et au paiement figurent dans le Bon de Commande.
- 6.3 Nonobstant ce qui précède, si le Client commande le Service Cloud et/ou les Services Professionnels auprès d'un partenaire autorisé de Medius, le partenaire fixera les conditions tarifaires et de paiement de cette commande et le Client paiera le montant dû au partenaire. En cas de retard de paiement par le partenaire à Medius, Medius sera en droit, sans préjudice de tout autre droit ou recours, d'interrompre l'exécution des obligations de Medius et de suspendre le Service Cloud, tant que toutes les factures échues et impayées n'auront pas été payées à Medius.

7 Confidentialité

- 7.1 Chaque Partie s'engage à garder confidentielles toutes les informations (écrites ou orales) de nature confidentielle concernant l'activité et les affaires de l'autre Partie qui auront été obtenues ou reçues avant la signature du présent Contrat ou que la Partie obtiendra ou recevra pendant la durée du présent Contrat, à l'exception des informations qui seraient :
- déjà en sa possession sans restrictions d'utilisation ou de divulgation, autrement qu'en raison d'une violation du présent article 7 ;
 - ou tomberaient dans le domaine public sans que cela ne soit imputable à une action ou omission de l'autre Partie ;

- c) légalement reçues d'un tiers sans restrictions d'utilisation ou de divulgation ; ou
- d) requises par un tribunal ou une autre autorité compétente (y compris, sans s'y limiter, une autorité publique ou une bourse compétente, le cas échéant).

7.2 Chaque Partie prendra toutes les mesures nécessaires pour assurer le respect des dispositions du présent article 7 par ses salariés, mandataires et sous-traitants. Le présent article 7 survivra à l'expiration ou à la résiliation du présent Contrat pendant une période de cinq (5) ans.

8 Cession et sous-traitance

8.1 Aucune des Parties n'est autorisée à céder ou transférer tout ou partie de ses droits, avantages ou obligations en vertu du présent Contrat, sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie, étant entendu toutefois que Medius pourra (i) transférer et céder le présent Contrat à l'une de ses Sociétés Affiliées et/ou (ii) transférer et céder le droit de Medius de recevoir un paiement en vertu du présent Contrat en tout ou en partie à un tiers.

9 Medius pourra faire appel à des sous-traitants pour exécuter ses obligations en vertu du présent Contrat, étant entendu toutefois que le fait de sous-traiter ses obligations ne devra pas réduire sa responsabilité en vertu du présent Contrat. Toute Société Affiliée de Medius pourra exécuter l'une quelconque des obligations de Medius ou exercer l'un quelconque de ses droits en vertu d'un Bon de Commande, étant entendu toutefois que Medius sera responsable de toute action ou omission de l'une quelconque de ses Sociétés Affiliées. Le Client reconnaît que tout droit ou recours dont il pourrait se prévaloir en vertu d'un Bon de Commande relèvera exclusivement de Medius. Indemnisation en matière de propriété intellectuelle

9.1 Medius indemnisera le Client de toutes les réclamations, demandes, responsabilités, charges et dépenses (y compris les honoraires d'avocat raisonnables), et de tous les dommages directs finalement accordés à l'encontre du Client (ou les coûts et dommages convenus par Medius dans le cadre d'un règlement pécuniaire écrit) eu égard à toute demande d'un tiers alléguant d'une violation directe des droits de propriété intellectuelle de ce tiers par le Service Cloud, la Documentation ou la Solution utilisée par le Client, étant entendu que :

- a) le Client devra en informer rapidement Medius par écrit, au plus tard trente (30) jours après réception par le Client de la notification de la demande (ou plus tôt si la loi applicable l'exige) ;
- b) le Client devra accorder à Medius le contrôle exclusif de la défense et de tout règlement négocié (aux frais et dépens exclusifs de Medius et à condition que Medius ne signe aucun règlement sans le consentement du Client, à moins que ce règlement ne prévoit de décharger inconditionnellement le Client de toutes responsabilités et obligations) ;
- c) le Client ne devra pas porter préjudice à la défense de l'action ou de la demande, et il s'abstiendra de reconnaître une quelconque responsabilité, de transiger ou d'accepter un quelconque règlement de cette action ou demande sans le consentement écrit préalable de Medius ; et
- d) le Client devra fournir à Medius l'assistance, les documents, les pouvoirs et les informations que Medius pourra raisonnablement demander dans le cadre de l'action ou de la demande, et de la défense ou du règlement de celles-ci.

Nonobstant ce qui précède, Medius décline toute responsabilité envers le Client en cas de demande qui :

- a) découlerait d'une utilisation, reproduction ou distribution non autorisée du Service Cloud, de la Documentation ou de la Solution ;
- b) découlerait d'une modification ou altération du Service Cloud, de la Documentation ou de la Solution par une personne autre que Medius ;
- c) résulterait de l'utilisation du Service Cloud ou de la Solution en combinaison avec tout autre logiciel ou équipement non approuvé par écrit par Medius ;
- d) serait fondée sur une information, une conception, une spécification, une instruction, un logiciel, un service, des données, un matériel informatique ou des éléments non fournis par Medius ; ou
- e) aurait été évitée si le Client avait suivi les instructions écrites raisonnables de Medius.

En outre, Medius n'assumera aucune responsabilité envers le Client si celui-ci continue d'utiliser le Service Cloud, la Documentation ou la Solution après l'expiration du droit du Client d'utiliser ces éléments.

Si le Service Cloud, la Documentation ou la Solution fait ou, de l'avis de Medius, est susceptible de faire l'objet d'une plainte pour contrefaçon ou détournement, Medius pourra, à ses propres frais et à son gré, choisir :

- a) d'obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser le Service Cloud, la Documentation ou la Solution conformément aux dispositions du présent Contrat ;
- b) de corriger, de modifier ou d'ajuster le Service Cloud, la Documentation ou la Solution de manière à les mettre en conformité avec les droits de tiers sans réduire significativement leur performance ou fonction ;
- c) de remplacer le Service Cloud, la Documentation ou la Solution par un substitut substantiellement similaire et conforme aux droits de tiers ; ou
- d) si, consentant tout effort commercialement raisonnable à cet effet, il est impossible de satisfaire aux points (a), (b) ou (c), de résilier le droit d'utilisation et de rembourser au Client tous les frais payés d'avance non utilisés relatifs à la partie affectée du Service Cloud, de la Documentation ou de la Solution.

