



Conditions Générales des Services

PREAMBULE

La Société HELLOMYBOT, société à responsabilité limitée au capital de 10 262 euros, sise 8 rue de la Croix 66450 Pollestres, RCS Perpignan 829545896 exploite la plateforme accessible à l'adresse <https://hellomybot.io/fr/bienvenue/>

Les présentes Conditions Générales de Service sont applicables de plein droit aux prestations et services fournis par HELLOMYBOT à ses CLIENTS dans le cadre de son activité. Elles prévalent sur toutes autres conditions générales d'achat sauf application des dispositions d'ordre public du Code des Marchés public.

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes Conditions Générales de Service, les termes suivants auront la signification donnée ci-dessous :

- "COMPTE": désigne le ou les compte(s) d'accès du CLIENT à la console de paramétrage de la PLATEFORME HELLOMYBOT. L'accès au(x) COMPTE(S) se fait grâce aux IDENTIFIANTS du CLIENT.
- "CALENDRIER": désigne le calendrier de fourniture des PRESTATIONS DE PARAMÉTRAGE défini d'un commun accord entre les PARTIES à l'article 2.1 de la Proposition Commerciale.
- "CONTENUS": désigne les messages rédigés ou validés par le CLIENT dans le cadre de la configuration de la PLATEFORME HELLOMYBOT et les messages rédigés par les UTILISATEURS FINAUX dans le cadre de l'utilisation de la PLATEFORME. Les CONTENUS sont la propriété du CLIENT.
- "CLIENT": désigne l'organisation identifiée en Annexe 1 de la Proposition Commerciale utilisant la PLATEFORME HELLOMYBOT et qui bénéficie des SERVICES.
- "DONNÉES PERSONNELLES": désigne toute information relative à une personne identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, en particulier par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques la concernant, qu'il s'agisse de DONNEES A CARACTERE PERSONNEL du CLIENT, de ses employés ou des UTILISATEURS FINAUX.
- "IDENTIFIANTS": désigne le code confidentiel d'identification et le mot de passe permettant l'accès au COMPTE. Ces Identifiants sont fournis par HELLOMYBOT et sont à l'usage exclusif du CLIENT qui en est seul responsable.

- "INFORMATIONS CONFIDENTIELLES": désigne (i) les informations protégées (détenues par la Partie divulgateur ou une tierce partie envers laquelle la partie divulgateur à une obligation de non divulgation), notamment toute information, tout savoir-faire et tout logiciel, comprenant sans que cette liste soit exhaustive son code source et toute traduction, compilation, copie partielle et œuvre dérivée ; (ii) toute information désignée comme étant confidentielle au moment de sa divulgation à la partie destinataire, ou lorsqu'elle est transmise à l'oral, identifiée comme étant confidentielle et consignée sous forme écrite ou autre forme matérielle (y compris électronique) comprenant un avis de confidentialité clairement stipulé et transmis à la partie destinataire dans un délai de trente (30) jours suivant la divulgation ; (iii) toute information devant, au vu des circonstances de la divulgation, être traitée de bonne foi comme étant protégée et confidentielle.
- "JOURS OUVRÉS": désigne tous les jours de 9h à 18h sauf le samedi, le dimanche et les jours fériés en France
- " MISE EN PRODUCTION " : désigne la mise à disposition de la PLATEFORME HELLOMYBOT aux UTILISATEURS FINAUX.
- "PLATEFORME HELLOMYBOT" ou "PLATEFORME": désigne la solution logicielle conçue, développée, hébergée, administrée et maintenue par HELLOMYBOT et mise à la disposition du CLIENT.
- "PRESTATION DE PARAMÉTRAGE" : désigne les prestations de conception et de développement de l'agent conversationnel réalisées par HELLOMYBOT pour le compte du CLIENT et à l'usage exclusif de celui-ci telles que définies à l'article 2.1 des Conditions Particulières.
- "SERVICE": désigne ensemble les PRESTATIONS DE PARAMÉTRAGE et la mise à disposition de la PLATEFORME HELLOMYBOT. Les SERVICES sont définis à l'article 2 des Conditions Particulières.
- "UTILISATEURS FINAUX": désigne une personne physique qui interagit avec le CLIENT via la PLATEFORME.

