



# CONDITIONS GENERALES

## Article 1. Définitions

« Client » désigne le ou les cocontractants signataire(s) du Contrat et bénéficiaire(s) des Prestations.

« Contrat » désigne les présentes Conditions Générales de Prestations de Services et les Conditions Particulières, y compris les éventuels annexes et tout avenant qui serait dûment signé par les Parties.

« Données Personnelles » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

« Exodial » désigne l'entité juridique EXODIAL SASU en tant que partie cocontractante délivrant les Prestations et identifiée dans le Contrat de Prestations de services.

« Partie » désigne le Client ou Exodial, « Parties » désignant collectivement le Client et Exodial.

« Prestation » désigne les prestations de services fournis par Exodial.

« Réglementation applicable en matière de Protection des Données Personnelles » désigne les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dans sa dernière version en vigueur ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données à caractère personnel et à la libre circulation de ces Données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des Données).

« Responsable de traitement » désigne la personne morale ou physique qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement, c'est-à-dire l'objectif et la façon de le réaliser.

« Services Tiers » désigne l'ensemble des services et prestations fournis au Client par un tiers au Contrat faisant l'objet de conditions d'utilisation et de niveaux de services distincts.

« Sous-traitant » désigne la personne physique ou morale qui traite des Données pour le compte d'un autre organisme (« le Responsable de traitement »), dans le cadre d'un service ou d'une prestation.

## Article 2. Objet

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (ci-après les « Conditions Générales ») établissent les conditions contractuelles techniques, juridiques et financières applicables aux Prestations de services proposées par Exodial au Client.

## Article 3. Disponibilité et souscription

Le Client en souscrivant au Contrat reconnaît avoir préalablement pris connaissance des présentes Conditions Générales et les avoir acceptées sans réserve avant de conclure ledit Contrat.

Les Conditions Générales sont annexées au Contrat et donc à la disposition du Client lors de la conclusion de ce dernier.

Le Client reconnaît avoir vérifié la convenance des Prestations à ses besoins et avoir reçu de la part d'Exodial l'ensemble des informations et conseils nécessaires à sa bonne compréhension des Prestations et à la souscription du Contrat.

## Article 4. Opposabilité et remplacement des anciennes Conditions Générales

Les présentes conditions Générales sont opposables au Client dès leur mise à disposition sur le site internet d'Exodial ou lors de la conclusion d'un contrat de prestation de services.

Le Client reconnaît que son engagement contractuel aux Prestations implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales, sans qu'une signature soit nécessaire.

Les Présentes Conditions Générales remplacent et annulent toutes versions antérieures, sauf mention contraire expresse. Exodial se réserve le droit de les modifier à tout moment sous réserve d'en informer le Client conformément aux modalités prévues à l'article 17.

## Article 5. Présentation des services

### 5.1 Dispositions générales

Exodial met à la disposition du Client un numéro de téléphone pendant toute la durée d'utilisation du service. Ce numéro de téléphone est souscrit par Exodial auprès de son fournisseur de services de téléphonie.

En cas de délivrance d'un numéro public pour un Client, Exodial s'engage à ne pas modifier ce numéro et à ne pas l'attribuer à un autre Client. Dans tout autre cas, Exodial se réserve le droit de modifier le numéro de téléphone, après en avoir avisé le client par tout moyen, sans que celui-ci puisse s'y opposer. Le numéro de téléphone n'est pas cessible par le Client, sauf accord express d'Exodial. En cas de résiliation du service, Exodial se réserve le droit d'attribuer le numéro de téléphone à un autre Client. En cas de nouvel abonnement au service, un nouveau numéro sera attribué au Client.

### 5.2 Prise de rendez-vous automatisée en ligne

Exodial propose, en option, une solution de prise de rendez-vous automatisée vocale via une intelligence artificielle intégrée à sa téléphonie, nommée Bot.

Le Bot communique avec l'agenda partagé fourni par Exodial et y enregistre les rendez-vous.

En fonction du motif d'appel ou de la difficulté de compréhension par le Bot, l'appel est alors basculé vers les télésecrétaires médicales d'Exodial. En cas de spécificité, d'incompréhension, ou d'urgences, le système bascule directement sur les secrétaires médicales.

Le Bot est configurable selon le cahier des charges défini entre Exodial et le Client (configuration du motif de rendez-vous, du transfert d'appel, des horaires d'ouverture et messages diffusés)

Les échanges entre le Bot et le patient sont enregistrés afin d'alimenter l'apprentissage de l'intelligence artificielle.

