



CONDITIONS GENERALES SERVICES ENTREPRISES

GLOWBL Société par Actions Simplifiée, au capital de 22 219 €, dont le siège social est sis 81 rue d'Inkerman 69006 Lyon FRANCE, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 535 328 694. ("**GLOWBL**").

La relation entre le Client et GLOWBL peut s'effectuer par:

- courriel à l'adresse Internet : contact@glowbl.com
- voie postale à l'adresse : GLOWBL, 81 rue d'Inkerman 69006 Lyon, FRANCE.

1. DEFINITIONS

Chaque terme commençant par une majuscule a la signification indiquée dans sa définition, qu'il soit au singulier ou au pluriel :

Abonnement : désigne la souscription par le Client de l'Offre choisie au profit d'un (1) Utilisateur.

Anomalies : désigne tout comportement de la Solution qui ne serait pas conforme à la Documentation de la Solution, ou qui résulterait d'un défaut qui soit rendrait la Solution inutilisable, soit provoquerait un résultat incorrect alors que la Solution est utilisée conformément à la Documentation et à son objet.

Compte Client: désigne le compte personnalisé de tout Client, espace en ligne accessible sur le Site après identification du Client et administré par celui-ci, permettant notamment de gérer les Utilisateurs, les LiveStages, les informations de facturations ou d'identifications et de bénéficier de l'ensemble des Services.

Compte Utilisateur: désigne le compte personnalisé de tout Utilisateur, espace en ligne accessible sur le Site après invitation par le Client et inscription, et administré par l'Utilisateur, permettant notamment de créer et gérer les LiveStages, les Eléments et de bénéficier de l'ensemble des Services.

Conditions Générales : désigne les présents termes et conditions d'accès à la Solution et à ses Services ainsi que ses annexes.

Contrat : ensemble des documents à valeur contractuelle définis en article 3 des présentes.

Convention de Niveau de Service : document figurant en Annexe A définissant les engagements de niveau de qualité des Services fournis par GLOWBL.

Client : la personne physique ou morale prenant l'initiative d'inscrire le ou les Utilisateurs et prenant en charge le règlement de l'Abonnement.

Documentation : le(s) manuel(s) mis à la disposition du Client, sous format électronique, comportant l'essentiel des procédures et/ou instructions destinées à faciliter l'utilisation de la Solution et déterminant l'Environnement avec lequel celle-ci est prévue pour fonctionner.

Données : toute information fournie par le Client, ses Utilisateurs ou leur Participants en vue de la gestion de la Solution; toutes les données d'identification du Compte Client et des Comptes Utilisateurs, toutes les données rattachées au Client ou ses Utilisateurs et collectées par la Solution ou saisies par le Client ou ses Utilisateurs dans la Solution.

Environnement : les matériels, systèmes d'exploitation, bases de données et logiciels tiers avec lesquels la Solution est prévue pour fonctionner, tels que définis dans la Documentation.

Eléments : toute information importée par le Client ou les Utilisateurs sur la Solution en vue d'animer les LiveStages

quelle qu'en soit la nature ou le support, qu'elle soit ou non protégeable par un droit de Propriété intellectuelle, qu'elle soit d'ordre technique, industriel ou commercial.

LiveStage : désigne les instances créées par l'Utilisateur et permettant l'exécution des Services ainsi que leur gestion.

Matériel : tout terminal informatique fixe ou mobile, systèmes d'exploitation, navigateurs, plug-ins propriété du Client permettant aux Utilisateurs d'accéder à la Solution et d'en utiliser les services via le réseau Internet.

Offre : désigne les conditions technique, commerciale et financière de chaque offre de Services payante GLOWBL, communiquée au Client au moment de la souscription à un Abonnement via le site internet de la Solution ou par tout autre moyen.

Participant : toute personne physique invitée à se connecter à un LiveStage par un Utilisateur.

Services : les services, relatifs à la création de LiveStages, à la communication, à l'échange et de formation, proposés par GLOWBL au moyen de la Solution et regroupés au sein d'Offre. Ces Services ne comprennent pas les Matériels ni la connexion au réseau Internet.