Si Medius modifie ou remplace le Service Cloud, la Documentation ou la Solution, le Client aura les mêmes droits à cet égard que ceux dont il dispose en vertu du présent Contrat.

Le présent article 9 décrit l'intégralité de la responsabilité de Medius et les seuls recours du Client en cas de contrefaçon avérée ou alléguée de droits de propriété intellectuelle de tiers en relation avec le Service Cloud, la Documentation ou la Solution.

10 Limitation de responsabilité

- 10.1 Aucune des Parties ne pourra de quelque manière que ce soit être tenue responsable en vertu du présent Contrat ou de la résiliation de celui-ci de toute perte de bénéfices, perte de revenus, perte d'utilisation, perte d'économies prévues ou de tous dommages indirects ou consécutifs de toute nature. Ce qui précède ne saurait en aucun cas limiter l'obligation du Client de payer les frais légalement dus en vertu du présent Contrat.
- 10.2 La responsabilité totale de Medius eu égard à tous les dommages découlant du présent Contrat ou liés à celui-ci, que ce soit à titre contractuel ou délictuel, ou de quelque autre façon, sera limitée au total des frais effectivement payés par le Client en vertu du présent Contrat au cours de la période de douze (12) mois précédant immédiatement l'événement faisant naître cette responsabilité. Nonobstant toute disposition contraire, les limitations de responsabilité de Medius en vertu du présent article 10.2 ne s'appliquent pas aux obligations d'indemnisation relevant de l'article 9 ou à toute autre responsabilité lorsque l'exclusion de responsabilité n'est pas autorisée par la loi applicable. Medius décline toute responsabilité envers le Client eu égard à un manquement ou à une réclamation, à moins que le Client n'en ait réalisé une signification écrite dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle le Client a pris connaissance ou aurait dû prendre connaissance des circonstances ayant donné lieu à ce manquement ou à cette réclamation.
- 10.3 Chaque Partie déclare qu'elle a valablement conclu le présent Contrat et qu'elle a le pouvoir de le faire. Medius garantit que (i) pendant la Durée de l'Abonnement, le Service Cloud fonctionnera à tous égards importants comme décrit dans la Documentation, (ii) Medius fournira des Services Professionnels d'une manière professionnelle conformément aux normes du secteur (collectivement, la « Garantie des Services »). Si le Client invoque que le Service Cloud fourni au Client ne fonctionne pas comme spécifié, le Client devra rapidement adresser une notification écrite décrivant la défaillance du Service Cloud. En ce qui concerne les Services Professionnels, le Client devra informer Medius de tout défaut garanti dans un délai de 60 jours à compter de l'exécution des Services Professionnels défectueux.
- 10.4 MEDIUS NE GARANTIT PAS QUE LES SERVICES SERONT EXÉCUTÉS SANS ERREUR OU SANS INTERRUPTION, QUE MEDIUS CORRIGERA TOUTES LES ERREURS DES SERVICES OU QUE LES SERVICES RÉPONDENT AUX EXIGENCES OU ATTENTES DU CLIENT. MEDIUS N'EST PAS RESPONSABLE DES PROBLÈMES LIÉS À L'EXÉCUTION, AU FONCTIONNEMENT OU À LA SÉCURITÉ DES SERVICES QUI DÉCOULENT DES DONNÉES DU CLIENT OU DES APPLICATIONS OU SERVICES TIERS FOURNIS PAR DES TIERS. LA SEULE RESPONSABILITÉ DE MEDIUS EN CAS DE PERTE OU DE DOMMAGE AFFECTANT LES DONNÉES DU CLIENT SE LIMITE À LA CRÉATION PAR MEDIUS DE SAUVEGARDES QUOTIDIENNES ET À LA RECONSTITUTION, À SES PROPRES FRAIS, DES DONNÉES DU CLIENT PERDUES OU ENDOMMAGÉES À PARTIR DE CES SAUVEGARDES.
- 10.5 EN CAS DE VIOLATION DE LA GARANTIE DES SERVICES, LE SEUL RECOURS DU CLIENT ET L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE MEDIUS SERONT LIMITÉS À LA CORRECTION DES SERVICES DÉFAILLANTS À L'ORIGINE DE LA VIOLATION DE GARANTIE, OU, SI MEDIUS EST DANS L'IMPOSSIBILITÉ DE CORRIGER SUBSTANTIELLEMENT LE DÉFAUT D'UNE MANIÈRE COMMERCIALEMENT RAISONNABLE, LE CLIENT POURRA RÉSILIER LES SERVICES DÉFAILLANTS ET MEDIUS REMBOURSE AU CLIENT TOUTS LES FRAIS CORRESPONDANT AUX SERVICES RÉSILIÉS QUE LE CLIENT AURA PAYÉS D'AVANCE SUR LA PÉRIODE SUIVANT LA DATE D'EFFET DE LA RÉSILIATION.
- 10.6 DANS LA MESURE OÙ LA LOI NE L'INTERDIT PAS, CES GARANTIES SONT EXCLUSIVES ET AUCUNE AUTRE GARANTIE OU CONDITION EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS CONCERNANT LES LOGICIELS, LES MATÉRIELS INFORMATIQUES, LES SYSTÈMES, LES RÉSEAUX OU LES ENVIRONNEMENTS, PAS MÊME LA GARANTIE DE VALEUR MARCHANDE, DE QUALITÉ SATISFAISANTE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, N'EST ACCORDÉE.

11 Force majeure

Une Partie sera exemptée de ses obligations si et dans la mesure où elle est empêchée d'exécuter ses obligations en raison de circonstances échappant au contrôle raisonnable de la Partie, telles que, sans s'y limiter, incendie, inondation, autres catastrophes naturelles, guerre, grève, interruption des transports, actes terroristes, accidents, troubles civils et autres événements indépendants de la volonté de la Partie. Dès que ces circonstances auront cessé, la Partie exemptée de ses obligations sera tenue de reprendre ses engagements au titre du présent Contrat. Une Partie devra informer l'autre Partie, dès que possible et par écrit, de tout cas de force majeure qu'elle subirait afin d'être exemptée en vertu de la présente disposition. Si ces circonstances perdurent pendant plus de trois (3) mois, l'une ou l'autre des Parties pourra résilier le présent Contrat, moyennant notification écrite à l'autre Partie. Dans ce cas, aucune des Parties n'assumera une quelconque responsabilité envers l'autre Partie.