### 5.3 Prise de rendez-vous classique et frappe de documents

Exodial répond aux appels reçus sur le numéro de téléphone attribué au Client pendant les jours et horaires d'ouverture d'Exodial et traite les appels suivant les consignes dudit Client.

Exodial peut également transférer vers tout autre numéro de téléphone certains des appels. Exodial mettra tout en œuvre pour appliquer les consignes de transfert définies par le Client. Exodial ne pourra être tenu pour responsable d'une mauvaise interprétation des consignes de transfert.

Exodial peut mettre à la disposition du Client une boîte vocale sur laquelle le Client peut recueillir un nombre limité de messages. Il appartient au Client de la consulter régulièrement et d'effacer les messages déjà consultés.

Exodial propose également de la frappe de documents.

Les Prestations peuvent être assurées de 8h à 20h du lundi au vendredi et de 8h à 12h le samedi. Le service n'est pas assuré les dimanches et jours fériés.

## **Article 6. Durée, résiliation et suspension**

Le Contrat prend effet à la date de souscription par le Client à condition de réception et de validation, par Exodial, du dossier complet de souscription pour la durée d'exécution des Prestations telle qu'indiquée dans les Conditions particulières.

Sous réserve de modalités spécifiques prévues dans les Conditions particulières, le Contrat sera renouvelé par tacite reconduction mensuellement.

### *6.1 Résiliation pour convenance*

Lorsque le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, chacune des Parties peut mettre fin au Contrat moyennant un préavis de trente (30) jours calendaires en notifiant par lettre recommandée avec demande d'avis de réception son intention à l'autre partie. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à régler à Exodial les factures correspondant au travail déjà effectué sur la base des taux horaires standards applicables à la date de prise d'effet de la décision de résiliation. A compter de cette date de prise d'effet, Exodial sera déchargée de toute Prestation.

A toutes fins utiles, il est précisé que tout mois entamé sera dû.

### *6.2 Résiliation pour faute*

Le Contrat pourra être résilié par Exodial, en cas de manquement par le Client à l'une quelconque des obligations mises à sa charge dans le cadre du Contrat. Exodial pourra le mettre en demeure de réparer ce manquement dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires, et ce, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. A défaut de remédier à ce manquement, le Contrat pourra être résilié de plein droit et sans formalité, sans préjudice de tous droits à dommages et intérêts. Une telle résiliation, ne remet pas en cause les droits acquis par chaque Partie à la date de résiliation, et les sommes qui sont dues à Exodial devront être entièrement réglées à la date d'effet de la résiliation.

### *6.3 Suspension*

Sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité et sans que la responsabilité d'Exodial ne puisse être recherchée, Exodial peut suspendre sans préavis l'accès aux services :

- En l'absence de réception du Contrat signé,
- En cas de fausse déclaration, usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse du service

Dans les 48 heures après avoir contacté le Client par tout moyen, Exodial pourra suspendre l'accès aux services sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité et sans que la responsabilité d'Exodial ne puisse être recherchée :

- En cas d'utilisation anormale ou du non-respect des obligations du Client
- En cas d'utilisation abusive, inappropriée ou frauduleuse des Prestations

## **Article 7. Obligations et responsabilités du Client**

Le Client devra fournir à Exodial toutes les informations nécessaires à la réalisation de la mission qu'il a confiée à Exodial. Le Client est responsable de l'actualisation et de la diffusion des informations nécessaires à la bonne réalisation des Prestations.

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse et anormale du service telle que le transfert d'appels personnels et tout agissement qui pourrait mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau d'Exodial.

Le Client doit prévenir immédiatement Exodial par courrier ou email de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires.

Le Contrat est conclu en considération de la personne du Client. Sauf accord exprès d'Exodial, le Client s'interdit de céder ou transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le Contrat ou le bénéfice de l'utilisation de service (y compris le numéro de téléphone associé) et de commercialiser le service auprès d'un tiers sous quelque forme que ce soit.

Le Client doit consulter régulièrement son compte-client afin de collecter les informations et réagir en temps utile s'il contient des anomalies.

## **Article 8. Obligations et responsabilités d'Exodial**

Exodial s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service.

Exodial s'engage à fournir une Prestation conforme aux prescriptions contractuelles. Exodial met en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires afin de garantir les Prestations qu'elle délivre. Elle n'est toutefois tenue qu'à une obligation de moyen.