Solution: la solution logicielle de communication, d'échange et de formation proposant les Services et disponible à l'adresse URL www.glowbl.com, développée par GLOWBL, dont les caractéristiques techniques et prérequis sont décrits à l'URL suivante : <https://www.glowbl.com>

Ticket d'Anomalie : le ticket ouvert par GLOWBL suite à la qualification d'une notification d'incident par le Client ou un Utilisateur.

Utilisateurs: les seuls personnels du Client à savoir les salariés, les stagiaires ainsi que toute personne placée sous l'autorité de la société ainsi que les personnels de sociétés tiers en détachement dans les locaux du Clients ou tout prestataire habituel du Client..

2. MISE EN GARDE

Il appartient au Client de s'assurer :

- qu'il dispose de la compétence nécessaire pour l'utilisation de la Solution ;
- que les demandes d'intervention de maintenance puissent être centralisées par un interlocuteur unique du Client ;

En conséquence, en aucun cas GLOWBL ne pourra être tenu pour responsable d'une défaillance Matérielle et/ou de la perte de tout ou partie des Données ou Eléments et des dommages qui pourraient résulter d'un défaut de compétence, formation dans l'utilisation de la Solution, d'un défaut de disponibilité pour accueillir la prestation de maintenance, d'une absence de centralisation des demandes d'intervention.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat est formé des documents contractuels suivants, classés ci-après, par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- l'Offre ;
- les présentes Conditions Générales et son annexe.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un des documents ci-dessus, le document de rang supérieur prévaudra. En cas de contradiction entre plusieurs versions d'un même document, la version la plus récente prévaudra.

4. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions d'accès à la Solution, et aux Services SaaS y afférents, par le Client et ses personnels autorisés.

5. CONDITIONS FINANCIERES

Prix

L'accès par un Utilisateur aux Services suppose que le Client ait souscrit un Abonnement à son profit.

Le prix et les modalités de paiement de l'Abonnement sont définis à l'Offre.

Un Abonnement n'est pas définitivement affecté à l'Utilisateur désigné initialement et celui-ci peut être modifié dans la console d'administration du Compte Client.

Modalités de paiement

Pour régler le coût d'un Abonnement, le Client sera invité à fournir un moyen de paiement au moment de sa souscription d'un Abonnement. Le Client peut accéder au moyen de paiement et aux informations de son compte de facturation et les modifier sur la console d'administration de son Compte Client.

Les coordonnées bancaires du Client ne sont pas conservées par GLOWBL.

Le Client accepte de tenir en permanence à jour les informations de son compte de facturation.

Le Client déclare par ailleurs (i) être autorisé à utiliser le moyen de paiement fourni et que les informations de paiement transmises sont justes et exactes ; (ii) autoriser GLOWBL à lui facturer les frais correspondant aux Services commandés en parallèle des Abonnements ; et (iii) autoriser GLOWBL à effectuer des régularisations de paiement a posteriori en cas d'anomalie dans les prélèvements du montant des Abonnements et Services.

Le paiement s'effectuera, à terme à échoir, dès la souscription d'un Abonnement, ou dès sa facturation, puis par prélèvement automatique à chaque renouvellement de celui-ci jusqu'à sa résiliation, que la résiliation soit à son initiative ou à celle de GLOWBL.

Une facture correspondante sera établie et communiquée à chaque renouvellement de l'Abonnement concerné.

Sauf conditions particulières spécifiées à l'Offre, les factures s'entendent établies hors taxes, sans escompte et payables à réception de la facture.

Défaut de paiement

Le défaut de paiement par le Client lors d'un renouvellement d'abonnement entraîne de plein droit la suspension de l'accès et/ou la dégradation des Services pour l'Utilisateur concerné sous 8 jours après l'envoi par GLOWBL d'un courrier électronique resté sans réponse.

Révision des prix

Sauf stipulation contraire dans une Offre, le prix d'un Abonnement pourra être révisé à tout moment. Le Client en sera informé préalablement à la prise d'effet du nouveau tarif qui ne pourra prendre effet qu'au renouvellement de l'Abonnement concerné.