12 Durée et résiliation

- 12.1 **Durée du contrat.** Le présent Contrat entrera en vigueur à la signature du Bon de Commande et restera en vigueur jusqu'à sa résiliation. La durée de chaque abonnement souscrit concernant un produit est indiquée dans le Bon de Commande. Sauf disposition contraire dans le Bon de commande, la Période d'Abonnement est prolongé par tacite reconduction par des périodes de 12 mois dans les conditions énoncées dans le Bon de commande, sauf si, au moins soixante (60) jours avant la fin de la Période d'Abonnement en cours, (i) l'une des

parties donne à l'autre une notification afin d'informer la Partie que la Période d'Abonnement en cours ne sera pas renouvelée à son terme ou (ii) Medius propose par écrit une nouvelle offre au Client à un prix différent.

- 12.2 En plus des droits de résiliation spécifiques énoncés ailleurs dans le présent Contrat, chaque Partie aura le droit de résilier immédiatement le présent Contrat si (i) l'autre Partie a commis une violation substantielle du présent Contrat d'une manière qui ne pourrait pas être corrigée, (ii) l'autre Partie a commis une violation substantielle du présent Contrat qui serait susceptible d'être corrigée et ne corrige pas cette violation dans les trente (30) jours après avoir été notifiée par écrit de la violation par la Partie non défaillante, ou (iii) l'autre Partie fait l'objet d'une ordonnance de faillite, devient insolvable, conclut un plan d'arrangement, un accord concordataire ou une cession d'actifs au profit de ses créanciers, est mise en liquidation, de manière volontaire (autrement qu'en vue d'une restructuration ou d'une fusion) ou obligatoire, ou est placée, ou ses actifs sont placés, sous le contrôle d'un administrateur judiciaire, séquestre ou liquidateur.
- 12.3 À la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat, le Client n'aura plus le droit d'accéder au Service Cloud ou de l'utiliser, et chaque Partie restituera immédiatement à l'autre Partie tous les biens, documents et autres éléments reçus de l'autre Partie.
- 12.4 **Récupération des données.** À l'expiration ou à la résiliation du présent Contrat, le Client récupérera ses Données dans un délai commercialement raisonnable. Si le Client demande l'assistance de Medius, celle-ci facturera au Client des tarifs standard en régie pour ces travaux. Medius s'engage à conserver les Données du Client un (1) mois après l'expiration ou la résiliation du présent Contrat ou jusqu'à ce que toutes les Données du Client aient été transférées, et les Données du Client seront supprimées dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent, sauf si une autre période de conservation est convenue. Nonobstant ce qui précède, les Données du Client figurant dans des sauvegardes peuvent être conservées conformément aux routines de sauvegarde standard de Medius pendant une période maximale de deux ans après la résiliation du présent Contrat, à condition que ces sauvegardes soient conservées de manière sécurisée.
- 12.5 Sans préjudice de tout autre droit ou recours dont Medius pourrait disposer, en cas de résiliation du présent Contrat (quelle qu'en soit la raison), Medius sera toujours en droit de facturer au Client les travaux effectués et les coûts engagés jusqu'à la date de résiliation.
- 12.6 La résiliation du présent Contrat ne saurait affecter (i) aucune des obligations dues et aucun des droits acquis par les Parties avant cette résiliation, ni (ii) aucune des dispositions du présent Contrat censées survivre à son expiration ou à sa résiliation.

13 Règlement amiable, droit applicable et arbitrage

Généralités. Les Parties s'engagent à mettre tout en œuvre, au mieux de leurs capacités, pour résoudre les éventuels litiges par le biais d'un règlement à l'amiable. Aucune des Parties ne pourra engager de poursuites judiciaires avant d'avoir préalablement invité l'autre Partie à délibérer sur l'objet du différend.

Le présent Contrat sera régi par les lois respectives énoncées ci-dessous dans le présent article 13, lequel énonce également la manière dont les réclamations ou litiges découlant du présent Contrat ou en relation avec celui-ci seront traités et toutes les dispositions supplémentaires applicables selon les juridictions. Si le Client conclut un contrat avec une société du groupe Medius qui n'est pas mentionnée dans le tableau ci-dessous, le droit applicable et les procédures de règlement des litiges applicables à Medius Sverige AB s'appliqueront.

Si le Client conclut un contrat avec :	Le droit applicable, sans égard à ses principes de conflit de lois, est :	Les réclamations et litiges seront résolus par voie d'arbitrage conformément à la clause suivante :
Medius Software Inc ou OnPay Solutions Inc	Droit interne de l'État de New York	Les litiges, différends et réclamations découlant du présent Contrat ou en relation avec celui-ci, ou ayant trait à une violation, à la résiliation ou à l'invalidité de celui-ci, seront résolus conformément aux <i>Commercial Dispute Resolution Procedures</i> (Procédures de règlement des litiges commerciaux) de l'American Arbitration Association (« AAA ») en vigueur à la date de demande initiale de la Partie demanderesse ayant donné lieu à l'arbitrage du litige (telles que ces règles sont modifiées par les termes du présent contrat ou pourront être modifiées ultérieurement par accord mutuel des Parties). Les Parties conviendront d'un arbitre unique dans un délai de vingt (20) jours suivant la réception par la Partie défenderesse de la demande d'arbitrage ou, à défaut, l'arbitre sera désigné par l'AAA conformément à ses Règles commerciales. Le siège de l'arbitrage sera New York, NY, et la langue à utiliser dans la procédure arbitrale sera l'anglais. Dans la mesure du possible, l'arbitrage commencera dans les trente (30) jours suivant la désignation de l'arbitre. La décision de l'arbitre sera définitive et s'imposera aux Parties. La sentence finale accordera à la Partie ayant obtenu gain de cause le dédommagement des honoraires d'avocat et frais raisonnables qu'elle aura engagés dans le cadre de la procédure d'arbitrage, dans la mesure où l'arbitre estime qu'une Partie a obtenu gain de cause, et pourra accorder toute autre réparation supplémentaire et différente autorisée par un tribunal ou par les règles de l'AAA. Un jugement validant la décision de l'arbitre pourra être obtenu auprès de tout tribunal des États-Unis ayant compétence en la matière, ou une demande pourra être faite auprès de ce tribunal afin d'obtenir une acceptation judiciaire de la décision sous la forme d'une ordonnance d'exécution. LES DEUX PARTIES RECONNAISSENT ET CONVIENNENT QU'EN CONCLUANT LE PRÉSENT CONTRAT, ELLES RENONCENT À TOUT DROIT D'INTENTER DES ACTIONS DEVANT UN TRIBUNAL JUDICIAIRE FEDERAL OU DEVANT UN JURY. IL EST ÉGALEMENT POSSIBLE QUE, DANS LE CADRE DE L'ARBITRAGE, L'UNE OU L'AUTRE DES PARTIES NE PUISSE PAS FAIRE VALOIR TOUT OU PARTIE DES AUTRES DROITS AUXQUELS ELLE AURAIT PU PRÉTENDRE EN SE POURVOYANT DEVANT UN TRIBUNAL JUDICIAIRE FEDERAL. À moins que la loi n'en dispose autrement, ni une Partie ni l'arbitre ne pourront divulguer l'existence, le contenu ou les résultats d'un arbitrage sans le consentement écrit préalable des deux Parties, sauf pour protéger ou faire valoir un droit légal.
Medius Business Process Software B.V	Droit néerlandais	Tous les litiges découlant du présent Contrat ou en relation avec celui-ci seront tranchés définitivement en vertu du Règlement d'arbitrage de la Chambre de Commerce Internationale par un arbitre unique nommé conformément audit Règlement.

