

EULA SERVICEPILOT

1. DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

« *Affilié* » désigne toute personne morale qui contrôle, est contrôlée par, ou se trouve sous contrôle commun avec une partie au Contrat. La notion de contrôle recouvre (a) toute participation, directe ou indirecte, de plus de 50 % des actions en circulation ou autres titres de capital conférant des droits de vote ou (b) le pouvoir de diriger ou d'orienter la direction de la gestion, que ce soit par la possession d'actions avec droit de vote, par contrat ou autrement, dans les mêmes conditions que ce que permet la possession, directe ou indirecte, de plus de 50 % du capital.

« *Bon de Livraison* » et « *Livraison* » désignent le plus ancien des événements suivants : le bon de livraison émis par ServicePilot à l'occasion de l'éventuelle expédition des Produits, toute transmission de documents, d'information permettant un usage des Logiciels, notamment le document attaché à l'e-mail d'envoi par ServicePilot des clés de Licence en exécution de la Commande correspondante ou le simple envoi des clés de Licence permettant une utilisation des Logiciels,.

« *Client* » désigne toute personne passant une Commande de Produits auprès de ServicePilot.

« *Commande* » désigne la commande de Produits du Client formalisée par la signature de la Proposition de ServicePilot. Toute Commande est exclusivement régie par les stipulations du Contrat. Toute stipulation contradictoire, complémentaire, ou intégrée dans un bon de commande non conforme à la Proposition et au présent Contrat, ne liera pas ServicePilot sauf acceptation écrite expresse par un représentant légal de ServicePilot visant expressément les stipulations contradictoires. A défaut d'une telle acceptation écrite, toute stipulation contraire est réputée non écrite et inopposable à ServicePilot. Toute Commande emporte engagement irrévocable du Client de payer les Produits indiqués dans la Commande.

« *Contrat* » désigne l'ensemble formé, dans l'ordre décroissant de priorité, par une Commande, le Bon de Livraison, le présent document, le Guide de Support Technique disponible à l'adresse https://www.servicepilot.com/Support_FR.pdf, la Politique de Confidentialité de ServicePilot, disponible à l'adresse https://www.servicepilot.com/Privacy_FR.pdf. En cas de contradiction entre deux dispositions des documents précités, la disposition insérée dans le document de rang supérieur prévaut sur celui de rang inférieur.

« *Date de Livraison* » désigne l'un des événements, en l'occurrence l'évènement le plus ancien dans le temps, énoncé à la définition « *Livraison* » ci-avant .

« *Distributeur* » désigne toute personne autorisée par ServicePilot à revendre le(s) Produit(s) à ses propres clients. Le statut de Distributeur est précisé dans la Proposition.

« *Documentation* » désigne les manuels d'utilisation et la documentation des Produits que ServicePilot livre avec le Logiciel ou le Matériel, ainsi que toutes les copies de ces documents.

« *Dysfonctionnements* » désigne les dysfonctionnements du Logiciel, qui sont reproductibles, persistants et ne sont pas causés par une mauvaise utilisation ou une modification non autorisée du Logiciel par le Client, l'Utilisateur ou toute autre personne non autorisée par ServicePilot. Les dysfonctionnements du Logiciel causés par des dysfonctionnements imputables à d'autres logiciels utilisés en combinaison avec les Produits ne sont pas des Dysfonctionnements au sens du présent Contrat.

« *Fournisseur de Services Gérés* » désigne le Client ayant conclu avec ServicePilot un Contrat lui permettant d'exploiter le Logiciel dans le cadre de services fournis à ses propres clients (les « *Services* »).

Gérés »). Le statut de Fournisseur de Services Gérés est précisé dans la Proposition et suppose la conclusion du Contrat ServicePilot pour Fournisseur de Services Gérés.

« *Licence* » désigne les droits concédés à l'Utilisateur au titre du Contrat et lui permettant d'utiliser le Logiciel. L'étendue des droits et autres conditions d'utilisation associées à un Logiciel sont spécifiées par le présent Contrat et notamment dans la Commande.

« *Licence d'Evaluation* » désigne une Licence concédant à l'Utilisateur des droits d'utilisation du Logiciel à des fins d'évaluation et pour une durée limitée fixée par ServicePilot.

« *Licence Gratuite* » désigne une Licence concédant à l'Utilisateur des droits d'utilisation du Logiciel sans paiement et pour une durée limitée fixée par ServicePilot et révocable à tout moment. Toutes les conditions de la *Licence d'Evaluation* s'appliquent à la *Licence Gratuite*.

« *Logiciel* » désigne (i) la version en code objet du logiciel telle que livrée en application d'une Commande, ainsi que (ii) toutes corrections, améliorations ou mises à niveau apportées au logiciel que ServicePilot aura fournies au Client dans le cadre du Contrat pour l'usage du Logiciel par l'Utilisateur, ainsi que toutes les copies de celles-ci.

« *Matériel* » désigne le matériel informatique ayant fait l'objet d'une Commande.

« *Période de Maintenance* » désigne la période de temps durant laquelle ServicePilot assure au Client des Services de Maintenance en vertu des dispositions du Contrat. La première Période de Maintenance débute à la Date de Livraison pour une durée de douze (12), vingt-quatre (24) ou trente-six (36) mois, conformément à ce qui est indiqué à la Commande correspondante, ou toute autre durée proposée dans la Proposition et spécifiée à la Commande correspondante (la « *Période de Maintenance Initiale* »). A la suite de la Période de Maintenance Initiale, les Services de Maintenance peuvent être renouvelés avec l'accord du Client par période supplémentaire de douze (12), vingt-quatre (24) ou trente-six (36) mois (chacune, une « *Période de Maintenance Renouvelée* »). ServicePilot adressera au Client avant la fin de la Période de Maintenance considérée une Proposition de renouvellement des Services de Maintenance.

« *Produit(s)* » désigne toute Licence d'Evaluation ou d'utilisation du Logiciel et/ou Services de Maintenance et/ou Matériel commandé dans le cadre du Contrat.

« *Proposition* » désigne le document par lequel ServicePilot propose au Client de passer une Commande de Produits. La Proposition précise (i) si le Client est un Utilisateur, un Fournisseur de Services Gérés ou un Distributeur, ainsi que (ii) la durée et les conditions contractuelles (limites, durée) applicables aux Produits mentionnés dans la Proposition.

« *Services de Maintenance* » désigne la fourniture, par ServicePilot au Client, conformément aux dispositions du Contrat et pour la durée de la Période de Maintenance en cours, (i) de correctifs, de mises à jour et/ou de mises à niveau du Logiciel, périodiquement mises à la disposition de l'ensemble de la clientèle, ainsi que (ii) d'un support technique en ligne ayant pour seule mission de traiter les problèmes techniques relatifs à l'utilisation du Logiciel.

« *Territoire* » désigne la région correspondante au lieu d'établissement du Client : (i) Amérique du Nord et Amérique Latine (ii) Europe, Moyen-Orient et Afrique, Asie Pacifique.