ARTICLE 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le CONTRAT est composé des documents contractuels suivants :

- La Proposition Commerciale;
- Les Conditions Particulières (Annexe 1)
- Les Conditions Générales de Services en vigueur suivant les dispositions de l'article 3 des présentes ;
- L'Accord de Protection des Données. (Annexe 3)

Il est entendu que ces Documents Contractuels s'expliquent mutuellement. Toutefois en cas de contradiction ou de divergence entre les termes de ces Documents Contractuels, ils prévaudront dans l'ordre où ils sont énumérés ci-dessus.

ARTICLE 3 - OBJET - MODIFICATION

Les présentes Conditions Générales de Services ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles HELLOMYBOT met à disposition du CLIENT les SERVICES et la PLATEFORME associée.

HELLOMYBOT se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Services. Ces modifications seront portées à la connaissance du CLIENT par tout moyen trente (30) jours avant l'entrée en vigueur des changements. En cas de modifications substantielles des présentes, il convient de distinguer les hypothèses suivantes :

- Soit le CLIENT consent auxdites modifications substantielles auquel cas celles-ci entreront automatiquement en vigueur trente (30) jours à compter de la notification sans autre formalité,
- Soit le CLIENT refuse les modifications substantielles, le CLIENT dispose de la faculté de résiliation anticipée du CONTRAT sans frais par simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai de trente (30) jours à compter de la notification. Dans cette hypothèse, le CLIENT s'engage à verser à HELLOMYBOT les sommes correspondantes aux SERVICES et PLATEFORMES utilisés jusqu'au jour de la prise d'effet de la résiliation, le cas échéant calculées au prorata de l'engagement initial et de la période écoulée.

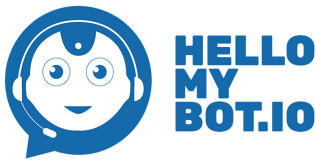
ARTICLE 4 - DROITS D'UTILISATION

HELLOMYBOT concède au CLIENT une licence d'utilisation non exclusive et non cessible de la PLATEFORME HELLOMYBOT et des SERVICES associés, suivant les stipulations des Conditions Particulières. Il est précisé que cette licence d'utilisation est accordée en contrepartie du paiement par le CLIENT des sommes détaillées dans les Conditions Particulières.

Sauf dispositions contraires prévues entre les PARTIES, le CLIENT ne pourra en aucun cas céder, transférer, déléguer ou sous-licencier un tiers directement ou indirectement de quelle que manière que ce soit sans l'accord écrit préalable de HELLOMYBOT.

Sauf dans le cadre autorisé par la loi, impossible à exclure par consentement mutuel des PARTIES, il est interdit au CLIENT :

- De tenter de copier, modifier, reproduire, créer toute œuvre dérivée, altérer, créer un miroir, republier, télécharger, afficher, transmettre ou distribuer l'ensemble ou toute partie des composantes de la PLATEFORME HELLOMYBOT sous toute forme, sur tout support ou par le biais de tout moyen que ce soit ;
- De tenter de décompiler, désassembler, effectuer toute rétro-ingénierie ou rendre compréhensible de toute autre manière l'ensemble ou une partie de la PLATEFORME HELLOMYBOT ;
- D'accéder à l'ensemble ou une partie de la PLATEFORME HELLOMYBOT et des SERVICES dans le but de concevoir une application ou un service concurrent ;
- D'accéder à la PLATEFORME HELLOMYBOT sous forme de code source ou de codage déverrouillé avec commentaires ;
- De tenter de toute manière que ce soit de supprimer, contourner toute Mesure de Protection Technique (MPT), ni utiliser ou fabriquer dans une optique de vente ou de location, importer, distribuer, vendre ou louer, proposer à la vente ou à la location, promouvoir la vente ou la location ou détenir à des fins d'utilisation privée ou commerciale tout moyen servant à faciliter la suppression ou le contournement non-autorisé des MPT ;
- D'utiliser la PLATEFORME afin de prodiguer des services à des tiers ou octroyer sous licence, vendre, louer, céder, affecter, distribuer, afficher, divulguer, exploiter commercialement ou rendre la PLATEFORME et les SERVICES disponibles de toute autre manière à toute tierce partie.