		Le siège de l'arbitrage sera La Haye, Pays-Bas. La langue de la procédure arbitrale sera l'anglais.
Medius AS	Droit norvégien	Tous les litiges découlant du présent Contrat ou en relation avec celui-ci seront tranchés définitivement en vertu du Règlement d'arbitrage de la Chambre de Commerce Internationale par un arbitre unique nommé conformément audit Règlement. Le siège de l'arbitrage sera Oslo, Norvège. La langue de la procédure arbitrale sera l'anglais.
Medius Sverige AB	Droit suédois	Les litiges, différends et réclamations découlant du présent Contrat ou en relation avec celui-ci, ou ayant trait à une violation, à la résiliation ou à l'invalidité de celui-ci, seront tranchés définitivement par voie d'arbitrage administré par l'Institut d'Arbitrage de la Chambre de Commerce de Stockholm (l'« Institut SCC »). Le Règlement d'arbitrage accéléré de l'Institut d'Arbitrage de la Chambre de Commerce de Stockholm s'appliquera, à moins que le montant du litige (y compris toute demande reconventionnelle) ne dépasse 1 000 000 SEK. Si le montant en litige dépasse 1 000 000 SEK, le Règlement d'arbitrage de l'Institut SCC s'appliquera. Le tribunal arbitral sera toutefois en toutes circonstances composé d'un arbitre unique. Le lieu de l'arbitrage sera Stockholm, Suède, et la langue de la procédure sera l'anglais.
Medius Aps	Droit danois	Tous les litiges découlant du présent Contrat ou en relation avec celui-ci seront tranchés définitivement en vertu du Règlement d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale par un arbitre unique nommé conformément audit Règlement. Le siège de l'arbitrage sera Copenhague, Danemark. La langue de la procédure arbitrale sera l'anglais.
Medius Software Pty Ltd	Lois de Nouvelle-Galles du Sud, Australie	En cas de litige découlant du présent Contrat ou en relation avec celui-ci, ou ayant trait à une violation, à la résiliation ou à l'invalidité de celui-ci, ou concernant toute demande en responsabilité délictuelle, en équité ou en vertu de toute loi nationale ou internationale, les parties au Contrat et au litige conviennent expressément de s'efforcer de bonne foi de régler ce litige par un processus de médiation administré par l'« Australian Commercial Disputes Centre (ACDC) » avant de recourir à une procédure arbitrale ou contentieuse. Une Partie alléguant d'un litige doit le notifier par écrit aux autres Parties concernées en précisant la nature du litige. Dès réception de la Notification visée ci-dessus, les parties au litige devront, dans les sept (7) jours suivant la réception de cette Notification, chercher à résoudre le litige. Si le litige n'est pas résolu dans les sept (7) jours ou dans tout autre délai convenu entre les Parties, le litige devra être soumis à l'ACDC. La médiation sera menée conformément aux « Mediation Guidelines » de l'ACDC, lesquelles décrivent les procédures à suivre, le processus de sélection du médiateur et les coûts correspondants, et dont les termes sont réputés intégrés par renvoi aux présentes. Des conditions supplémentaires s'appliquent aux clients situés en Australie, comme indiqué à l'Annexe 1, article 6.
Medius Software Ltd	Droit anglais/britannique	Les litiges, différends et réclamations découlant du présent Contrat ou en relation avec celui-ci, ou ayant trait à une violation, à la résiliation ou à l'invalidité de celui-ci, seront tranchés définitivement par les tribunaux anglais/britannique, du Royaume-Uni.
Expensya SA Expensya Sarl	Droit français	Tous les litiges découlant du présent Contrat ou en relation avec celui-ci seront tranchés définitivement en vertu du Règlement d'arbitrage de la Chambre de Commerce Internationale par un ou plusieurs arbitres nommés conformément audit Règlement. Le droit applicable sur le fond sera le droit français. Le nombre d'arbitres sera de un (1). Le lieu de l'arbitrage sera Paris, France. La langue de l'arbitrage sera l'anglais.

14 Lois anti-corruption et droit commercial international

Chaque partie (a) garantit qu'elle se conformera à toutes les lois, réglementations et ordonnances gouvernementales applicables en matière de lutte contre la corruption, de lutte contre le blanchiment d'argent, de sanctions économiques et commerciales, de contrôle des exportations et autres lois, réglementations et ordonnances gouvernementales en matière de commerce international (collectivement, « les Lois Anti-corruption et le Droit commercial international ») et (b) déclare qu'elle n'a pas effectué, proposé, promis d'effectuer ou autorisé un quelconque paiement ou un don de quoi que ce soit de valeur en violation des Lois Anti-corruption et du Droit commercial international. Chaque partie déclare qu'elle (et dans le cas du Client, également les Utilisateurs du Client) ne figure sur aucune liste gouvernementale de parties interdites, refusées ou non vérifiées, de sanctions, d'exclusion ou de parties soumises à des restrictions et contrôles des exportations (collectivement, les « Listes de Sanctions »). Le Client devra immédiatement (i) cesser d'utiliser le Service Cloud si le Client est inscrit sur une Liste de Sanctions et (ii) supprimer l'accès des Utilisateurs du Client aux Services si les Utilisateurs sont inscrits sur une Liste de Sanctions. Nonobstant toute disposition contraire du présent Contrat, l'une ou l'autre des parties pourra résilier le présent Contrat avec effet immédiat, moyennant une Notification écrite adressée à l'autre partie dans le cas où l'autre partie ne respecterait pas ses obligations en vertu du présent article 14.