6. DESCRIPTION DES SERVICES

La Solution

GLOWBL consent au Client et à ses Utilisateurs un droit d'accès à la Solution via le réseau internet en vue d'en utiliser les Services listés à l'Offre, dans les conditions de l'article 7, à distance depuis les serveurs hébergés par GLOWBL ou les sous-traitants de GLOWBL, et ce, pour les seuls besoins de son activité interne.

GLOWBL met à disposition du Client la Solution par le biais du réseau Internet suivant des normes de qualité et de sécurité standards.

Dans le cas où les Données transmises sont particulièrement sensibles, le Client devra en informer GLOWBL afin que cette dernière puisse mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des dites Données moyennant une facturation supplémentaire négocié d'un commun accord par les Parties.

GLOWBL assure l'hébergement des Données, et la sécurité de la Solution.

Toutes interventions dues à une utilisation non conforme ou non autorisée de la Solution par le Client ou consécutive à un dysfonctionnement de l'un quelconque des éléments de sa configuration sont facturées en sus.

GLOWBL ne pourra être tenue pour responsable de l'absence de certains Services de la Solution ne figurant pas à l'Offre.

Evolution de la Solution

Dans le cadre de la maintenance évolutive, GLOWBL est libre de faire évoluer les fonctionnalités et Services de la Solution sans information préalable du Client dans la mesure où cela ne génère aucune dégradation du service ni de pertes de Données ou de fonctionnalité (non régression).

Toute autre modification substantielle de la Solution ou des prérequis techniques fera l'objet de la signature d'un avenant au présent Contrat.

Dans l'hypothèse où une évolution de la Solution oblige le Client à effectuer une mise à jour de son navigateur, celui-ci en sera averti au préalable ou lors de la première connexion à la nouvelle version de la Solution. Si le Client refuse cette mise à jour, GLOWBL ne pourra être tenue pour responsable des Anomalies en découlant.

Hébergement

L'hébergement matériel de la Solution est assuré par GLOWBL ou une société tierce dans des conditions de nature à permettre le respect des engagements de disponibilité de la Solution et de ses Services tels que définis dans la Convention de Niveau de Service figurant en Annexe A.

GLOWBL reste libre de recourir à tout autre prestataire de son choix à tout moment sans aucune information préalable du Client, et sans que cela puisse être considéré comme une modification des conditions d'exécution du Contrat, dans la mesure où cela ne génère aucune dégradation du service ni de pertes de Données, d'Eléments ou de fonctionnalité.

Accès à la Solution

Le Client fait son affaire personnelle, à ses frais exclusifs, de l'acquisition, la mise en place, la maintenance et la connexion des différents éléments de la configuration et des moyens de télécommunications nécessaires à l'accès à la Solution.

L'accès aux Services de la Solution s'effectue à travers le réseau Internet via une adresse URL.

Le Client peut se connecter à la Solution à tout moment – à l'exception des périodes de maintenance –, à savoir :

- 24 heures sur 24,
- 7 jours sur 7, y compris les dimanche et jours fériés.

L'accès s'effectue :

- à partir des ordinateurs Client ;
- au moyen des identifiants fournis au Client.

Accès sécurisé

Les identifiants choisis par le Client comprennent un nom d'utilisateur ainsi qu'un mot de passe, nécessaires pour accéder à la Solution.

Les identifiants sont uniques, personnels et strictement confidentiels. Le Client est invité à choisir un mot de passe complexe afin d'améliorer la sécurité de celui-ci.

Le Client est le responsable entier et exclusif des login mots de passe nécessaires à l'utilisation de la Solution. GLOWBL dégage toute responsabilité pour toute utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe mis à la disposition du Client.

Toute conséquence d'une divulgation, intentionnelle ou non, des identifiants d'accès à la Solution engage la responsabilité du Client à l'exclusion de celle de GLOWBL.

En cas de perte et/ ou en cas de risque d'utilisation frauduleuse de son identifiant et/ou de son mot de passe, le Client devra en informer GLOWBL dans les plus brefs délais à compter de la découverte de la divulgation et/ou du risque de divulgation. Les anciens identifiants seront alors neutralisés dans les meilleurs délais et un nouveau mot de passe sera alors attribué par GLOWBL au Client. La responsabilité de GLOWBL ne pourra être encourue en cas de retard dans ces opérations.