Le CLIENT s'engage à mettre en œuvre tout ce qui est raisonnable pour empêcher tout accès, ou utilisation non autorisée de la PLATEFORME et des SERVICES associés et, dans le cas d'un tel accès ou utilisation non autorisée, d'en aviser HELLOMYBOT dans les plus brefs délais.

Il est convenu entre les PARTIES que tout manquement au présent article pourra entraîner la résiliation de plein droit du CONTRAT.

ARTICLE 5 - MODALITÉS D'ACCÈS

L'accès à la PLATEFORME HELLOMYBOT et aux SERVICES donne lieu à l'ouverture d'un COMPTE à partir des IDENTIFIANTS, ouverture qui sera par HELLOMYBOT à partir de la fiche de renseignement figurant en Annexe 1.

Le CLIENT devra s'assurer de l'exactitude des informations et signaler à HELLOMYBOT lorsque celles-ci doivent être mises à jour.

Dans le cas où les informations relatives à l'inscription du CLIENT ne seraient pas actualisées, complètes et/ou exactes, HELLOMYBOT se réserve le droit de suspendre temporairement ou de résilier définitivement l'accès du CLIENT, sans délai ni préavis, après une demande de rectification demeurée sans réponse.

Le CLIENT s'oblige à tenir les IDENTIFIANTS rigoureusement secrets, à prendre toute mesure pour en préserver la confidentialité, et à avertir HELLOMYBOT en cas d'une utilisation non autorisée de son COMPTE, dès qu'il en aura connaissance. De convention expresse entre les PARTIES, toutes opérations effectuées au moyen des IDENTIFIANTS du CLIENT sont réputées émaner du CLIENT, qui en assure seul la garde.

Il est convenu entre les PARTIES que tout manquement au présent article pourra entraîner la résiliation de plein droit du CONTRAT.

Par ailleurs, le CLIENT déclare avoir été informé que HELLOMYBOT peut refuser l'ouverture d'un COMPTE et donc l'accès à la PLATEFORME et aux SERVICES :

- A un CLIENT ayant fait l'objet d'un contrat avec HELLOMYBOT résilié depuis moins d'un an, suite à un manquement à ses obligations contractuelles ;
- A un CLIENT n'ayant pas intégralement réglé les sommes dont il pourrait être débiteur vis-à-vis de HELLOMYBOT au titre d'un précédent CONTRAT ;
- Pour tout autre motif légitime.

ARTICLE 6. MODALITÉS D'UTILISATION

6.1. Obligations du CLIENT

Dans le cadre de l'utilisation de la PLATEFORME, le CLIENT s'engage à ne pas porter atteinte à l'ordre public et à se conformer aux lois et règlements en vigueur, à respecter les droits des tiers et les dispositions du présent CONTRAT.

- Respecter la loi n°78-17 dite « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, le règlement général sur la protection des données du 26 avril 2016 (RGPD) ainsi que les recommandations de la Cnil dès le stade de la collecte des DONNÉES PERSONNELLES des UTILISATEURS FINAUX.
- Ne pas porter atteinte au droit des tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle de tiers lors de la personnalisation des SERVICES.
- Ne pas utiliser les SERVICES, en tout ou partie, à des fins illicites. Il assume exclusivement la responsabilité des CONTENUS résultant des SERVICES.

En tout état de cause, il est rappelé que le CLIENT utilise la PLATEFORME HELLOMYBOT sous sa responsabilité entière et exclusive.

Le CLIENT est notamment seul responsable de ses interactions avec les UTILISATEURS FINAUX via la PLATEFORME HELLOMYBOT et des CONTENUS, HELLOMYBOT ayant, dans ce cadre, le rôle de simple intermédiaire technique.