« *Utilisateur* » désigne tout utilisateur final jouissant d'un droit d'utilisation du Logiciel dans le cadre d'une Licence (Licence d'Evaluation, Licence d'Utilisateur ou Licence de Fournisseur de Services Gérés) au titre du Contrat, pour avoir souscrit directement cette licence en tant que Client de ServicePilot, ou pour l'avoir souscrite auprès d'un Distributeur ou d'un Fournisseur de Services Gérés autorisé par ServicePilot à revendre les Produits. Dans tous les cas, l'Utilisateur est soumis aux dispositions du présent Contrat, au respect desquelles il s'engage personnellement.

2. PARTIES CONTRACTANTES

Le Contrat (le « *Contrat* ») est conclu entre ServicePilot, entité juridique déterminée en fonction des critères posés (i) à l'article 2.1 « Amérique Latine et Amérique du Nord », ou (ii) à l'article 2.2 « Europe, Moyen-Orient et Afrique ou Asie Pacifique », dans tous les cas désigné ci-après « *ServicePilot* », et le Client.

Les termes du Contrat lient aussi l'Utilisateur à l'égard de ServicePilot en ce qu'ils régissent notamment les conditions de son droit d'utilisation du Logiciel.

2.1 Amérique Latine et Amérique du Nord

Si le Client qui passe une Commande a son siège social en Amérique Latine ou en Amérique du Nord, ServicePilot sera ServicePilot Inc., société de droit américain, dont le siège est sis 990 Biscayne Boulevard, Office 701, Miami, FL 33132 – États-Unis d'Amérique.

2.2 Europe, Moyen-Orient et Afrique ou Asie Pacifique

Si le Client qui passe une Commande a son siège social en Europe, au Moyen-Orient, en Afrique ou en Asie Pacifique, ServicePilot sera ServicePilot Technologies, société de droit français enregistrée au Registre du Commerce de Saint-Nazaire sous le numéro 439 416 504, dont le siège est sis 162 Boulevard des Océanides, 44380 Pornichet – France.

3. OBJET DU CONTRAT

Après (a) avoir pris connaissance des potentialités, de la finalité des fonctionnalités, du mode opératoire du Logiciel et apprécié l'opportunité de recourir à son Utilisation eu égard à ses besoins propres, (b) avoir demandé à ServicePilot et/ou à son Distributeur toutes les informations et documentations nécessaires à son choix, (c) s'être assuré que le Logiciel est conforme à ses besoins en tous ses aspects y compris fonctionnalités, finalité, évolution et compatibilité, (d) avoir vérifié qu'il dispose de la compétence nécessaire à l'Utilisation du Logiciel, (e) avoir été informé qu'il peut recourir à des Services de Maintenance, le Client souhaite commander le ou les Produit(s).

Le Contrat régit les conditions d'utilisation des Produits (i) par un Utilisateur, (ii) par un Fournisseur de Services Gérés, (iii) les conditions de Distribution des Produits par un Distributeur, ainsi que (iv) la fourniture par ServicePilot de Services de Maintenance.

4. DURÉE DU CONTRAT

Le Contrat prend effet (i) à l'égard du Client : à compter de la Date de Livraison et pour la durée indiquée dans la Proposition ou dans le présent Contrat, et (ii) à l'égard de l'Utilisateur : à compter de sa première utilisation du Logiciel et pour une durée qui ne saurait excéder celle indiquée dans la Proposition.

A défaut de stipulation prévoyant une durée déterminée de concession de licence d'usage du Logiciel, le droit d'usage s'entend consentit pour une durée illimitée, sans préjudice des dispositions de l'article 11.2.

A cet égard, les Parties conviennent que toute Commande ou tout usage d'une Clé de Licence ou toute utilisation du Logiciel établit l'acceptation des termes du présent Contrat par le Client et l'Utilisateur.

5. RÉSILIATION DU CONTRAT

5.1 Résiliation par accord mutuel

A tout moment, Service Pilot et le Client pourront, d'un commun accord, résilier le Contrat et mettre fin aux droits d'utilisation du Produit octroyés en vertu du Contrat.

5.2 Résiliation par le Client

Le Contrat et/ou tout droit d'utilisation du Produit octroyé en application du Contrat pourront être résiliés à tout moment par le Client, pour quelque motif que ce soit, sous réserve d'un préavis écrit de trente (30) jours et des stipulations de l'article 6.

5.3 Résiliation par ServicePilot

Le Contrat et/ou tout droit d'utilisation du Produit octroyé en application du Contrat pourront être résiliés de plein droit par ServicePilot en cas de violation par le Client ou l'Utilisateur de toute obligation contractuelle qui ne serait pas corrigée dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception d'une mise en demeure écrite envoyée par ServicePilot et détaillant ladite violation.

6. EFFETS DE LA RÉSILIATION DU CONTRAT

En cas de résiliation du Contrat ou d'expiration ou de résiliation d'une Licence pour quelque motif que ce soit, tous les droits accordés au Client et à ses Utilisateurs concernant le(s) Logiciel(s) considéré(s) prendront fin et le Client devra immédiatement : (i) cesser d'utiliser le Logiciel et la Documentation, et (ii) retourner à ServicePilot ou détruire le Logiciel considéré, ainsi que toute copie du Logiciel et de la Documentation, (iii) payer à ServicePilot tous les montants restant dus au titre du Contrat., et (iv) veiller à ce que tous les Utilisateurs respectent les dispositions du présent paragraphe.

Par exception à ce qui précède, dans le cas où le Client de ServicePilot n'est pas l'Utilisateur, que la cause de la résiliation du présent Contrat est une faute contractuelle du Client à l'exclusion de toute faute de l'Utilisateur, ou que le présent Contrat fait l'objet d'une résiliation sans faute, les droits de licence des Utilisateurs ne poursuivront pour la durée concédée en application du présent Contrat, sous réserve que ServicePilot ait perçu du Client ou perçoive, le cas échéant de l'Utilisateur aux tarifs publics de ServicePilot, les redevances de licence correspondantes au droit d'usage concédé. S'agissant des Services de Maintenance, dans la mesure où le présent Contrat ou les Services de Maintenance commandés seraient résiliés pour quelque motifs que ce soit, ou en cas de non renouvellement des Services de Maintenance par le Client, ServicePilot se réserve la faculté de proposer directement des services de maintenance à l'Utilisateur.

Toute résiliation du Contrat ou d'une Licence sera sans préjudice de tout autre recours dont pourrait disposer la partie à l'origine de la résiliation, sous réserve des limitations et des exclusions prévues au Contrat.

En cas de résiliation du Contrat par le Client quel qu'en soit le motif, y compris en cas de faute contractuelle alléguée de ServicePilot, le Client ne sera en aucun cas remboursé du montant des redevances payées au titre de la Licence des Logiciels ou de tous montants payés pour une Période de Maintenance. En cas de résiliation anticipée par le Client comme indiqué en article 5.2, le Client est notamment redevable de toutes sommes dues au titre des Produits faisant l'objet de sa résiliation, facturées ou non par ServicePilot, la notification mentionnée audit article opérant de plein droit déchéance de tout terme.