Exodial ne pourra être tenue responsable de toute interruption de service due au fournisseur de services de téléphonie.

Exodial ne pourra être tenue responsable en cas de dysfonctionnement généré par un matériel informatique ou télématique défectueux ou incompatible utilisé par le Client ou par un tiers.

Les informations communiquées, par Exodial et ses collaborateurs, dans le cadre de ses Prestations ne peuvent, en aucune circonstance, constituer un diagnostic médical, une consultation juridique ou tout autre conseil et/ou information.

Les collaborateurs d'Exodial sont tenus au secret professionnel et ne doivent en aucune circonstance divulguer les informations dont ils auront eu connaissance dans le cadre de leur activité.

Exodial utilise dans le cadre de ses Prestations des solutions d'agenda de marché et un Bot qui constituent des Services Tiers. En outre, le Client reconnaît qu'Exodial n'est pas responsable des Services Tiers utilisés, répondants à leurs propres niveaux de services et conditions d'utilisation. Tout litige ou différend entre le Client et les fournisseurs des Services Tiers se règle directement entre le Client et le fournisseur du Service Tiers, le Client garantissant Exodial de toute conséquence de ce fait.

## Article 9. Tarifs et modalités de paiement

### 9.1 Prix et révision

Le prix des Prestations est déterminé par une grille tarifaire annexée au Contrat. La confirmation de la souscription aux Prestations implique l'obligation pour le Client de payer le prix défini au Contrat.

Le prix des Prestations est indiqué en euros hors taxes. Tous droits et taxes applicables à ces prix seront ceux en vigueur au jour de facturation des Prestations fournies et seront facturés en sus.

Exodial garantit le maintien de ses tarifs durant six (6) mois aux conditions acceptées par le Client.

Toute augmentation tarifaire devra faire l'objet d'une notification préalable d'Exodial au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur par lettre simple. En l'absence de contestation du Client dans un délai de trente (30) jours, à compter de cette notification, les nouvelles conditions tarifaires seront réputées avoir été définitivement acceptées par le Client. Le Client devra alors s'acquitter du tarif réévalué tel que notifié par Exodial. Dans le cas où aucun accord ne pourrait intervenir sur ces nouvelles conditions tarifaires, le Client aura alors la faculté de résilier le Contrat à condition de respecter les formes prévues à l'article 5.

### 9.2 Révision et indexation tarifaire

Le prix des Prestations est indexé à chaque échéance contractuelle ou annuelle (après la 1<sup>ère</sup> année) au 1<sup>er</sup> janvier selon une formule qui prend en compte l'indice Syntec :

$$P1 = P0 \times S1 / S0$$

P1 = prix révisé

P0 = prix d'origine ou dernier prix révisé

S0 = dernier indice Syntec publié à la date de la précédente révision ou indice d'origine (dernier publié à la date de signature du Contrat)

S1 = dernier indice Syntec publié à la date de révision.

Le prix des Prestations pourra également être revu indépendamment de l'indexation relative à l'indice Syntec en cas d'intervention législative, réglementaire ou de contrainte administrative, ayant un impact sur l'exécution du Contrat. Il en sera de même en cas de modification des conditions économiques liées à la réalisation des Prestations.

### 9.3 Facturation et paiement

Le prix est payé par voie de paiement sécurisé selon les modalités suivantes :

- Paiement par virement bancaire
- Paiement par prélèvement automatique SEPA

Concernant les prélèvements automatiques, le Client doit s'assurer que son compte présente une provision suffisante pour couvrir les prélèvements ou les débits de carte bancaire. En cas de rejet de prélèvement ou manque de provision par la banque du Client une

facturation supplémentaire de 19€ HT destinée à couvrir les frais bancaires et ceux inhérents au traitement du dossier sera automatiquement appliquée.

Le prix est payable comptant, en totalité, au 15 du mois suivant l'édition de la facturation.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif, par Exodial, des sommes dues.

Le Client accepte expressément la facture au format électronique.

### 9.4 Retard de paiement et impayés

En cas de non-paiement ou de paiement partiel, Exodial se réserve le droit de suspendre toutes Prestations en cours à tout moment et sans préavis, après avoir contacté le Client par tout moyen.

En application de l'article L. 441-6 du Code de commerce, en cas de non-respect des délais de paiement, des pénalités de retard égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal seront exigibles de plein droit, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire, le jour suivant la date de règlement.

Les intérêts de retard seront calculés sur le montant TTC de la somme restant due.