15 Traitement des données à caractère personnel

- 15.1 Dans le cadre de l'exécution des obligations de Medius en vertu du présent Contrat, Medius pourra être amenée à traiter des données qui concernent directement ou indirectement une personne physique (données à caractère personnel) pour le compte du Client. Dans la mesure où Medius traite des données à caractère personnel pour le compte du Client, Medius sera considérée comme un sous-traitant et le Client sera considéré comme le responsable du traitement. Toutes les données à caractère personnel seront traitées conformément à l'Annexe relative au traitement des données disponible à l'adresse <https://www.medius.com/legal/french-data-processing-addendum/> qui fait partie intégrante du présent Contrat.

16 Divers

- 16.1 Les Parties conviennent que le présent Contrat, y compris les informations qui sont intégrées par renvoi au présent Contrat (comme une référence à des informations contenues dans une URL), régit intégralement, comme accepté par les Parties, tous les aspects abordés dans le présent Contrat. Tous les engagements pris et promesses données, oralement et/ou par écrit, qui auraient éventuellement précédé le présent Contrat sont remplacés par le présent Contrat. Les modifications et/ou ajouts au présent Contrat seront effectués par écrit et signés par les deux Parties.
- 16.2 Si une partie du présent Contrat est jugée invalide ou non exécutoire, cela ne signifie pas que le présent Contrat dans son ensemble est jugé invalide. Si l'invalidité affecte de manière significative un quelconque droit ou une quelconque obligation des Parties relevant du présent Contrat, des ajustements justes et raisonnables devront être apportés au présent Contrat.
- 16.3 Le Client et Medius sont des prestataires indépendants l'un de l'autre. Aucune disposition du présent Contrat n'est censée ou réputée constituer un mandat, un accord de représentation légale, un partenariat, une coentreprise, une franchise, un contrat de travail entre l'une et l'autre des Parties à quelque fin que ce soit. Aucune des Parties ne saurait conclure un contrat, prendre un engagement, donner une garantie ou faire une déclaration pour le compte de l'autre Partie, ni contracter une dette ou d'autres obligations au nom de l'autre Partie, ni agir d'une manière qui aurait pour effet de faire de cette Partie le mandataire apparent de l'autre Partie, et aucune des Parties ne saurait assumer la responsabilité de telles actions de l'autre Partie ni sa responsabilité être engagée en vertu des présentes à la suite de telles actions de l'autre Partie. Aucune des Parties ne verra sa responsabilité engagée en raison d'une action ou d'une omission de l'autre Partie dans l'exercice de ses activités ou de toute demande ou décision judiciaire en résultant.
- 16.4 Le présent Contrat ne saurait s'appliquer d'une façon plus ou moins stricte à l'encontre de l'une ou l'autre des Parties selon qu'elle aurait ou non participé à sa préparation ou sa rédaction.
- 16.5 **Notifications.** Les notifications censées être remises en vertu du présent Contrat seront faites par écrit et remises en main propre ou envoyées par un service de coursier de confiance, par courrier prioritaire ou par e-mail à l'adresse géographique ou électronique de l'autre Partie indiquée dans le Bon de Commande. Une copie de toute notification à Medius sera envoyée à financeoperations@medius-group.com. Toute notification sera réputée avoir été reçue si remise en main propre ou par un service de coursier de confiance au moment de la remise, si envoyée par la poste à la date à laquelle elle serait reçue selon les délais postaux normaux, et si envoyée par courrier électronique lorsque l'expéditeur reçoit la confirmation de réception. Les changements d'adresse postale, d'adresse électronique ou de téléphone seront notifiés à l'autre Partie.

ANNEXE 1 AU CONTRAT-CADRE D'ABONNEMENT ET DE SERVICES CLOUD MEDIUS

1 Définitions

Les définitions des termes utilisés dans la présente Annexe 1 figurent à l'article 1 du Contrat.

2 Disponibilité du service Cloud

- 2.1 Medius fournira au Service Cloud une Disponibilité de 99 % ou plus au cours d'un mois civil.
- 2.2 Si Medius ne respecte pas la Disponibilité de 99 %, le Client sera en droit de recevoir un crédit sous la forme d'un ajustement au cours de la période de facturation suivante (un « Crédit de Service »). Le Crédit de Service sera égal à deux pour cent (2 %) du total des frais d'abonnement au Service Cloud pour le mois concerné et par point de pourcentage inférieur à 99 %. Le montant maximum d'un Crédit de Service pour un mois civil donné sera de vingt pour cent (20 %) de ces frais. Les Crédits de Service s'appliqueront uniquement aux futures factures et seront annulés à la résiliation du Contrat. Le Crédit de Service est le seul recours du Client en cas de non-respect par Medius de la Disponibilité. Afin de recevoir des crédits de service, le Client devra soumettre une demande écrite à finance@medius.com dans les trente (30) jours suivant la fin du mois civil au cours duquel Medius n'aura pas atteint la Disponibilité de 99 %. En cas de factures échues au titre du Contrat, les crédits de service ne seront pas émis tant que toutes les factures échues n'auront pas été payées.

La Disponibilité de 99 % ne s'applique qu'aux environnements de production (à l'exclusion donc des environnements de test, de formation ou d'autres activités non productives). Medius mettra à la disposition du Client un (01) environnement de production et un (01) environnement AQ pour la période visée dans le Calendrier des Commandes.

- 2.3 **Maintenance programmée et non programmée.** La maintenance programmée ne compte pas comme Temps d'Arrêt et ne doit pas avoir lieu pendant les Heures Ouvrables. La maintenance programmée aux fins de la publication des mises à jour de nouvelles fonctionnalités devra être communiquée par Medius au moins 7 jours à l'avance. La maintenance programmée à des fins de sécurisation de la continuité des activités (par exemple, la protection contre les virus, les mises à jour de sécurité ou les packs de services tiers) pourra toutefois être communiquée par Medius avec un préavis de moins de 7 jours, s'il est raisonnablement prévu que cela serve l'intérêt général des utilisateurs du Service Cloud. Medius pourra, à sa seule discrétion, mettre à l'arrêt le Service Cloud en cas de maintenance non programmée, auquel cas Medius s'efforcera d'en informer le Client à l'avance. Cette maintenance non programmée sera comptabilisée comme un Temps d'Arrêt.