7. CONDITIONS DE LICENCE

7.1 Conditions de Licence applicables à l'Utilisateur

7.1.1 Licence d'Evaluation de l'Utilisateur

Dans le cadre d'une Licence d'Evaluation, l'Utilisateur bénéficie, pour une période limitée à trente (30) jours à compter de la Date de Livraison du Logiciel, plus toute extension accordée par écrit par ServicePilot (la « *Période d'Évaluation* »), d'une Licence lui permettant d'utiliser une installation du Logiciel sur le Territoire à des fins d'évaluation interne par l'Utilisateur, à l'exclusion de toute utilisation en production. La possibilité, pour l'Utilisateur, de bénéficier d'une évaluation gratuite du Logiciel est limitée à une Période d'Évaluation par version du Logiciel. Le cas échéant, l'Utilisateur peut, pendant la Période d'Évaluation, désinstaller le Logiciel complètement et le réinstaller pour poursuivre son évaluation dans un établissement situé sur le Territoire. Toute utilisation du Logiciel au-delà des limitations autorisées dans le cadre de la Licence d'Evaluation vaut Commande du Produit en question.

L'Utilisateur ne pourra pas bénéficier de la Licence d'Évaluation s'il est un concurrent de ServicePilot, sauf consentement préalable écrit de ServicePilot. L'Utilisateur ne peut utiliser la Licence d'Evaluation à toute fin de benchmarking ou de comparaison, et il ne pourra pas publier de commentaire ni de compte-rendu basé sur la Licence d'Evaluation, sauf consentement préalable écrit de ServicePilot.

Aucun paiement n'est requis de l'Utilisateur pour une Licence d'Evaluation, à l'exception des éventuels frais de port et taxes applicables. Nonobstant toute stipulation contraire, l'Utilisateur accepte que le Logiciel fourni à des fins d'évaluation est fourni « EN L'ÉTAT » et que ServicePilot ne fournit ni Garantie ni Services de Maintenance pour les Licences d'Évaluation. Toutes les limitations relatives à la Licence s'appliquent également à la Licence d'Évaluation.

7.1.2 Licence de Logiciel pour usage interne (en production)

L'Utilisateur reconnaît avoir bénéficié du droit d'évaluer et d'utiliser le Logiciel dans le cadre d'une Licence d'Evaluation, et déclare (i) avoir pris connaissance des potentialités, des fonctionnalités, et du mode opératoire du Logiciel, (ii) avoir demandé à ServicePilot et/ou à son Distributeur toutes les informations et documents nécessaires à son choix, (iii) s'être assuré que le Logiciel est conforme à ses besoins propres, y compris en termes de fonctionnalités, finalité, évolution et compatibilité, et (iv) avoir vérifié qu'il dispose de la compétence nécessaire à l'utilisation du Logiciel.

Sous réserve du paiement par le Client des sommes dues à ce titre, ServicePilot accorde à l'Utilisateur (qui l'accepte), aux conditions, limites et pour la durée définies dans la Proposition, le Contrat et/ou le Bon de Livraison, une licence personnelle, non-exclusive, non-cessible et ne pouvant donner lieu à une sous-licence, pour (i) installer, exécuter et utiliser sur le Territoire les quantités de chaque Produit(s) identifiées dans le Bon de Livraison pour ses seuls besoins internes (ou ceux de ses Affiliés), (ii) effectuer un nombre raisonnable de copies du Logiciel exclusivement à des fins d'archivage non-productif ou dans le cadre d'un site passif de reprise après sinistre, dans la mesure où l'original et la copie du Logiciel ne sont pas utilisés en même temps, et (iii) utiliser des copies de la Documentation dans la mesure raisonnablement nécessaire pour aider l'Utilisateur à utiliser les Produit(s).

Dans le cas où l'Utilisateur installe, exécute ou utilise sur le Territoire les Produits pour les besoins internes d'un de ses Affiliés, l'Affilié devient Utilisateur au sens du présent Contrat. L'Utilisateur tiendra une liste des Affiliés pour lesquels les Produits sont ainsi utilisés sur le Territoire comprenant l'usage fait des Produits et la localisation. La communication de cette liste pourra être sollicitée par ServicePilot. ServicePilot se réserve le droit de demander tous compléments d'informations, de poser toutes conditions à cet usage, ou de le refuser, dans le cas où l'Affilié serait un concurrent de ServicePilot.

7.2 Conditions de Licence applicables au Fournisseur de Services Gérés

7.2.1 Licence d'Evaluation du Fournisseur de Services Gérés

ServicePilot accorde au Fournisseur de Services Gérés une Licence d'Evaluation pour installer et utiliser le Logiciel sur le Territoire à des fins de test, de démonstration, et/ou de pré-production pour les clients du Fournisseur de Services Gérés, et ce pour une durée ne pouvant excéder soixante (60)

jours. Toute utilisation du Logiciel dans le cadre d'une Licence d'Evaluation pour une durée allant au-delà requiert le consentement préalable écrit de ServicePilot.

7.2.2 Licence d'exploitation du Logiciel pour le compte de tiers (en production)

Le Fournisseur de Services Gérés reconnaît avoir bénéficié du droit d'évaluer et d'utiliser le Logiciel dans le cadre d'une Licence d'Evaluation, et déclare (i) avoir pris connaissance des potentialités, des fonctionnalités, et du mode opératoire du Logiciel, (ii) avoir demandé à ServicePilot toutes les informations et documents nécessaires à son choix, (iii) s'être assuré que le Logiciel est conforme à ses besoins propres, y compris en termes de fonctionnalités, finalité, évolution et compatibilité, et (iv) avoir vérifié qu'il dispose de la compétence nécessaire à l'utilisation du Logiciel.

Sous réserve du paiement par le Fournisseur de Services Gérés des sommes dues à ce titre, ServicePilot accorde au Fournisseur de Services Gérés (qui l'accepte), aux conditions, limites et pour la durée définies dans la Proposition, le Contrat et/ou le Bon de Livraison, une licence personnelle, non-exclusive, non-cessible et ne pouvant donner lieu à une sous-licence, pour (i) installer, exécuter, et utiliser sur le Territoire, pour les seuls besoins de la fourniture des Services Gérés à ses propres clients, les quantités de chaque Produit(s) identifiées dans le Bon de Livraison, (ii) effectuer un nombre raisonnable de copies du Logiciel exclusivement à des fins d'archivage non-productif ou dans le cadre d'un site passif de reprise après sinistre, dans la mesure où l'original et la copie du Logiciel ne sont pas utilisés en même temps, et (iii) utiliser des copies de la Documentation dans la mesure raisonnablement nécessaire pour aider le Fournisseur de Services Gérés à utiliser les Produit(s).

Le Fournisseur de Services Gérés devra se conformer à tous égards aux limitations d'utilisation figurant au Contrat et devra veiller à ce que à ce que ses propres clients s'y conforment, ceux-ci ayant la qualité d'Utilisateurs au titre du présent Contrat. Il demeure solidairement responsable à l'égard de ServicePilot pour les actes et omissions de ses propres clients relatifs à leur utilisation du Logiciel et de la Documentation à travers les Services Gérés.