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement de la Solution consécutif à toute mauvaise utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

Sous réserve de l'information du Client, GLOWBL pourra faire usage de ces codes d'accès, dans le cadre exclusif de la maintenance technique de la Solution.

Exploitation des Données

GLOWBL met à disposition du Client les moyens techniques nécessaires à la mise en conformité légale de son activité et de celle de ces Utilisateurs sur la Solution.

7. QUALITE DES SERVICES

GLOWBL garantit la mise en œuvre des Services conformément à la description de l'Abonnement et à la Convention de Niveau de Service figurant en Annexe A.

Les Services peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance programmées nécessaires au bon fonctionnement de la Solution.

En cas d'interruption des Services pour maintenance programmée de plus 5 minutes, GLOWBL s'engage à respecter le délai de prévenance figurant à la Convention de Niveau de Service afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité. GLOWBL ne pourra être tenue responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

Par ailleurs, l'utilisation de la Solution pourra être interrompue pour les causes liées à l'hébergement, indépendantes de GLOWBL.

Dans tous les cas, les indisponibilités qui en résulteraient ne pourront être retenues comme périodes au cours desquelles GLOWBL ne remplit pas ses obligations.

GLOWBL attire l'attention du Client sur le fait que la Solution est accessible uniquement par la voie d'un ordinateur relié à Internet.

En conséquence, en cas d'événement ou de sinistre ayant pour effet d'interrompre pour le Client l'alimentation en courant électrique, et/ou l'accès aux réseaux de télécommunication, le Client ne pourra accéder à la Solution depuis son ou ses installations informatiques.

GLOWBL se dégage en tout état de cause de toutes responsabilités liées à l'impossibilité de pouvoir accéder aux Services pour les raisons énoncées ci-avant, sous réserve de l'accomplissement de ses obligations résultant du présent Contrat.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à s'acquitter, en contrepartie de l'Abonnement à la Solution et aux Services y afférents, du paiement du prix de celui-ci suivant les conditions financières définies à l'article 5.

Le Client fera de la Solution un usage strictement conforme aux spécifications techniques de celle-ci, telles que décrites dans la Documentation et ce dans la limite des droits d'accès aux Services qui lui sont concédés par les présentes.

Il appartient de même au Client :

- de s'assurer de l'adéquation de la Solution à ses besoins, notamment au regard de sa Documentation et de ses spécifications techniques ;
- de disposer de la configuration appropriée, notamment en ce qui concerne les matériels, logiciels, réseaux, terminaux, connexions, câblages, conformément à la Documentation ;
- de s'assurer sous sa responsabilité de l'exactitude et de la complétude des Données et Éléments transmises ;
- De s'assurer de la conformité aux lois et règlements en vigueur des activités menées grâce au Services.

9. PROPRIETE DE LA SOLUTION

GLOWBL est et demeure titulaire des droits de propriété intellectuelle sur la Solution, le présent Contrat n'opérant aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

Par le présent Contrat, le Client dispose d'un droit d'accès à distance de la Solution et aux Services y afférents, personnel, non exclusif, non cessible et limité aux besoins

internes directement liés à son activité ainsi qu'à la durée du Contrat et pour le monde entier.

En particulier, l'accès à la Solution n'est concédé que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services décrits à l'Offre à l'exclusion de toute autre finalité.

Il est notamment formellement interdit au Client :

- de procéder à toute forme de reproduction ou de représentation de la Solution ou de sa Documentation, ou d'altérer ou masquer de quelque manière que ce soit les marques, signes distinctifs, mentions de copyright apposées sur la Solution ;
- d'intervenir directement ou via un tiers sur la Solution de quelque manière et pour quelque raison que ce soit, y compris pour en corriger les erreurs, la maintenance évolutive et corrective étant assurée par GLOWBL ;
- de modifier ou chercher à contourner tout dispositif de protection de la Solution ou les limites correspondant à chaque Offre notamment concernant le nombre de Participants par LiveStage

10. PROPRIETE DES DONNEES

Le Client reste propriétaire de l'ensemble des Données et Eléments stockés dans la Solution à tout instant. Par exceptions, GLOWBL se réserve le droit de stocker et d'exploiter pour son propre compte les données d'identification des Participants et notamment leur adresse email, et ce, dans le respect des réglementations en vigueur applicables à ces personnes.