En outre, sera également exigible dans les mêmes conditions une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros conformément à l'article D.441-5 du Code de commerce sous réserve que les frais réellement exposés ne soient pas supérieurs, auquel cas une indemnisation complémentaire pourra être demandée.

La société EXODIAL se réserve la faculté de suspendre l'exécution du contrat trente (30) jours après mise en demeure restée infructueuse, sans préjudice de tous dommages intérêts et indemnité. Cette suspension sera à la charge du Client qui s'engage à en supporter toutes les conséquences

Dans le cas où la Prestation serait résiliée ou suspendue, les Prestations seront facturées sur la base des coûts réellement engagés au jour de la résiliation.

## Article 10. Confidentialité

Les Parties s'engagent, pendant la durée du Contrat et après sa résiliation, pendant trois (3) ans, à faire ses meilleurs efforts pour maintenir la confidentialité de toutes les informations confidentielles dont elles auront pu disposer dans l'exécution du présent Contrat.

Les Parties prendront vis à vis de leur personnel ainsi qu'à l'égard de tout sous-traitant ou tout autre tiers, le cas échéant, toute mesure nécessaire pour assurer sous leur responsabilité la confidentialité de toutes les informations.

## Article 11. Données à caractère personnel

### 11.1 Objet

Le présent article a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Sous-traitant, s'engage à effectuer pour le compte du Responsable de traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel définies à l'article 4.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent réciproquement à respecter la réglementation applicable en matière de Protection des Données Personnelles et, en particulier, le Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

#### *11.2 Qualification des Parties*

Il est expressément convenu que, en ce qui concerne le(s) traitement(s) de données mis en œuvre dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Client ayant souscrit aux Prestations est Responsables de traitement des Données à caractère personnel recueillis dans le cadre des Prestations. Exodial intervient en tant que Sous-traitant.

#### *11.3 Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance*

Le Sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du Responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) prévus au Contrat de Service.

La collecte des données à caractère personnel est réalisée sous le contrôle exclusif du Client, Responsable de traitement.

La nature et les finalités des opérations réalisées sur les données sont limitées aux traitements prévus dans l'exécution des Prestations définie à l'article 4.

#### *Référents en matière de protection des données*

Exodial s'engage à désigner un référent en matière de protection des Données personnelles ayant les compétences requises pour gérer la bonne exécution des Prestations et pour répondre aux demandes de l'autre Partie. Ce référent sera l'interlocuteur privilégié de l'autre Partie. Exodial communique ci-après les coordonnées de son référent : DPO STELLIANT – 52/58 Avenue Jean Jaurès, 92700, Colombes – dpo@stelliant.com

#### *11.4 Obligations du Sous-traitant vis-à-vis du Responsable de traitement*

Le Sous-traitant s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) faisant l'objet de la sous-traitance ;
- Traiter les données conformément aux instructions documentées du Responsable de traitement ;
- Garantir la confidentialité des Données à caractère personnel traitées dans le cadre des Prestations ;
- Veiller à prendre les mesures nécessaires de manière à assurer la compétence de tout membre de son personnel et le respect des obligations incombant dans le cadre des présentes Prestations.

#### *11.5 Obligations du Responsable de traitement vis-à-vis du Sous-traitant*

Le Responsable de traitement s'engage à :

- Garantir la licéité du traitement ;
- Assurer l'information des personnes concernées ;
- Assurer la minimisation des données collectées ;
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Sous-traitant ;
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le Règlement européen de la part du Sous-traitant ;
- Superviser le traitement.

#### *11.6 Sous-traitance*

Le Responsable de traitement reconnaît que l'exécution des Prestations nécessite le recours à des sous-traitants ultérieurs afin

de soutenir l'exécution des Prestations et de mener des activités de traitement spécifiques.

Le Responsable de traitement accorde expressément à Exodial l'autorisation générale et pendant toute la durée de sa relation contractuelle que les Données personnelles soient traitées dans les conditions et modalités prévues par les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des Données personnelles par les filiales et sous-traitants de la société Exodial situés au sein de l'Union Européenne ou hors Union Européenne.

La société Exodial reste libre du choix de ses sous-traitants à la condition qu'ils présentent les garanties suffisantes au regard des exigences du Règlement Général sur la Protection des Données. En cas de transfert de ce type, Exodial s'assure que la relation soit encadrée par les clauses contractuelles types de la Commission européenne qui permettent de garantir un niveau de protection suffisant de la vie privée et des droits fondamentaux des personnes. Les destinataires des Données sont le personnel chargé de l'exécution des Contrats, les prestataires et les sous-traitants.