Afin de permettre à HELLOMYBOT d'accomplir les PRESTATIONS DE PARAMÉTRAGE dans les meilleures conditions, le CLIENT s'engage en outre à :

- coopérer étroitement avec HELLOMYBOT sur toutes questions liées aux PRESTATIONS DE PARAMÉTRAGE ;
- fournir à HELLOMYBOT, à sa demande, tous les documents et informations en sa possession, utiles pour la réalisation des PRESTATIONS DE PARAMÉTRAGE;
- prendre en charge les prestations de maintenance corrective après acceptation du devis établi par HELLOMYBOT lorsque ces prestations complémentaires interviennent du fait de tout dysfonctionnement qui serait la conséquence :
 - du non-respect par le CLIENT des obligations mises à sa charge au titre des présentes et notamment d'une mauvaise utilisation de la PLATEFORME ou des SERVICES ;
 - de l'utilisation de la PLATEFORME HELLOMYBOT ou des SERVICES par un tiers non autorisé,
 - de la carence du CLIENT dans la formation de son personnel,
 - de l'absence de précisions suffisantes dans tout rapport d'erreur adressé à HELLOMYBOT;
- autoriser HELLOMYBOT à utiliser à des fins de communication ou de promotion commerciale, son nom, sa raison sociale, son logo et un exemple de message au titre de «Référence client» sans aucune rétribution de la part de HELLOMYBOT ;
- autoriser HELLOMYBOT à faire état de témoignages dont le contenu et les modalités de présentation seront définis en concertation entre les PARTIES ;
- suivre tout programme de formation recommandé par HELLOMYBOT avant d'utiliser les outils mis à sa disposition.

6.2. Non-respect des dispositions de l'article 6

Il est convenu entre les PARTIES que tout manquement au présent article pourra entraîner la suspension temporaire ou la résiliation de plein droit du CONTRAT.

En tout état de cause, il est rappelé que le CLIENT demeurera tenu de payer l'intégralité des sommes fixées dans la Proposition Commerciale, et à publier ou faire publier, au choix de HELLOMYBOT, une information mettant hors de

cause HELLOMYBOT et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être sollicités par HELLOMYBOT du fait du manquement aux présentes et de l'atteinte à son image et à sa réputation.

Enfin, en cas de réception par HELLOMYBOT de plaintes et/ ou de réclamations et/ou de notifications directement adressées par des internautes ou toute autorité administrative et judiciaire suite à l'utilisation par le CLIENT des SERVICES, il est expressément convenu entre les PARTIES que le CLIENT supportera l'intégralité du coût du traitement interne ou externe de ses plaintes et/ou réclamations et/ou notifications.

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DE HELLOMYBOT - SLA

Il est expressément convenu entre les PARTIES que HELLOMYBOT est soumise à une obligation générale de moyens et qu'elle n'est tenue d'aucune obligation de résultat ou de moyen renforcé d'aucune sorte.

D'une manière générale, HELLOMYBOT ne saurait garantir que l'utilisation de la PLATEFORME, de la PLATEFORME et des SERVICES génèrera une augmentation de chiffre d'affaires au bénéfice du CLIENT.

7.1 CALENDRIER

HELLOMYBOT fera ses meilleurs efforts pour réaliser la PRESTATION DE PARAMÉTRAGE dans le délai défini à l'article 2.1 de la Proposition commerciale.

De manière générale, HELLOMYBOT s'engage à tout mettre en œuvre pour respecter le CALENDRIER. Le CLIENT reconnaît toutefois que le respect du CALENDRIER est conditionné à sa coopération et à son investissement dans la phase de PRESTATION DE PARAMÉTRAGE.

HELLOMYBOT s'engage à informer immédiatement le CLIENT de tout retard ou risque de retard susceptible d'affecter ce CALENDRIER.

7.2 MISE EN PRODUCTION

La MISE EN PRODUCTION permet au CLIENT de vérifier le fonctionnement de la PLATEFORME et la conformité de la PRESTATION DE PARAMÉTRAGE.