7.2.3 Dispositions communes

ServicePilot ne fournit pas la prestation d'hébergement éventuellement nécessaire à la mise en œuvre des Services Gérés.

Le Fournisseur de Services Gérés sera seul habilité à accéder aux fonctions d'administration du Logiciel et à tout compte d'administration correspondant, à l'exclusion de tout tiers, y compris les Utilisateurs, lesquels ne disposeront pas de droits d'administration quelle que soit la modalité d'hébergement retenue par le Fournisseur de Services Gérés.

7.3 Conditions de Licence applicables à l'ensemble des Utilisateurs

7.3.1 Utilisation par des sous-traitants

Si l'Utilisateur conclut un contrat avec un sous-traitant aux fins de mise en œuvre, de configuration, de conseil ou d'externalisation du Logiciel, le sous-traitant pourra utiliser le Logiciel et la Documentation concédés sous Licence aux seules fins de fournir ses services à l'Utilisateur exclusivement, et sous réserve (i) que l'Utilisateur veille à ce que le sous-traitant utilise le Logiciel et la Documentation conformément au Contrat et à la Commande, et (ii) que le Prestataire de Services ne soit pas un concurrent de ServicePilot. L'Utilisateur sera solidairement responsable à l'égard de ServicePilot pour tout acte ou omission de ses sous-traitants relatif à l'utilisation du Logiciel et de la Documentation.

7.3.2 Limitation des droits de l'Utilisateur

Sauf dans la mesure où la loi applicable le prévoit expressément, l'Utilisateur ne peut procéder à la rétro-ingénierie, décompiler, désassembler, ni tenter de découvrir ou de modifier, de quelque manière

que ce soit, le code source sous-jacent de tout ou partie du Logiciel et/ou de la Documentation. En outre, l'Utilisateur ne pourra ni (i) modifier, traduire, localiser, adapter, louer, concéder en bail, prêter, créer ou produire de travaux dérivés, ou déposer de brevet basé sur, tout ou partie du Logiciel et/ou de la Documentation, ni (ii) revendre le(s) Logiciel(s) ou la Documentation ou utiliser le(s) Logiciel(s) ou la Documentation en temps partagé ou au bénéfice de tiers (sauf si l'Utilisateur est un Fournisseur de Services Gérés) ou à des fins qui feraient concurrence à ServicePilot (et, pour les Etats Unis uniquement, dans le cadre de l'exploitation d'une installation nucléaire).

Toute copie autorisée du Logiciel ou de la Documentation effectuée par l'Utilisateur devra contenir toutes les mentions de propriété, de marque, de droit d'auteur et de limitation des droits qui figurent dans l'original. L'Utilisateur comprend et accepte que certains Produits fonctionnent conjointement avec les produits ou logiciels de tiers et l'Utilisateur accepte de veiller à disposer de licences en cours de validité pour l'utilisation des produits ou logiciels de tiers requises.

Tout logiciel open source qui serait contenu dans, ou fourni par ServicePilot avec les Produits est soumis aux stipulations des licences open source applicables.

7.3.3 Réserve des droits et propriété

ServicePilot se réserve tous les droits qui ne sont pas explicitement accordés au Client/à l'Utilisateur par le Contrat. Le Client est informé et reconnaît expressément (i) que les Produits sont protégés par les droits d'auteur et d'autres lois et traités pour la protection de la propriété intellectuelle, (ii) que ServicePilot et/ou ses Affiliés possèdent la propriété, les droits d'auteur et les autres droits de propriété intellectuelle sur les Produits, (iii) que le Logiciel est concédé sous Licence et ne fait l'objet d'aucune cession de droits et (iv) que le Contrat n'accorde au Client/à l'Utilisateur aucun droit sur les marques de ServicePilot.

7.3.4 Sauvegarde des données

Si le Logiciel ou les données conservées ou traitées par le Logiciel sont accessibles via Internet ou un autre environnement en réseau, l'Utilisateur devra mettre en œuvre, dans le cadre de son utilisation du Logiciel, les procédures et mesures techniques de contrôle d'accès et les exigences et dispositifs de sécurité du système adéquats pour garantir la confidentialité, l'intégrité, la sécurité et la sauvegarde des données, ainsi que la détection et l'éradication des virus.

Dans la mesure où les Affiliés de l'Utilisateur ou les clients du Fournisseur de Services Gérés (tiers au Contrat) ont accès au Logiciel via Internet ou un autre environnement en réseau, l'Utilisateur ou le Fournisseur de Services Gérés devra maintenir avec les tiers en question des accords visant à respecter les conditions et limites des Licences et protéger de manière adéquate les droits de ServicePilot sur le Logiciel et la Documentation.

8. CONDITIONS APPLICABLES AU DISTRIBUTEUR

ServicePilot accorde au Distributeur (qui l'accepte), pour le Territoire, aux conditions et limites prévues au Contrat, et notamment dans la Proposition, le droit non-exclusif, non-cessible, de distribuer des Produits auprès des Utilisateurs désignés dans la Proposition et dans le Bon de Livraison. Le Distributeur ne bénéficie d'aucune Licence d'utilisation de Logiciel et ne peut utiliser les Logiciels, que ce soit pour son compte ou pour le compte de tiers.

Le Distributeur s'interdit de permettre l'usage des Produits en dehors du Territoire applicable à la Proposition ou à d'autres utilisateurs que les Utilisateurs désignés dans la Proposition et dans le Bon de Livraison.

Dans le cadre du contrat entre le Distributeur et son client, et sous réserve du paiement par le Distributeur à ServicePilot des sommes dues à ce titre, le client du Distributeur bénéficiera sur les Produits des droits associés à une Licence d'Utilisateur dans les conditions prévues au Contrat. Le

Distributeur garantit à ServicePilot que le client du Distributeur respectera les conditions, les limites et la durée de Licence définies au présent Contrat, y compris les conditions de Licence prévues aux présentes (notamment aux articles 7.1.2 et 7.3 et dans la Proposition).

Sous réserve du paiement par le Distributeur des sommes dues à ce titre, ServicePilot fournira au Distributeur, pour la durée et dans les conditions prévues au Contrat, les Services de Maintenance au bénéfice du client du Distributeur ayant la qualité d'Utilisateur autorisé. Le Distributeur s'engage à fournir à son client le support de niveau 1 (tel que défini par le Guide de Support Technique), les niveaux 2 et 3 étant assurés par ServicePilot sur demande du client ayant la qualité d'Utilisateur autorisé présentée à ServicePilot par le Distributeur.

9. GARANTIE DU LOGICIEL

ServicePilot garantit au Client que, pendant une période de trente (30) jours suivant la Livraison initiale du Logiciel suite à une Commande (la « *Période de Garantie* »), (i) si cela est pertinent car le choix des Parties s'est porté sur la Livraison avec support, le support fourni par ServicePilot sur lequel est enregistré le Logiciel, sera exempt de tout vice de fabrication dans des conditions d'utilisation normales, (ii) le fonctionnement du Logiciel sera substantiellement conforme sa Documentation et (iii) le Logiciel ne contiendra ni virus, ni vers, ni chevaux de Troie, ni autre code malveillant conçu par ServicePilot pour permettre une intrusion non autorisée, la désactivation ou l'effacement du Logiciel (les « *Garanties* »). Le Logiciel pourra cependant contenir une clé limitant son utilisation au périmètre et à la durée stipulés dans la Commande. ServicePilot pourra fournir une succession de clés pour couvrir la période de Licence. Les clés de licence émises par ServicePilot pour une utilisation temporaire sont limitées dans le temps.