Exodial informera, par tout moyen, le Responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres Sous-traitants ultérieurs.

#### *11.7 Droit d'information des personnes concernées*

Il appartient au Responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

#### *11.8 Exercice des droits des personnes*

Le Sous-traitant s'engage à notifier au Responsable de traitement toute demande qu'il recevrait éventuellement d'une personne concernée pour exercer l'un de ses droits. Le Sous-traitant s'engage à assister le Responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite à une telle demande.

#### *11.9 Notification des violations de Données à caractère personnel*

Une sécurité absolue n'est pas possible. Dès lors, si Exodial a connaissance d'une brèche de sécurité, les Clients concernés sont informés dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance afin qu'ils puissent prendre les mesures appropriées.

La notification contient au moins :

- La description de la nature de la violation de Données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des Données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- La description des conséquences probables de la violation de Données à caractère personnel ;
- La description des mesures prises pour remédier à la violation de Données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et aux personnes concernées.

Dans l'hypothèse où le Sous-traitant n'est pas en mesure de fournir dans la notification toutes les informations requises par le Règlement européen, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Le Responsable de traitement est seul responsable de la notification de la violation de données à l'autorité de contrôle compétente et aux personnes concernées.

Aucune information personnelle du Client d'Exodial n'est publiée à son insu, échangée, transférée, cédée ou vendue à des tiers. Seule l'hypothèse du rachat de la société Exodial et de ses droits permettrait la transmission desdites informations au potentiel acquéreur qui serait à son tour tenu de la même obligation de conservation et de modification des Données vis-à-vis du Client de la société Exodial.

#### *11.10 Mesures de sécurité*

Pour assurer la sécurité et la confidentialité des traitements de Données personnelles, Exodial utilise des réseaux protégés par des dispositifs standards tels que par pare-feux et mot de passes.

Lors du traitement des Données personnelles, Exodial prend toutes les mesures raisonnables visant à les protéger contre toute perte, utilisation détournée, accès non autorisé, divulgation, altération ou destruction.

Il est précisé que, les Parties reconnaissent que les mesures techniques et organisationnelles sont sujettes à un progrès technique constant et à l'évolution technologique. A cet égard, le Sous-traitant est autorisé à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles alternatives adéquates.

#### *11.11 Sort des données*

Exodial conserve les Données personnelles uniquement le temps nécessaire pour les finalités poursuivies et conformément aux prescriptions du Responsable de traitement et aux prescriptions légales.

### **Article 12. Enregistrement des appels téléphoniques**

Exodial ne pourra mettre en place un dispositif d'écoute ou d'enregistrement permanent ou systématique. Exodial ne pourra procéder qu'à un échantillonnage des conversations téléphoniques.

Conformément au principe de minimisation et aux recommandations spécifiques des Autorités de Contrôle en la matière, les Parties s'engagent à :

- Limiter les écoutes et enregistrement à maximum 30% des enregistrements téléphoniques
- Limiter l'identification de l'Employé de Exodial en permettant à l'Employé de s'identifier par son prénom uniquement, sauf disposition contraire de la loi

L'enregistrement doit nécessairement poursuivre une finalité telle que la formation de personnel, le contrôle des performances, la qualité de service, la constitution de preuve.

L'enregistrement devra nécessairement être limité dans le temps. Sauf texte imposant une durée spécifique ou justification particulière, les enregistrements peuvent être conservés jusqu'à six (6) mois au maximum.

EXODIAL devra informer l'interlocuteur de l'enregistrement dès le début de l'appel et indiquer les raisons qui motivent cet enregistrement. L'interlocuteur a le droit de refuser l'enregistrement. Dès lors, l'enregistrement ne pourra avoir lieu. Cependant, si l'interlocuteur informé continue la communication, il donne son accord implicite et la conservation pourra être enregistrée. Le Client fournit à Exodial le script de la notice d'information à fournir aux Leads avant de commencer et d'enregistrer une conversation.