3 Fourniture d'une assistance pour le service Cloud

- 3.1 Medius fournira au Client des services d'assistance en relation avec le Service Cloud conformément à ce qui est indiqué dans les présentes.
- 3.2 Le service de support en ligne et d'autres outils en libre-service sont disponibles 24 heures sur 24, 365 jours par an pour la consignation et le suivi de la résolution des problèmes. D'autres services d'assistance sont disponibles par l'intermédiaire du Centre de Services Medius pendant les Heures Ouvrables.
- 3.3 Les demande d'assistance adressées au service de Support Client seront classées par Medius comme un Incident, une Demande de Service ou une Demande de Modification, selon le cas. L'assistance en cas d'Incident sera gratuite, à condition que l'Incident n'ait pas été causé par le Client et sauf disposition contraire des présentes. Les Demandes de Services supplémentaires et les Demandes de Modification feront l'objet de frais supplémentaires, sauf disposition contraire dans tout plan d'assistance convenu séparément entre les Parties.
- 3.4 Medius classe les Incidents selon les définitions ci-dessous.

NIVEAU DE PRIORITÉ	DESCRIPTION
1	La fonctionnalité du Service Cloud est significativement réduite, et empêche l'utilisation du Service Cloud dans son ensemble. La fonctionnalité réduite est essentielle à l'activité du Client et aucune solution alternative n'est disponible.
2	La fonctionnalité du Service Cloud est significativement réduite, mais n'affecte pas le Service Cloud dans son ensemble. La fonctionnalité réduite est essentielle à l'activité du Client et aucune solution alternative acceptable n'est disponible.
3	La fonctionnalité du Service Cloud est réduite, mais n'affecte pas les fonctionnalités principales les plus étendues, et une solution alternative est disponible.
4	Défauts mineurs ou remarques du Client suggérant des modifications du Service Cloud afin d'en faciliter l'utilisation, de corriger des défauts non significatifs (c'est-à-dire des défauts mineurs n'affectant pas de manière significative l'utilisation quotidienne du Service Cloud).

- 3.4 En ce qui concerne les Incidents, Medius s'engage à respecter les Délais d'Intervention applicables à l'abonnement souscrit par le Client, tels que détaillés ci-dessous. Les Délais d'Intervention sont mesurés à compter de la réception du signalement du Client conformément aux articles 4.3 et 4.4.

Niveau de support	Standard (inclus dans	Gold	Platinum

	tous les abonnements)		
Délais d'Intervention en Heures Ouvrables (Priorité 1-3)	3 ; 6 ; 12	2 ; 4 ; 8	1 ; 2 ; 4
Support en Ligne	Inclus	Inclus	Inclus
Assistance Téléphonique	Exclu	Inclus	Inclus
Interlocuteurs	3	5	10
Heures Ouvrables étendues (8h CET – 8h ET)	S/O	S/O	Inclus (ACV minimum de 5000 USD)

- 3.5 Après avoir consenti tout effort raisonnable pour résoudre un Incident, Medius sera en droit d'annuler ou de retarder le traitement d'un Incident sans encourir aucune responsabilité envers le Client si :
- le Service Cloud ou tout autre produit ou service fourni par Medius en vertu du présent Contrat n'a pas été correctement utilisé, ou a été utilisé en contradiction avec des instructions, orales ou écrites, de Medius ;
 - l'Incident ne peut être reproduit par Medius ;
 - l'Incident est causé par des circonstances échappant à la responsabilité ou à l'influence ou au contrôle raisonnables de Medius, y compris des circonstances liées aux mises à jour ou aux changements du système ERP du Client ou liées à une version du système ERP du Client qui n'est plus prise en charge par le fournisseur du système ERP du Client. De telles circonstances peuvent inclure, sans s'y limiter, la fourniture de corrections au Produit/Service Tiers Commandé par Medius ;
 - l'Incident n'a pas été signalé en temps opportun conformément aux articles 4.3 et 4.4.

4 Coopération avec le client

- 4.1 Le Client fournira en temps utile à Medius les informations et documents nécessaires et exacts raisonnablement demandés afin que Medius puisse remplir ses obligations en vertu des présentes. Medius ne sera pas responsable d'une quelconque défaillance dans l'exécution de ses obligations si cette défaillance résulte de l'absence de coopération du Client telle que définie dans les présentes. Si la capacité de Medius à remplir ses obligations est affectée par des produits ou services fournis par un tiers au Client, le Client est tenu de conserver les informations et la documentation demandées par Medius.
- 4.2 Le Client veillera à ce que le personnel employé par le Client pour la coopération avec Medius dispose des compétences et de la formation appropriées pour les tâches assignées afin que Medius puisse recevoir toute information et/ou documentation pertinente dont elle a fait la demande.

Le Client est autorisé à désigner un certain nombre de personnes au sein de son organisation ayant l'autorité appropriée pour a) émettre des Demandes de Service et/ou des Demandes de Modification et b) approuver toute modification de la configuration du Client suite à la résolution d'un Incident.

Le nombre maximum de personnes que le Client pourra désigner dépend de l'abonnement du Client, comme détaillé ci-dessus à l'article 3.4.

- 4.3 Le Client informera Medius des Incidents dans les meilleurs délais après leur détection. Cette notification sera effectuée conformément à l'article 4.4.
- 4.4 Lors du signalement d'un Incident, le Client devra impérativement, le cas échéant, fournir à Medius les informations raisonnablement demandées, y compris les informations suivantes en anglais :
- le nom de la personne signalant l'Incident ;
 - une brève description de l'Incident et de la manière dont il s'est manifesté ;
 - la manière dont l'Incident pourrait être reproduit ou vérifié ;
 - dans quelles situations l'Incident s'est produit ;
 - le type de navigateur ou d'appareil utilisé (PC, smartphone, etc.) ;
 - les effets de l'Incident ; et
 - toute autre information pertinente (captures d'écran, journaux, etc.).

Les Incidents ne peuvent être déclarés que pour les environnements de production (à l'exclusion donc des environnements de test, de formation ou d'autres activités non productives).