GLOWBL ne procède à aucune forme de traitement sur les Eléments autres que ceux spécifiquement liés au fonctionnement des Services.

A ce titre, GLOWBL se dégage en tout état de cause de toute responsabilité liée aux actes de contrefaçon qui pourraient être constatés dans le contenu des Eléments du Client.

Le Client s'engage à informer GLOWBL sans délai s'il avait connaissance de l'un des cas visés ci-dessus. Par ailleurs, GLOWBL pourrait être amenée à suspendre l'accès aux Services dans les circonstances visées ci-dessus sans que cela ne puisse constituer une inexécution de ses obligations au titre du Contrat.

Le Client s'engage à indemniser, défendre et protéger GLOWBL et ses sous-traitants, à ses propres frais, de et contre toute réclamation, pertes, dommages (honoraires d'avocats d'un montant raisonnable et dépens inclus) allégations ou responsabilités consécutives :

- à toute atteinte aux personnes ou au patrimoine de tiers du fait desdites Données et Eléments ;
- à toute violation des lois françaises ou internationales du fait desdites Données et Eléments ;
- au caractère illégal, immoral, contrefaisant ou diffamatoire, ou allégué illégal, immoral, contrefaisant ou diffamatoire desdites Données et Eléments.

GLOWBL ne pourra en tout état de cause être tenu pour responsable d'un quelconque préjudice qui résulterait du contenu des Données du Client.

11. MAINTENANCE - ASSISTANCE

GLOWBL est soumise à une obligation de moyens en ce qui concerne la maintenance de la Solution. Dans ces conditions, elle s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables en sa possession pour fournir les

Services conformément aux engagements souscrits dans la Convention de Niveau de Service figurant en Annexe A, et de manière à assurer la continuité d'accès aux Services ainsi que leur conformité à l'Offre correspondante.

GLOWBL s'engage à mettre en œuvre et à assurer auprès du Client les prestations suivantes d'assistance ainsi que de maintenance corrective et évolutive.

Maintenance corrective

Dans le cadre des prestations de maintenance curative, GLOWBL s'engage à intervenir et à apporter une solution permettant au Client de continuer de jouir de la Solution dans les termes et conditions définis à la Convention de Niveaux de Services.

11.1.1. Diagnostic

Eu égard aux informations fournies par le Client, GLOWBL procédera à un diagnostic des difficultés constatées, à la qualification du niveau d'Anomalie dans les termes et conditions définis à la Convention de Niveaux de Services.

11.1.2. Procédure

Eu égard aux informations fournies par le Client, GLOWBL s'efforcera de proposer une solution aux incidents par e-mail, ou téléphone, en fournissant au Client les informations utiles et les procédures à suivre pour la résolution de l'Anomalie dans les termes et conditions définis à la Convention de Niveaux de Services.

Maintenance évolutive

La maintenance évolutive vise la mise à jour de la Solution et de sa Documentation et/ou la mise à disposition du Client de la nouvelle édition améliorée quant à ses fonctionnalités existantes, à l'exclusion de toute autre prestation de réalisation d'un développement spécifique.

12. TRAITEMENT DES DONNEES

Données personnelles

Si les Données transmises aux fins d'utilisation de la Solution comportent des données à caractère personnel, le Client garantit à GLOWBL qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés », et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles.

A ce titre, le Client garantit GLOWBL contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via la Solution.

Sécurité des Données

GLOWBL s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données et Eléments.

Sous réserve de l'Article « Responsabilité », GLOWBL s'engage à respecter les règles de l'art en vigueur en matière de sécurité informatique, en vue de préserver l'intégrité et la confidentialité des Données et Eléments contenues dans la Solution. GLOWBL ou ses prestataires, mettront en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations fraudueuses des Données et Eléments et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

13. DUREE - RESILIATION

Durée

Chaque Abonnement est conclu pour une durée minimale stipulée à l'Offre. Au terme de cette durée l'Abonnement sera reconduit tacitement dans les mêmes conditions et



pour la même durée sauf demande de résiliation par le Client au minimum 48 heures avant la date anniversaire de l'Abonnement à minuit.