A compter de la date de MISE EN PRODUCTION de la PLATEFORME HELLOMYBOT, le CLIENT disposera d'un délai d'un (1) mois maximum pour faire part de ses commentaires écrits à HELLOMYBOT.

HELLOMYBOT procédera à l'analyse des commentaires et distinguera les anomalies identifiées des demandes d'évolution de la PRESTATION DE PARAMÉTRAGE :

- HELLOMYBOT procédera à la correction de l'ensemble des anomalies identifiées par le CLIENT. Ce dernier dispose d'un délai maximum de trois (3) JOURS OUVRES à compter de la livraison de la correction de chaque anomalie pour valider sa correction. Au-delà de ce délai, la correction sera réputée acceptée par le CLIENT.
- Les demandes d'évolution de la PRESTATION DE PARAMÉTRAGE feront, quant à elle, l'objet d'un devis complémentaire sur demande du CLIENT.

A l'issue du délai d'un (1) mois à compter de la date de MISE EN PRODUCTION et sous réserve de la correction de l'ensemble des anomalies identifiées par le CLIENT dans les conditions prévues au présent article, la PRESTATION DE PARAMÉTRAGE prend fin et la PLATEFORME est réputée acceptée.

7.3. Accessibilité / Disponibilité

La PLATEFORME HELLOMYBOT et le résultat de la PRESTATION DE PARAMÉTRAGE sont accessibles 24 H/24 H, 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure ou d'un évènement hors du contrôle de HELLOMYBOT et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des SERVICES.

En effet, HELLOMYBOT met tous les moyens en œuvre pour garantir la disponibilité de la PLATEFORME, objet des présentes, et qu'elle puisse être accessible par le CLIENT.

HELLOMYBOT ne saurait être tenue responsable des perturbations, coupures et anomalies qui ne sont pas de son fait et qui affecteraient les transmissions par le réseau Internet et plus généralement par le réseau de communication, quelles qu'en soient l'importance et la durée.

Il est par ailleurs précisé que HELLOMYBOT peut être amenée à interrompre l'accès à tout ou partie des SERVICES pour des raisons de maintenance, pour l'amélioration et l'installation de nouvelles fonctionnalités, pour l'audit du bon fonctionnement ou encore en cas de dysfonctionnement ou de menace de dysfonctionnement.

HELLOMYBOT informe, par tous moyens et au moins 24 heures à l'avance, le CLIENT de la survenance des opérations de maintenance évolutive ayant un impact sur la disponibilité du SERVICE.

Dans ces hypothèses, HELLOMYBOT ne pourra être redevable d'aucune indemnité ou de dommages-intérêts vis-à-vis du CLIENT, à quelque titre que ce soit.

7.4. Maintenance

Maintenance corrective

(i) Principes d'intervention

Dans le cadre des présentes, il convient de définir les termes ci-dessous listés de la manière suivante :

- «Anomalie» : désigne toute difficulté de fonctionnement de la PLATEFORME , des PLATEFORMES et SERVICES associés répétitive et reproductible. Une Anomalie peut être de trois natures :
 - «Anomalie Bloquante» : toute anomalie de fonctionnement rendant impossible l'utilisation de la PLATEFORME, des PLATEFORMES et SERVICES associés.
 - «Anomalie semi-bloquante» : toute anomalie de fonctionnement permettant une utilisation de la PLATEFORME , des PLATEFORMES et SERVICES associés pour une partie de ses fonctionnalités.
 - «Anomalie non bloquante» : toute anomalie mineure de fonctionnement permettant l'utilisation complète de la PLATEFORME HELLOMYBOT des PLATEFORMES et SERVICES associés dans



l'ensemble de ses fonctionnalités même si celle-ci se fait au moyen d'une procédure de contournement.

HELLOMYBOT assure la maintenance corrective de la PLATEFORME HELLOMYBOT et fera ses meilleurs efforts pour intervenir dans les délais suivants :

- Anomalie Bloquante : 4 heures ouvrées suivant la réception d'une notification de rapport d'erreur
- Anomalie semi-bloquante : 2 JOURS OUVRÉS suivant la réception d'une notification d'un rapport d'erreur.
- Anomalie non bloquante : 10 JOURS OUVRÉS suivant la réception d'une notification d'un rapport d'erreur.