5 Conditions spécifiques du produit

5.1 Spécificités des API d'intégration du service Cloud

- Toute utilisation des API d'intégration du Service Cloud est soumise aux directives de Medius concernant l'utilisation des API d'intégration du Service Cloud disponibles à l'adresse <https://success.medius.com/documentation/integration-documentation/>.
- Modifications Majeures/disruptives. Medius pourra introduire des Modifications Majeures si elle le juge nécessaire en raison de modifications des conditions de sécurité, d'exécution ou autres. Dans ce cas, Medius informera le Client dès que possible des raisons de l'introduction des Modifications Majeures et, à la demande du Client, Medius fournira rapidement les informations raisonnablement nécessaires pour que le Client apporte des modifications aux intégrations du Client afin de garantir la continuité des services.

5.2 Spécificités pour Medius Pay

- Le droit du Client d'utiliser les Services de Paiement Tiers est soumis à l'acceptation par le Client des conditions d'utilisation du ou des prestataires de services de paiement applicables, créant ainsi une relation indépendante entre le Client et le ou les prestataires de services de paiement applicables régissant tous les aspects de la fourniture des Services

de Paiement Tiers par le prestataire de services de paiement.

- b) Le Client accepte les conditions générales de Medius Pay publiées à l'adresse <https://www.medius.com/legal/payment-terms/>, qui sont intégrées par renvoi au présent Contrat.
- c) Si l'utilisation de Medius Pay par le Client l'exige, le Client sera tenu de conclure des accords de connectivité bancaire avec ses banques en temps utile et de couvrir tous les coûts potentiels y afférents.

5.3 Spécificités du Module Approvisionnement et du Portail Fournisseurs

Medius encourage le Client à interagir avec les fournisseurs et à effectuer des transactions et des opérations commerciales en ligne en utilisant le Module Approvisionnement et le Portail Fournisseurs. Toutefois, Medius n'est pas responsable des opérations (y compris des opérations commerciales) ou des activités entre le Client et un tiers, y compris les fournisseurs du Client, intervenant via le Module Approvisionnement ou le Portail Fournisseurs. Le Module Approvisionnement et le Portail Fournisseurs fournissent un moyen de mener des affaires par voie électronique avec les partenaires commerciaux du Client, mais il incombe au Client de s'assurer qu'il respecte la législation locale applicable à l'utilisation du Module Approvisionnement. Le Portail Fournisseurs contient des informations sur les fournisseurs et autres tiers communiquées par ces tiers. Medius ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, en ce qui concerne le contenu, les informations ou les services, ni quant à l'exactitude, l'exhaustivité ou la probité de toute information disponible sur le Portail Fournisseurs et décline toute responsabilité en cas d'erreurs, de retards ou de défaillances découlant de l'utilisation de ces informations.

5.4 Spécifique aux produits/fonctionnalités basés sur l'IA.

- a) Medius peut proposer au Client différents produits/fonctionnalités basé(e)s sur l'IA qui sont alimentés par de grands modèles de langage et/ou de l'apprentissage automatique (les "**Produits basés sur l'IA**"). Toute utilisation d'un Produit basé sur l'IA est régie par cette clause
- b) "**Input/données d'entrée**" désigne les questions, les données, le contenu ou les informations soumis à un Produit basé sur l'IA par ou pour le compte du Client ou de ses Utilisateurs. "**Output/données de sortie**" désigne les réponses ou autres résultats générés par un Produit basé sur l'IA en fonction de ces Entrées.
- c) Les Outputs/données de sortie peuvent contenir des inexactitudes matérielles et peuvent ne pas refléter des informations correctes, d'actualité ou complètes.
- d) Le Client ne doit pas se fier, ni encourager d'autres à se fier, à ces Output/données de sortie sans évaluer leur exactitude et leur adéquation à l'usage, notamment en utilisant une revue humaine. Medius ne fait aucune déclaration ni garantie et n'offre aucune indemnisation concernant lesdites Outputs/données de sortie.

6 Conditions spécifiques territoriales relatives à l'Australie

- 6.1 Le présent article 6 s'applique aux Services Cloud et aux Services Professionnels si le Client est situé en Australie. L'article 6 prévaut en cas d'incohérence entre le présent article 6 et le reste du présent Contrat.

- 6.2 **Définitions.** Dans le présent article 6, les termes définis ci-dessous ont la signification suivante :

Violation de Données désigne (i) la perte de, (ii) l'utilisation, (iii) la modification ou (iv) la divulgation non autorisée de, (v) l'accès non autorisé à ou (vi) l'ingérence non autorisée dans des Informations/Données Personnelles ;

Informations Personnelles a la signification qui lui est attribuée dans les Lois sur la protection de la vie privée ;

Législation sur la protection de la vie privée désigne :

- a) la *Privacy Act 1988* (Cth) y compris les Australian Privacy Principles ; et
- b) toute législation (dans la mesure où cette législation s'applique au Client, à Medius ou à l'un de nos sous-traitants autorisés) alors en vigueur:
 - i. juridiction australienne (qui comprend le Commonwealth d'Australie et tout État ou Territoire d'Australie) ; ou
 - ii. juridiction non australienne (dans la mesure où le Concédant de Licence est soumis aux lois de cette juridiction), affectant la confidentialité ou les Informations Personnelles.

- 6.3 **Confidentialité** Un nouvel article 15.3 est inséré dans le Contrat :

Les deux Parties doivent consentir tout effort commercialement raisonnable pour se conformer à toutes les Lois sur la protection de la vie privée.

Le Client devra :

- a) s'abstenir d'utiliser ou de divulguer, ou de permettre au personnel du Client d'utiliser ou de divulguer des Informations Personnelles obtenues dans le cadre du présent Contrat, autrement que conformément au présent Contrat ;
- b) se conformer à la politique de confidentialité de Medius disponible à l'adresse <https://www.medius.com/legal/privacy/> ; et
- c) coopérer raisonnablement et se conformer à toutes les instructions raisonnables données par Medius, afin de rectifier ou de minimiser toute violation des Lois sur la protection de la vie privée, toute Violation de Données ou toute plainte relative à la protection de la vie privée, y compris la fourniture de toute information ou assistance raisonnablement demandée aux fins d'enquêter sur cette violation ou plainte.