Le Client devra informer ServicePilot par écrit de toute violation des Garanties au plus tard dans les cinq (5) jours suivant l'expiration de la Période de Garantie sous peine de déchéance. Les recours exclusifs du Client, et les seules obligations de ServicePilot, dans l'hypothèse d'une violation de ces Garanties, seront les suivants : (a) pour la Garantie décrite au point (i), ServicePilot s'engage, à ses frais, à remplacer tout support défectueux ; (b) pour la Garantie décrite au point (ii), ServicePilot s'engage à corriger ou proposer une solution de contournement pour les erreurs reproductibles du Logiciel provoquant une violation de la garantie dans un délai raisonnable en fonction de la gravité de l'erreur et de son effet sur le Client ou, au choix de ServicePilot, rembourser les droits de licence payés au titre du Logiciel non-conforme moyennant renvoi du Logiciel en question à ServicePilot et résiliation de la ou des Licence(s) accordée en vertu des présentes ; et (c) pour la Garantie décrite au point (iii), ServicePilot devra fournir une copie du Logiciel conforme à la garantie considérée.

Les Garanties qui précèdent ne s'appliqueront pas à une non-conformité (i) que ServicePilot ne parviendrait pas à reproduire sur ses propres systèmes après avoir mis en œuvre des efforts raisonnables à cette fin ; (ii) provoquée par une utilisation inadéquate du Logiciel ou par une utilisation de ce dernier d'une manière incompatible avec le Contrat ou la Documentation ou (iii) résultant d'une modification du Logiciel par une autre entité que ServicePilot.

Le Client ne disposera d'aucun droit ou recours contre ServicePilot, autre que ceux qui sont expressément prévus par le Contrat. Aucune action ni réclamation de quelque type que ce soit ne pourra être intentée par le Client plus de un (1) an après que ce dernier ait eu pour la première fois connaissance du motif de l'action ou de la réclamation.

Dans la mesure où l'Utilisateur n'est pas le Client de ServicePilot, mais celui du Client de ServicePilot au sens du présent Contrat, l'Utilisateur reconnaît qu'il ne dispose à l'égard de ServicePilot d'aucune garantie ou recours contractuel contre ServicePilot en exécution du présent article ou d'autres dispositions du présent Contrat, sans préjudice des obligations de l'Utilisateur de respect des termes du présent Contrat notamment relatifs à sa licence d'utilisation du Logiciel, et des droits et obligations de l'Utilisateur envers le Client de ServicePilot, fournisseur des Produits pour l'Utilisateur.

Le Client et l'Utilisateur reconnaissent expressément qu'il leur incombe de maintenir des copies de sauvegarde sécurisées et complètes des données traitées à l'aide du Logiciel, les données en question devant être sauvegardées par au moins une fois par jour et être disponibles sur les machines qu'ils contrôlent pour faciliter la restauration rapide des données en question en cas de perte ou de dommage les affectant.

10. GARANTIE D'EVICITION

ServicePilot certifie qu'il possède, au jour de la Date de Livraison, pour l'ensemble du Territoire et pour toute la durée prévue dans la Proposition, tous les droits afférents au Logiciel lui permettant de conclure le Contrat et de concéder la Licence. ServicePilot devra, en cas de réclamation, d'action, de revendication de tiers fondée sur une atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers, garantir intégralement le Client de tous les frais et dommages-intérêts ou indemnités auxquels le Client serait éventuellement condamné par une décision définitive et non susceptible d'appel suspensif, sous réserve que le Client notifie ServicePilot dès qu'il a connaissance de la réclamation, action ou revendication du tiers et laisse à ServicePilot le soin de diriger la défense dans le cadre de ladite réclamation, action ou revendication.

En cas d'obligation faite au Client de cesser d'utiliser tout ou partie du Logiciel, ServicePilot devra, à ses frais, (i) soit obtenir pour le Client le droit de continuer à utiliser le Logiciel, (ii) soit modifier ou remplacer l'élément dont l'utilisation ne peut être poursuivie, (iii) soit rembourser les redevances de Licence versées pour le Logiciel concerné par la réclamation quelque soit leur mode de règlement, pour la période pendant laquelle il est fait interdiction au Client d'utiliser le Logiciel, dans la limite des sommes perçues par ServicePilot à titre de redevances de licence, ou dans le cas où le règlement des redevances de licence est récurrent, dans la limite des sommes perçues par ServicePilot à titre de redevances de licence sur les douze (12) derniers mois.

11. MAINTENANCE

11.1 Obligations de ServicePilot

Pendant toute la Période de Maintenance et sous réserve du complet paiement des sommes dues, ServicePilot s'engage à fournir au Client les Services de Maintenance, tels que définis dans le Guide de Support Technique, disponible à l'adresse https://www.servicepilot.com/Support_FR.pdf. Le Guide de Support Technique fait partie intégrante du Contrat et peut faire l'objet de modifications périodiques par ServicePilot. Toute modification apportée au Guide de Support Technique pendant la durée de la Période de Maintenance ne pourra cependant réduire le niveau de support du Logiciel.

Dans le cadre des Services de Maintenance, ServicePilot s'efforcera, en fonction des ressources disponibles d'investiguer, diagnostiquer et résoudre les Dysfonctionnements survenant dans le cadre d'une utilisation du Logiciel conforme à sa Documentation. Le Client devra communiquer à ServicePilot la documentation et les explications détaillées qui lui seront demandées, ainsi que toutes les données nécessaires à la reproduction du Dysfonctionnement par ServicePilot et assister ServicePilot dans ses efforts pour investiguer, diagnostiquer et corriger le Dysfonctionnement. Le Client s'engage à s'assurer de la collaboration de l'Utilisateur pour l'effectivité des engagements stipulés au présent paragraphe.

ServicePilot se réserve la possibilité d'effectuer des interventions sur le(s) site(s) du Client avec l'accord de ce dernier si le diagnostic ou la résolution du Dysfonctionnement l'exigent selon l'appréciation de ServicePilot. Une date d'intervention sera alors définie d'un commun accord entre ServicePilot et le Client.