La durée de chaque Abonnement est indépendante, la résiliation de l'un n'impactant pas les autres.

Résiliation à l'initiative du Client

Pour résilier un Abonnement en cours, le Client doit en adresser la demande à GLOWBL dans la console d'administration de la Solution.

GLOWBL lui notifiera un accusé réception de la résiliation de l'Abonnement par courrier électronique sur l'adresse de contact qu'il aura renseigné dans sa console d'administration sur la Solution.

En cas de résiliation à l'initiative du Client, il ne sera effectué aucun remboursement au prorata-temporis de l'Abonnement, celui-ci prenant fin à son terme normal. Par conséquent le Client continuera d'avoir accès aux Services jusqu'à ce terme contractuel.

Résiliation à l'initiative de GLOWBL

En cas de manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles et notamment en cas de défaut de paiement de l'Abonnement, le Contrat pourra être résilié de plein droit par GLOWBL dix (10) jours après l'envoi d'un courrier électronique resté sans réponse. Le courrier électronique indiquera le ou les manquements constatés.

14. EFFET DU TERME OU DE LA RÉSILIATION – REVERSIBILITE

En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, le Client cessera immédiatement d'utiliser la Solution et se verra interdire l'accès à la Solution par la suppression de ses identifiants et codes d'accès.

Au terme du Contrat, et ce quelles qu'en soient les raisons, le Client est tenu de :

- réaliser tout paiement des sommes restant dues à la date effective de résiliation pour la partie des sommes non-contestées,
- cesser immédiatement l'utilisation de la Solution ;
- retourner à GLOWBL tous les supports et/ou Documentations ou autres éléments fournis par GLOWBL au titre du Contrat ;

En contrepartie du respect des engagements susvisés, GLOWBL s'engage à fournir au Client ses Données et Eléments tels qu'existant au jour effectif de la fin du Contrat dans un format courant du marché.

15. GARANTIE D'EVICION

GLOWBL garantit qu'elle est l'auteur et le titulaire des droits d'auteur sur la Solution, et qu'elle détient les droits nécessaires pour consentir le présent Contrat.

GLOWBL déclare et garantit que la Solution n'est pas susceptible de porter atteinte aux droits des tiers.

16. RESPONSABILITE – FORCE MAJEURE

Limite générale de responsabilité

D'un commun accord, les Parties conviennent que GLOWBL est soumis à une obligation de moyens.

La responsabilité de GLOWBL ne pourra être engagée que pour les dommages directs qui pourraient résulter de l'utilisation par le Client de la Solution, et à condition que le Client établisse un lien de causalité direct entre le

préjudice allégué et la preuve d'un manquement aux obligations contractuelles de GLOWBL.

En outre, la responsabilité de GLOWBL ne pourra être recherchée en cas de faute, négligence, omission ou défaillance de la part du Client, notamment non-respect de la Documentation, des conseils et instructions donnés, transmission d'informations erronées, lorsque cette faute, négligence, omission ou défaillance est la cause unique ou prépondérante du préjudice subi par le Client.

GLOWBL ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects, et notamment des dommages liés à l'interruption des Services qui constitueraient une augmentation des frais généraux, des pertes de profit, financières, d'image ou d'exploitation, pertes de Données ou Eléments, une perturbation de l'activité du Client, ou constitués par des actions dirigées par des tiers contre le Client.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de GLOWBL serait retenue à quelque titre que ce soit, le montant total des indemnités que GLOWBL pourrait être amenée à verser au Client au titre du Contrat ne pourra dépasser, toutes sommes et tous dommages confondus, le montant hors taxes payé par le Client au titre de l'année écoulée, et ce, quels que soient la nature et le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

GLOWBL déclare être assurée pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie d'assurance notoire pour tous les dommages matériels consécutifs à l'exécution de la prestation par son personnel ou ses collaborateurs.

Aucune réclamation et/ou action du Client, pour quelque cause que ce soit, ne pourra être formulée et/ou engagée contre GLOWBL passé un délai de douze (12) mois après la survenance du fait sur lequel elle repose.

En tout état de cause, le Client est notamment seul responsable de l'utilisation de la Solution et des résultats qui en sont obtenus, ainsi que de toute utilisation non-conforme de ces éléments aux termes du Contrat.