Le Client consent (et obtiendra un tel consentement de toutes les personnes dont les Informations Personnelles seront transférées par Medius) au transfert par Medius à des sociétés de notre groupe Medius ou à des tiers, en dehors de l'Australie (y compris vers l'Union européenne, la Norvège, les États-Unis d'Amérique et le Royaume-Uni), de toutes les Informations Personnelles détenues par Medius dans le cadre du présent Contrat. Le Client reconnaît et convient que, bien que Medius consente tout effort raisonnable pour assurer la conformité avec la Législation sur la protection de la vie privée par ces destinataires étrangers, ces derniers ne sont pas soumis à la Législation sur la protection de la vie privée, et que le Client et les personnes physiques pourront ne pas être en mesure

d'obtenir une réparation de la part de ces tiers en vertu de la Législation sur la protection de la vie privée.

Le Client avertira immédiatement Medius par écrit s'il est informé d'une suspicion ou d'un fait avéré de :

- a) Violation de Données significative affectant le Client ; ou
- b) violation substantielle de la présente clause par le Client ou son personnel.

La présente clause survivra à la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat et restera en vigueur.

Droit australien de la consommation. Toute référence à une garantie dans le Contrat fait référence aux garanties fournies par Medius et s'ajoute aux droits et recours auxquels pourrait légalement prétendre le Client, y compris en vertu du droit australien de la consommation (**Droits Statutaires**). Rien dans le présent Contrat ne saurait limiter, exclure ou modifier les Droits Statutaires du Client. Toute exclusion ou limitation des garanties figurant dans le présent Contrat ne s'applique pas aux garanties ou recours auxquels le Client pourrait prétendre en vertu de ses Droits Statutaires. Dans la mesure permise par le droit applicable, toute responsabilité de Medius, qui ne pourrait être exclue en cas de violation d'une condition ou garantie relevant des Droits Statutaires, sera restreinte uniquement dans la limite autorisée par la loi applicable et à la discrétion de Medius, aux mesures suivantes :

- a) dans le cas des marchandises : (i) le remplacement ou la réparation des marchandises ou la fourniture de nouvelles marchandises équivalentes ; ou (ii) le remboursement des frais de remplacement ou de réparation des marchandises ou d'acquisition de nouvelles marchandises équivalentes ; et
- b) dans le cas des services : (i) la fourniture à nouveau des services ; ou (ii) le remboursement des frais de fourniture à nouveau des services.

6.4 **GST (taxe sur les biens et services).** Dans le présent article 6, **Loi GST** a la signification qui lui est attribuée dans la loi intitulée *A New Tax System (Goods and Services Tax) Act 1999 (Cth)*, et les termes utilisés qui ne sont pas définis dans le présent Contrat, mais qui sont définis dans la Loi GST, ont la signification qui leur est attribuée dans la Loi GST. Sauf indication contraire, toutes les contreparties fournies en vertu du présent document excluent la taxe GST. Si et dans la mesure où un produit/service en vertu du présent Contrat est un produit/service taxable au sens de la Loi GST, et que la GST est payable par le fournisseur de service ainsi assujettie à la GST, l'acquéreur devra, dès réception de la facture de GST envoyée par le fournisseur, régler à ce dernier un montant égal à la GST payable sur ledit service/produit.

7 Spécificités des composants/modules installés localement

7.1 Le présent article 7 s'appliquera si le Service Cloud du Client inclut des Composants/modules Installés Localement. « **Composants/Modules Installés Localement** » désigne tout logiciel censé être installé dans les locaux/services du Client aux fins du Service Cloud.

7.2 Les droits accordés au Client et les restrictions énoncées à l'article 3 du Contrat s'appliqueront également aux Composants/Modules Installés Localement. En outre, le Client devra protéger tous les Composants/Modules Installés Localement et la Documentation associée d'une manière conforme aux droits de Medius exprimés dans le présent Contrat. Le Client s'interdit de sous-lLicencier, prêter, transférer ou distribuer des Composants/Modules Installés Localement à un tiers ou créer des œuvres dérivées sur la base d'une quelconque partie de ceux-ci, sauf autorisation expresse en vertu d'un accord de partenariat associé, conclu entre Medius et un partenaire certifié. Le Client s'interdit de chercher à :

- a) procéder à une ingénierie inverse, décompiler, désassembler, traduire ou adapter un Composant/Module Installé Localement, ou
- b) créer le code source à partir du code objet du Composant/Module Installé Localement, sauf dans la mesure explicitement autorisée par la loi applicable.

7.3 Si Medius a fourni des Composants/Modules Installés Localement au Client, Medius pourra, à tout moment pendant les heures normales d'ouverture du Client et moyennant un préavis raisonnable, effectuer un audit dans les locaux du Client afin de vérifier si l'utilisation par le Client des Composants/Modules Installés Localement est conforme aux dispositions du présent Contrat. Le Client apportera une assistance raisonnable à la réalisation de cet audit et accordera à Medius un accès raisonnable aux locaux et à l'équipement informatique du Client à cette fin. Si un audit révèle que le Client utilise un Composant/Module Installé Localement hors périmètre de la licence accordée, le Client devra alors, en plus de tout autre recours à la disposition de Medius, rembourser sans délai à Medius les coûts de cet audit.

7.4 Les obligations et responsabilités de chaque Partie figurant dans le Contrat et la présente Annexe en lien avec le Service Cloud s'appliqueront également aux Composants/Modules Installés Localement.

7.5 La sous-section suivante est ajoutée en tant qu'article 4.5 de la présente Annexe :

4.5 Si le Service Cloud dépend de Composants/Modules Installés Localement, le Client sera tenu de :

- a) Fournir à tout moment, l'infrastructure nécessaire raisonnablement demandée par Medius ;
- b) Fournir des capacités d'accès à distance, via un VPN ou une technologie correspondante, aux Composants/Modules Installés Localement ;
- c) mettre en œuvre toute nouvelle version de l'Intégration ERP publiée par Medius conformément aux instructions fournies.

Si l'une des conditions a), b) ou c) n'est pas remplie, (i) tout laps de temps d'indisponibilité en résultant ne sera pas inclus dans le calcul de la Disponibilité, (ii) les Délais d'Intervention ne seront décomptés qu'à partir du moment où les conditions de l'aliné 4.5 ci-dessus seront dûment remplies et (iii) tous les coûts supplémentaires associés aux conditions a), b) et/ou c) et engagés pour satisfaire à une demande du Client seront facturés.