11.2 Durée et renouvellement des Services de Maintenance

Pendant toute la Période de Maintenance et sous réserve du paiement des sommes dues à ce titre, ServicePilot s'engage à fournir au Client les Services de Maintenance. La première Période de

Maintenance débute à la Date de Livraison et prend fin douze (12) mois plus tard (la « *Période de Maintenance Initiale* »), sauf stipulation contraire figurant dans la Proposition correspondante. A la suite de la Période de Maintenance Initiale, le Client aura la possibilité de renouveler les Services de Maintenance pour une période supplémentaire de douze (12), vingt-quatre (24) ou trente-six (36) mois (chacune, une « *Période de Maintenance Renouvelée* »). ServicePilot informera le Client de la date d'expiration des Services de Maintenance soixante (60) jours avant la date d'expiration de la Période de Maintenance alors en cours. Le défaut de renouvellement des Services de Maintenance par le Client ne mettra pas fin au droit du Client de continuer à utiliser le Logiciel. À la date d'expiration des Services de Maintenance, (i) ServicePilot cessera d'assurer l'ensemble des Services de Maintenance en cours, y compris les obligations de ServicePilot en vertu de l'article 11.1, (ii) toutes les Garanties offertes par ServicePilot en vertu du Contrat cesseront de s'appliquer, et (iii) ServicePilot ne sera plus tenue de corriger les éventuels problèmes du Produit, ni de fournir de nouveaux patches, correctifs ou mises à jours. Les sommes dues au titre des Services de Maintenance sont exigibles terme à échoir avant le début de la Période de Maintenance ou de Maintenance Renouvelée concernée et sont soumises aux conditions de règlement prévues au Contrat.

En cas de souscription à une période de Période de Maintenance Renouvelée, la version de l'EULA et du Guide de Support Technique alors en vigueur s'appliqueront entre les parties, y compris à l'égard de l'Utilisateur en tant que de besoin, pour régir leurs droits et obligations relatifs à l'objet du présent Contrat.

12. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DES PARTIES

12.1 Confidentialité

« *Informations Confidentielles* » désigne les informations ou les documents divulgués par une partie (la « *Partie Divulgateur* ») à l'autre (la « *Partie Réceptrice* »), qui ne sont pas à disposition du public et qui, du fait de leur caractère ou de leur nature, seraient, dans des circonstances comparables, considérés comme confidentiels par une personne raisonnable, y compris, sans limitation, les données personnelles, les informations financières, les informations marketing, les secrets commerciaux, le savoir-faire, les outils propriétaires, les connaissances propriétaires et les méthodologies propriétaires, de la Partie Divulgateur. En outre, les Informations Confidentielles de ServicePilot comprennent le Contrat, les Produits (sous forme de code source et/ou de code objet), les tarifs et les remises proposés par ServicePilot au Client en vertu des présentes, les informations concernant les fonctionnalités et les performances des Produits, les résultats des essais de benchmark des Produits, ainsi que toute clé de licence de Logiciel fournie au Client. Les Informations Confidentielles ne comprendront ni les informations, ni les documents qui (a) étaient, à la date de leur divulgation, généralement connus du public ; (b) sont parvenus à la connaissance générale du public autrement que à la suite d'un acte ou d'une omission de la Partie Réceptrice ; (c) étaient connus de la Partie Réceptrice sans obligation de confidentialité avant que celle-ci les reçoive de la Partie Divulgateur ; (d) ont été transmis à la Partie Réceptrice de manière légitime par un tiers sans que ce dernier n'enfreigne un accord ou une obligation de confidentialité ; ou (e) sont ou ont été développés de manière indépendante par la Partie Réceptrice sans que celle-ci n'accède ou n'utilise les Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur.

En outre, il n'y aura pas violation du présent article si la Partie Réceptrice divulgue les Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur en application d'une obligation légale ou dans le cadre d'une procédure judiciaire, sous réserve que la Partie Réceptrice l'annonce préalablement à la Partie Divulgateur, à moins que cela ne lui soit expressément interdit par un tribunal, un panel d'arbitres ou toute autre autorité juridiquement compétente. La Partie Réceptrice ne devra pas (i) mettre les Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur à la disposition de ses Affiliés, dirigeants, cadres, employés, consultants ou représentants (collectivement les « *Représentants* ») qui n'ont pas « besoin de savoir » pour remplir leurs obligations en vertu du Contrat ; (ii) autrement divulguer les Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur à tout tiers sans le consentement écrit de celle-ci ; ni (iii) utiliser les Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur à des fins autres que celles qui sont envisagées par le Contrat.

La Partie Réceptrice informera ses Représentants du caractère confidentiel des Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur et des exigences relatives aux restrictions à la divulgation et à l'utilisation telles qu'elles sont prévues au présent article, et ne divulguera les Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur qu'à ses Représentants ayant strictement besoin d'en prendre connaissance, lesquels devront être tenus à des obligations de confidentialité au moins aussi protectrices que celles qui sont prévues aux présentes. La Partie Réceptrice s'engage à protéger les Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur contre toute utilisation ou divulgation non autorisée en exerçant au moins le même niveau de soin que celui qu'elle met en œuvre pour protéger ses propres informations confidentielles, lequel ne pourra en aucune circonstance être inférieur à un niveau raisonnable. La Partie Réceptrice sera responsable à l'égard de la Partie Divulgateur de toute divulgation ou autre violation du Contrat, par l'un de ses Représentants. La Partie Réceptrice devra promptement informer la Partie Divulgateur de toute utilisation ou divulgation non autorisée des Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur dont elle aurait connaissance ; elle devra en outre coopérer avec la Partie Divulgateur dans le cadre de tout litige engagé par la Partie Divulgateur à l'encontre de tiers pour protéger ses droits de propriété.

12.2 Autorisations et respect de la législation applicable

Le Client et ServicePilot s'engagent chacune à se conformer à l'ensemble de la législation et de la réglementation qui leur est applicable et à exercer leurs activités avec toute la compétence et le soin requis, conformément aux règles et aux pratiques en vigueur dans leurs domaines d'intervention respectifs.

12.3 Limitation de responsabilité

La responsabilité de ServicePilot envers le Client est limitée aux seuls préjudices directs, à l'exclusion de tout dommage indirect et notamment de toute perte de revenu, de bénéfices réels ou futurs, perte d'activité, de contrats, d'image ou de réputation, d'économies escomptées, altération ou corruption de données.

La responsabilité de ServicePilot ne saurait en aucun cas excéder le montant des sommes réglées par le Client pour les Produits ou les Services de Maintenance faisant l'objet de la réclamation. Pour les Services de Maintenance ou les Produits faisant l'objet de paiements récurrents, la responsabilité de ServicePilot ne saurait dépasser le montant versé pour le Produit ou le Service de Maintenance en cause durant les douze (12) mois précédant immédiatement la réclamation.

La limitation de responsabilité de ServicePilot stipulée ci-avant n'est pas applicable (a) aux violations des articles « Confidentialité », (b) aux obligations de ServicePilot prévues à l'article « Garantie d'Eviction ».

Il n'existe pas de tiers bénéficiaires au titre du Contrat. ServicePilot exclut explicitement toute responsabilité à l'égard des clients du Client (y compris si le Client est un Fournisseur de Services Gérés ou un Distributeur), ainsi qu'à l'égard de tout autre tiers.

ServicePilot ne saurait en aucun cas être responsable de tout usage des Produits contraire aux dispositions du présent Contrat, ou en contradiction avec les limitations, usages permis, Territoire de revente, mentionnés dans toute Commande ou contraire au but pour lequel les Clés de Licence ont été émises.