GLOWBL ne serait être tenu pour responsable de l'usage fait de la Solution par les Clients et Utilisateurs et doit être considéré comme un hébergeur au sens de l'article 6.1-2° de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Cas spécifiques de limitations de responsabilité

GLOWBL n'est pas responsable d'une conséquence d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion (ordinateur, téléphone mobile,...) utilisé par le Client.

Plus généralement, GLOWBL ne saurait être tenue responsable des éléments en dehors de son contrôle et des dommages qui pourraient éventuellement être subis par l'Environnement technique du Client et notamment, ses ordinateurs, logiciels, équipements réseaux (modems, téléphones...), connexion réseau et tout matériel utilisé pour accéder à ou utiliser les Services de la Solution.

GLOWBL, bien que tenue à une obligation de sécurité informatique, ne peut garantir l'absence de modification, d'intrusion, d'altération, d'indisponibilité de la Solution opérées par un tiers (personne, virus...).

Force majeure

GLOWBL et le Client seront exemptés de tout frais ou responsabilité, si l'exécution du présent Contrat est retardée ou rendue impossible par un cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence des tribunaux français.

17. CONFIDENTIALITE

GLOWBL s'engage pour toute la durée du contrat et pour 10 ans à compter de sa date de résiliation effective, à ne divulguer aucun Elément qui n'aurait pas été rendu public par un Utilisateur via un LiveStage. GLOWBL s'interdit notamment d'en faire un usage étranger aux relations contractuelles établies par le présent Contrat.

18. DISPOSITIONS GENERALES

intégralité du Contrat

Les clauses des présentes Conditions Générales et du Contrat expriment l'intégralité des obligations des Parties.

Aucune autre condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les Parties ne pourra s'intégrer au présentes Conditions Générales ou au Contrat, sauf par voie d'avenant dûment établi et signé par les deux Parties.

Cession et transmission du Contrat

Le présent Contrat étant conclu intuitu personae, le Client s'interdit de céder ou de transférer, de quelque manière que ce soit les droits et obligations en résultant, sans l'accord exprès, préalable et écrit de la société GLOWBL.

Le Client déclare expressément accepter que la société GLOWBL pourra à tout moment et sans autorisation préalable du Client, céder tout ou partie des droits et obligations issues du présent Contrat à une société tierce liée à la société GLOWBL via un contrat ou une participation.

Modification du Contrat.

Aucun document postérieur, aucune modification du Contrat quelle qu'en soit la forme ne produira d'effet entre les Parties sans prendre la forme d'un avenant dûment daté et signé par elles.

Nullité.

Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales SaaS s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire

devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du Contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions.

Renonciation.

Le fait que l'une ou l'autre des Parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque des présentes Conditions Générales SaaS ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette Partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause.

Domiciliation.

Les Parties élisent domicile aux adresses figurant en première page des Conditions Générales.

Droit applicable et différends.

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française alors même que l'une des Parties serait de nationalité étrangère et/ou que le Contrat s'exécuterait en tout ou partie à l'étranger.

Tous différends ou litiges découlant de la validité, de l'interprétation et/ou de l'exécution du Contrat, que les Parties ne pourraient résoudre à l'amiable, seront soumis à la compétence exclusive du Tribunal matériellement compétent de Lyon, même en cas de pluralité de défendeurs, d'action en référé ou d'appel en garantie.

Documents annexes

Les annexes qui font partie intégrante des présentes Conditions Générales sont les suivantes :

- Annexe A : Convention de Niveau de service

ANNEXE A - CONVENTION DE NIVEAU DE SERVICE

La présente Convention de niveau de service a pour objet de préciser les niveaux de services et performances des Services SaaS et d'assistance informatique.

i. Exclusion

La présente Convention de niveau de service ne s'applique pas aux problèmes de fonctionnement ou de disponibilité :