### **Article 13. Force majeure**

La responsabilité d'Exodial ne pourra être recherchée si l'exécution du Contrat est retardée ou empêchée par la survenance d'un événement de force majeure tel que défini par le Code civil et reconnu par les tribunaux français. De façon expresse, sont considérées comme cas de force majeure : guerres, émeutes, interventions civiles ou militaires, guerres ou hostilités déclarées ou non déclarées, actes terroristes, catastrophes naturelles, inondations, incendies, interruptions ou ruptures des télécommunications et/ou de fourniture d'électricité, épidémies/pandémies, la panne générale du système informatique d'Exodial et, de façon générale, tout fait indépendant de la volonté d'Exodial faisant obstacle à l'exécution de ses engagements. Dès lors, les engagements d'Exodial cesseraient sans aucun droit à un dédommagement quelconque pour le Client.

Exodial, empêchée d'exécuter ses obligations, informera dans les meilleurs délais le Client. Au cas où un cas de force majeure perdurerait plus de deux (2) mois, chaque Partie pourra résilier le Contrat sans que cette résiliation ne donne lieu à une quelconque indemnisation. Les factures restantes éventuellement dues liées aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la date de la rupture devront être réglées.

### **Article 14. Droits de propriété intellectuelle**

Exodial conserve l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur ses Prestations. Toute reproduction/rediffusion de tout ou partie des documents ou supports sera formellement interdite sauf autorisation préalable et expresse d'Exodial.

### **Article 15. Maintenance**

Exodial pourra suspendre ou réduire, sans indemnité, ses Prestations de façon exceptionnelle en cas de travaux de maintenance et/ou d'amélioration. Le Client sera, dès lors que la suspension est prévisible, informé par e-mail vingt-quatre (24) heures auparavant.

### **Article 16. Sous-traitance**

Exodial se réserve la possibilité de confier tout ou partie de ses prestations à un ou plusieurs sous-traitants de son choix et dûment sélectionnés par lui, situés au sein ou en dehors de l'Union Européenne. La signature des présentes emporte acceptation expresse par le Client des sous-traitants notamment ceux traitant des Données Personnelles auxquels Exodial a recours pour la réalisation des Prestations comme défini à l'article 10.7.

Exodial demeurera responsable à l'égard du Client de l'intégralité des Prestations, y compris sur la partie des Prestations éventuellement réalisées par un sous-traitant.

## **Article 17. Modification des Conditions Générales**

Toute modification des Conditions Générales sera présumée acceptée par le Client qui, après avoir été averti par un simple écrit, n'a pas exprimé son désaccord dans un délai de trente (30) jours calendaires.

## **Article 18. Assurance**

Exodial déclare avoir souscrit auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable une assurance de responsabilité civile professionnelle pour tous les dommages causés au Client ou à un tiers, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat. Le Client déclare avoir souscrit une assurance de responsabilité civile auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, pour tous les dommages qui pourraient être causés au titre du Contrat.

## **Article 19. Droit applicable et règlement des litiges**

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

En cas de litiges, les Parties s'engagent à tout faire pour régler leurs différends à l'amiable.

De convention expresse, les Tribunaux de Rouen sont seuls compétents, quel que soit le lieu de domiciliation du Client et quelle que soit la contestation, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

## **Article 20. Dispositions diverses**

20.1 La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des Conditions Générales, les autres clauses resteraient en vigueur, sauf

s'il s'agit d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des Parties à conclure le Contrat.

20.2 Les clauses de ces Conditions Générales prévalent sur toutes autres clauses différentes figurant sur la commande du Client ou éventuellement sur toute correspondance.

20.3 Exodial se réserve le droit de céder, à titre onéreux ou gratuit, le Contrat ou l'un quelconque de ses droits et obligations à un tiers de son choix, sans être tenu de l'exécution de ses obligations par le cessionnaire. Exodial se réserve également le droit de confier à un tiers l'exécution de tout ou partie de ses obligations contractuelles.

20.4 Le fait pour une Partie de ne pas invoquer le bénéfice de l'une quelconque des clauses des Conditions Générales ne sera pas considéré par l'autre Partie comme une renonciation à se prévaloir du bénéfice de ladite clause.

Chacune des Parties pourra renoncer envers l'autre Partie au bénéfice d'un droit résultant à son égard d'une quelconque clause, mais une telle renonciation ne saurait avoir d'effet que si elle est formulée par notification et devra s'interpréter limitativement.

20.5 Exodial précise au Client que la fourniture du Service est soumise à la réglementation en vigueur. Dans ce cadre, Exodial se réserve le droit, sans préavis, de faire évoluer tout ou partie de son offre pour respecter les éventuelles évolutions réglementaires, notamment en matière de Données Personnelles. Ces évolutions pourraient entraîner des modifications contractuelles qui seront communiquées au Client.