12.4 Limitations des Garanties

Les Garanties et les recours expressément prévus au Contrat sont les seules Garanties et recours accordés par ServicePilot dans le cadre du Contrat. Dans toute la mesure où la loi applicable le permet, tous autres recours et garanties sont exclus, qu'ils soient explicites ou implicites, oraux ou écrits, y compris toute garantie de qualité et/ou d'adéquation à un usage particulier ou aux besoins

du Client ou de l'Utilisateur, de non-atteinte aux droits de tiers, de qualité satisfaisante, ainsi que toute garantie naissant des usages de la profession, des négociations ou des modalités d'exécution du Contrat. ServicePilot ne garantit pas un fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreur de ses Produits.

12.5 Force Majeure

Chacune des parties sera exemptée de tenir ses engagements dans la mesure et pendant la durée où elle serait empêchée de remplir ses obligations par suite de causes échappant raisonnablement à son contrôle sans que sa faute ou sa négligence ne puisse être invoquée, y compris, sans limitation, en cas de catastrophe naturelle, de décision administrative, de changement de la législation en vigueur, de grève, de blocus, d'émeutes, d'actes de guerre, d'épidémie, de panne de télécommunications ou d'électricité. Rien de ce qui précède ne saurait être interprété comme libérant le Client ou ses Affiliés de leur obligation de payer les sommes dues au titre du Contrat.

12.6 Modifications au Logiciel ou à la Documentation

Le Client et l'Utilisateur ne sont pas autorisés à modifier le Logiciel, sa Documentation, que ce soit en tout ou partie, ni à faire une quelconque adaptation ou traduction de ceux-ci, ou utiliser ou permettre l'utilisation des Produits d'une façon quelconque qui serait contraire aux termes du présent Contrat ou qui ne serait pas spécifiquement couverte par une Commande ou qui excède les limitation d'une Commande, ou utiliser toute Clé de Licence d'une quelconque façon contraire au but pour lequel elle a été émise.

12.7 Données à caractère personnel

Le Client est informé que ServicePilot est tiers à tout traitement de données à caractère personnel au sens du Règlement UE 2016/679 dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 Avril 2016, consécutif à l'utilisation du Logiciel dans le cadre du Contrat, dans la mesure où le Logiciel est installé sur les infrastructures du Client, que ServicePilot n'a pas accès à ces infrastructures, directement ou indirectement y compris dans le cadre des Services de Maintenance. En tant que tiers, ServicePilot n'est ni responsable de traitement, ni sous-traitant au sens du RGPD.

Le Client est informé que son utilisation du Logiciel est susceptible de générer, notamment, des traces et des données techniques pouvant constituer des données à caractère personnel au sens de l'article 4 du RGPD. Le Client, en sa qualité de responsable des traitements au sens du même article 4, est seul soumis aux obligations réglementaires découlant de ces données à caractère personnel qu'il a lui-même générées.

Dans le cadre des Services de Maintenance, le Client s'engage à communiquer à ServicePilot, conformément à l'article 3.2. du Guide de Support Technique, des signalements de problèmes qui sont dépourvus de toutes données à caractère personnel.

13. PAIEMENT

Le Client s'engage à verser à ServicePilot les sommes spécifiées dans chaque Commande, y compris les frais de port et taxes applicables. Le Client sera facturé à l'expédition des clés et/ou des Produits ou avant le début de toute Période de Maintenance, et il devra régler toutes les sommes dues à ServicePilot dans leur intégralité dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de chaque facture ou de toute autre période (le cas échéant) indiquée dans la Proposition. Tous les montants dus par le Client à ServicePilot qui demeurerait impayés après échéance feront l'objet de pénalités égales à 1,5 % du montant de la facture par mois (ou au taux maximal autorisé par la loi, s'il est inférieur) à compter de la date d'échéance, de plein droit et sans mise en demeure, jusqu'à complet règlement du montant en question.

14. TAXES

Il incombera au Client de régler ou de rembourser à ServicePilot ou, si la législation l'exige, à l'organisme gouvernemental approprié, les taxes qui seraient imposées sur les copies du Logiciel et de la Documentation livrées au Client, sur la Licence accordée ou les services fournis au titre du Contrat, ou autrement imposées dans le cadre des transactions prévues par le Contrat, y compris les taxes sur les ventes, l'utilisation, les droits d'accise, la taxe sur la valeur ajoutée, les exportations, les importations et les prélèvements forfaitaires et autres taxes semblables en relation avec les sommes versées à ServicePilot, lesquelles n'incluent pas ces taxes. Le Client devra régler directement toutes les taxes qui lui seraient imputables ; le Client devra en outre rembourser à ServicePilot toutes taxes devant être payées ou collectées par ServicePilot, le cas échéant.

15. EXPORTATION

Le Client et l'Utilisateur reconnaissent et acceptent que les Produits sont soumis aux lois, aux règles, à la réglementation et aux restrictions sur les exportations, ainsi qu'aux contrôles de sécurité nationale des États-Unis et des pays de l'Union Européenne et des agences internationales compétentes (les « *Contrôles sur les Exportations* ») sans préjudice des autres obligations du Client et de l'Utilisateur ; le Client et l'Utilisateur s'engagent à ne pas exporter ou ré-exporter, et à ne pas autoriser l'exportation ou la ré-exportation des Produits ou de toute copie, partielle ou complète des Produits en violation des Contrôles sur les Exportations. Le Client et l'Utilisateur déclarent par les présentes (i) ne pas être une personne, morale ou physique, à laquelle l'expédition des Produits est interdite par les Contrôles sur les Exportations ; et (ii) s'engager à ne pas exporter, ré-exporter ni autrement transférer les Produits vers (a) tout pays faisant l'objet d'un embargo commercial de la part des États-Unis et/ou d'un pays de l'Union Européenne, (b) un citoyen ou résident de tout pays faisant l'objet d'un embargo commercial de la part des États-Unis et/ou d'un pays de l'Union Européenne, (c) toute personne, morale ou physique, à laquelle l'expédition des Produits est interdite par les Contrôles sur les Exportations, ou (d) si le Client ou l'Utilisateur sont établis en Amérique Latine ou en Amérique du Nord, toute personne prenant part à des activités se rapportant à la conception, au développement, à la production ou à l'utilisation de matériaux nucléaires, d'installations nucléaires, d'armes nucléaires, de missiles ou d'armes chimiques ou biologiques.

16. CESSION DU CONTRAT

Sauf stipulation contraire dans la Proposition, le Client ne pourra pas céder ou transférer tout ou partie du Contrat ou des droits octroyés en vertu des présentes sans le consentement préalable écrit de ServicePilot.

17. NOTIFICATION

Les notifications prévues dans le Contrat seront écrites, livrées en personne, transmises par télécopie ou courriel, ou envoyées par la poste par courrier prioritaire pré-affranchi, adressé au siège social de la partie considérée. Les notifications, mises en demeure, demandes ou communications seront toutes considérées comme prenant effet lors de leur remise en personne ou quatre (4) jours suivant leur envoi par la poste conformément au présent article.