- a) qui sont dus à des facteurs indépendants de la volonté et de GLOWBL;
- b) qui sont dus à l'Environnement du Client ou d'un tiers ;
- c) qui sont dus à des actions ou à des inactions du Client ou de tiers ;
- d) qui sont dus à l'utilisation par le Client du service en cause après que GLOWBL ait recommandé au Client de modifier son utilisation du service en cause, si le Client n'a pas modifié son utilisation comme cela a été recommandé ;
- e) qui surviennent au cours de temps d'indisponibilité planifiés ;
- f) qui sont dus à une défaillance de l'hébergeur tiers de la Plateforme.

ii. Engagement des ressources

Ressources concernées	Offre de service GLOWBL
Service d'assistance technique et hotline par courriel	<p>Le service d'assistance est assuré de 9h à 12h00 et de 14h à 17h00, du lundi au vendredi à l'exclusion des jours fériés.</p> <p>En dehors de ces heures, le service d'assistance n'est pas assuré par GLOWBL.</p> <p>Les messages reçus en dehors de ces heures seront pris en compte à 09h30 le jour ouvré suivant.</p> <p>Il sera répondu au Client, du lundi au vendredi de 9h à 12h00 et de 14h à 17h00 dans un délai de 96h par courriel.</p> <p><i>Les horaires sont exprimés en heures françaises.</i></p>
Disponibilité mensuelle des Services Saas <i>Ce pourcentage de disponibilité ne tient pas compte des interruptions dues à des cas de force majeure, des pannes dont EDF est responsable et des interruptions des systèmes de communication</i>	98% par mois (soit un maximum de 174 heures d'arrêt par an)
Sauvegarde des Données et Eléments	Journalière et hebdomadaire sur 10 semaines.
	Max. 4 heures ouvrables, planifiées au moins 1 semaine à l'avance.

Interruptions de service programmées	
Nombre d'interruptions programmées du service global	Maximum deux fois par mois

Le support qualifie la demande en tant qu'Assistance ou en tant que Maintenance selon la nomenclature suivante.

- « **Assistance** » : désigne toute demande de renseignement ou de précision pour l'usage des fonctionnalités des Services.
- « **Maintenance Corrective** » : désigne l'ensemble des opérations visant à répondre aux Anomalies.

iii. Réception et enregistrement des demandes

Les demandes effectuées par le Client sont reçues par le support GLOWBL par courriel électronique à l'adresse : support@glowbl.com ou sur la plateforme de support tierce mise en place par GLOWBL.

Une première réponse est apportée par mail ou par message instantané par le support sous un délai spécifié au tableau ci-avant sous le terme « Service d'assistance technique et hotline par courriel » avec pour objectif :

- d'accuser réception de la demande ;
- de qualifier la demande entre « Assistance » et « Maintenance Corrective » dans les conditions développées ci-avant ;
- d'apporter la réponse si cela s'avère possible ;
- de notifier le fait qu'une investigation plus poussée est nécessaire et de solliciter d'éventuelles informations complémentaires. Dans ce dernier cas, seule la réponse du Client au complément d'information demandé déclenchera le délai pour la fourniture d'une correction ou d'une solution de contournement.

iv. Traitement des demandes

a. Délais d'Assistance et de Maintenance Corrective

La réponse définitive à la demande du Client est transmise au Client dans les délais annoncés au tableau figurant infra sous le terme « Réponse ».

Lesdits délais commencent à courir à compter de la réponse du support ou à compter du retour des éléments demandés par ce dernier au Client.

En l'absence de nouveau retour du Client sur la réponse apportée sous un délai de 7 jours ouvrés, le ticket de la demande est clôturé.

	Délais	
Qualification de l'action	ASSISTANCE	MAINTENANCE CORRECTIVE ANOMALIE /
Réponse	24h ouvrées	48h ouvrées

b. Mise en œuvre de l'Assistance

- réponse par mail ou téléphone.



- Prise en main à distance ou mise en place d'écrans partagés

c. Mise en œuvre de la Maintenance Corrective

Toute Maintenance sera librement effectuée par GLOWBL sans engagement en temps, ni obligation de sa part, selon plusieurs modalités à son choix:

- réponse par mail avec suggestion de solution de contournement, étant précisé qu'une solution de contournement consiste à fournir une autre façon d'utiliser les Services en atteignant correctement le but visé ;
- correctif déployé dans les meilleurs délais.
- développement d'un correctif intégré dans une des mises à jour des Services;