18. COMMUNICATION

ServicePilot pourra inclure le Client dans sa liste de clients communiquée à ses prospects à titre de référence et, sous réserve de l'accord écrit du Client, annoncer dans ses communications de marketing le fait que le Client a choisi ServicePilot.

19. CONTRÔLE D'UTILISATION

Sur demande de ServicePilot et dans la limite d'une fois par an, le Client devra fournir un document signé d'un représentant légal détaillant les Produits installés et l'utilisation qui en est faite. Le Client permettra à ServicePilot d'auditer son infrastructure et l'utilisation des Produits, pour s'assurer de leur

conformité au Contrat. Ces audits devront être prévus au moins quinze (15) jours à l'avance et seront menés durant les heures de bureau habituelles sur le site du Client ; ils ne devront pas interférer de manière déraisonnable avec les activités du Client. S'il est constaté que l'utilisation que le Client fait des Produits dépasse les limites du Contrat, les sommes dues à ce titre seront facturées au Client, qui devra les régler dans les conditions prévues par le Contrat. En outre, si les sommes impayées dépassent cinq pour cent (5%) des sommes dues, le Client devra également régler à ServicePilot les frais raisonnables de l'audit. Le présent article ne limite ni ne restreint les droits ou recours de ServicePilot qui sont par ailleurs prévus au Contrat ou par la loi.

Dans le cas où l'Utilisateur n'est pas le Client, l'Utilisateur reconnaît que les obligations ci-avant s'appliquent à lui également en qu'en conséquence : (i) ServicePilot dispose de même d'un droit de contrôle d'utilisation lui permettant de solliciter de l'Utilisateur la fourniture d'un document signé d'un représentant légal détaillant les Produits installés et l'utilisation qui en est faite dans la limite d'une fois par an ; et (ii) l'Utilisateur permettra à ServicePilot d'auditer son infrastructure et l'utilisation des Produits, pour s'assurer de leur conformité au Contrat. Les dispositions du paragraphe précédent régissant les modalités de l'audit s'appliquent entre ServicePilot et l'Utilisateur dans les mêmes termes *mutatis mutandis*. S'il est constaté que l'utilisation que l'Utilisateur fait des Produits dépasse les limites du Contrat, ServicePilot se réserve la faculté de solliciter de l'Utilisateur le paiement de toutes sommes qui seraient dues à ServicePilot en application de la liste de prix publics.

20. NULLITÉ PARTIELLE

Si une quelconque stipulation du Contrat venait à être jugée par un tribunal compétent comme étant contraire à la loi, ladite stipulation sera appliquée dans la toute la mesure autorisée par la loi et les autres stipulations du Contrat demeureront pleinement en vigueur. Nonobstant ce qui précède, les parties considèrent les stipulations du Contrat qui limitent, dénoncent ou excluent des garanties, des recours ou des dommages-intérêts, comme indépendantes et restant en vigueur en dépit de la nullité ou de l'inopposabilité d'un recours. Les limitations et les exclusions prévues au Contrat ont été déterminantes du consentement des parties à la signature des présentes.

21. RENONCIATION

La renonciation par une partie à l'exécution par l'autre partie de ses obligations pourra faire l'objet d'une renonciation écrite signée par un représentant autorisé de la partie qui y renonce, cette renonciation n'étant valable que pour l'obligation spécifique visée. Toute renonciation au bénéfice d'une stipulation du Contrat ne pourra en aucun cas être considérée comme une renonciation à toute autre stipulation, ni à cette même stipulation en une autre occasion.

22. INJONCTIONS

Chacune des parties reconnaît et accepte qu'en cas de violation grave du Contrat, la partie n'ayant pas commis la violation sera habilitée à demander toute mesure par voie d'injonction, sans préjudice de ses autres droits et voies de recours.

23. INTITULÉS DES ARTICLES

Les intitulés des articles du Contrat y figurent uniquement par souci de commodité et n'affectent en rien la signification ou l'interprétation de celui-ci. Lorsque le terme « y compris » est employé dans le Contrat, il doit être interprété comme signifiant « y compris, sans limitation ».

24. ACCORD COMPLET

Le Contrat constitue l'expression finale de l'accord des parties relatif à l'objet des présentes et remplace et annule tout accord antérieur ou concomitant. Ni le Contrat, ni aucune Commande, ne pourra être modifié ou amendé, excepté par un avenant signé par un représentant dûment autorisé de

chacune des parties. Aucun autre acte, document ou usage, ne pourra être considéré comme amendement ou modifiant le Contrat ou une Commande.

25. STIPULATIONS APPLICABLES AUX CLIENTS OU UTILISATEURS ETABLIS AUX ÉTATS-UNIS, AU CANADA ET DANS LES PAYS D'AMÉRIQUE CENTRALE OU DU SUD UNIQUEMENT

Les stipulations du présent article s'appliquent uniquement si le Client qui commande les Produits, ou l'Utilisateur qui en fait usage, sont établis aux États-Unis, au Canada, ou dans tout pays d'Amérique Centrale ou du Sud.

25.1 Utilisation par le Gouvernement des États-Unis

Le Logiciel constitue un « article commercial » en vertu du FAR 12.201. Conformément à l'article 12.212 du FAR et à l'article 227.7202 du DFARS, toute utilisation, modification, reproduction, publication, exécution, tout affichage, toute divulgation ou distribution du Logiciel ou de la Documentation par une entité gouvernementale des États-Unis sera exclusivement régi(e) par les termes et conditions du Contrat et sera interdit(e) excepté dans la mesure où il (elle) serait explicitement permis(e) par les présentes.

25.2 Données du Client ou de l'Utilisateur

Dans le cadre de la relation entre les parties, le Client possède la propriété et tous les droits sur ses données. Les données du Client sont considérées comme des Informations Confidentielles. Le Client est tenu de se conformer à l'ensemble des exigences légales, y compris les lois et la réglementation en vigueur sur la confidentialité, la collecte, l'utilisation, le traitement et le transfert de ses données.

25.3 Droit applicable et juridiction

Le Contrat est régi par les Lois de l'État de Floride, États-Unis d'Amérique. Il est intégralement et spécifiquement renoncé à la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises et au « Uniform Computer Information Transaction Act » (UCITA).

Tout litige concernant le Contrat et son exécution seront exclusivement portés devant les tribunaux fédéraux ou d'État du Comté de Dade, dans l'État de Floride, États-Unis d'Amérique.

26. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION APPLICABLES À TOUS LES AUTRES PAYS

Les stipulations du présent article s'appliquent si le Client qui commande les Produits, ou l'Utilisateur qui en fait usage, sont établis dans tout autre pays que les États-Unis, le Canada ou tout pays d'Amérique Centrale ou du Sud.

Le Contrat est régi par la Loi française. Il est intégralement et spécifiquement renoncé à la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.

En application des dispositions de l'Article 48 du Code de Procédure Civile, en l'absence d'accord amiable entre les parties concernant un litige se rapportant à l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du Contrat, juridiction exclusive est expressément accordée aux Tribunaux compétents de Paris, France.