Il est précisé que la maintenance corrective associée à la PLATEFORME HELLOMYBOT pourra être, suivant les cas, gérée par le sous-traitant de HELLOMYBOT ou par cette dernière.

(ii) Procédure à suivre

Par "notification" , il convient ici d'entendre une remontée de l'Anomalie documentée permettant notamment à HELLOMYBOT d'identifier l'Anomalie et de la reproduire en vue de son traitement. Le CLIENT pourra effectuer cette remontée par courriel et/ou via un formulaire prévu à cet effet.

A défaut de notification ou en cas de notification insuffisamment documentée ne permettant pas à HELLOMYBOT d'identifier ou de reproduire l'Anomalie, HELLOMYBOT ne sera pas tenu aux délais de correction stipulés ci-dessus. Il est à ce titre rappelé que la responsabilité de HELLOMYBOT ne pourra être engagée :

- pour non-respect des délais de correction suite à une ANOMALIE n'ayant pas fait l'objet d'une notification telle que décrite ci-avant ou ayant fait l'objet d'une notification insuffisante (insuffisamment documentée).
- en cas d'utilisation abusive des ressources serveurs,
- en cas d'Anomalie d'origine extérieure à HELLOMYBOT

Support

HELLOMYBOT met également à disposition du CLIENT un service d'assistance disponible selon les plages horaires suivantes du lundi au vendredi de 9H00 à 18H00 (hors jours fériés) à l'adresse mail support@hellomybot.io

Maintenance évolutive de la PLATEFORME HELLOMYBOT

Dans le cas d'une maintenance évolutive de la PLATEFORME HELLOMYBOT, HELLOMYBOT informera le CLIENT via son COMPTE du passage d'une nouvelle version. Il est rappelé que le CLIENT ne dispose en aucun cas d'un droit au maintien de versions antérieures.

7.5 Sécurité

HELLOMYBOT s'engage à mettre tout en œuvre pour :

- assurer une sécurité logique et physique de ses systèmes d'information ;
- réduire au minimum le risque d'une infraction de sécurité.

Les conditions dans lesquelles le CLIENT peut faire réaliser des audits liés à la sécurité de la PLATEFORME HELLOMYBOT sont détaillées au sein de l'Accord de protection des données- 'Annexe 4, consacrée à la protection des données à caractère personnel.

7.6. Conservation des données

HELLOMYBOT respecte les durées légales de conservation de ses données des CLIENTS. En application de l'article L.123-22 du Code de commerce, les données CLIENTS seront ainsi conservées 10 ans pour l'établissement de preuves et 5 ans pour prouver l'existence du CONTRAT en application de l'article 2224 du Code civil.

En cas de résiliation du CONTRAT, les modalités de suppression des données sont détaillées à l'article « Conséquences de la résiliation ».

ARTICLE 8 - RESPONSABILITE

Le CLIENT pourra engager la responsabilité de HELLOMYBOT dès lors qu'il aura préalablement notifié par lettre recommandée avec Accusé de Réception le manquement allégué et que HELLOMYBOT n'aura pas répondu dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de cette mise en demeure. En tout état de cause, il est rappelé que la responsabilité de HELLOMYBOT ne pourra être recherchée qu'en cas de faute prouvée.

Par ailleurs, HELLOMYBOT décline toute forme de responsabilité en cas :

- d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de la PLATEFORME HELLOMYBOT ;
- d'usage de la PLATEFORME HELLOMYBOT non conforme et non prévue aux présentes CGS ;
- d'impossibilité d'accéder temporairement à la PLATEFORME HELLOMYBOT liée à des opérations de maintenance technique ou d'interruptions liées à la nature du réseau internet indépendantes de HELLOMYBOT ;
- d'attaques virales ;
- de défaillance du CLIENT ;
- d'inadéquation du SERVICE avec le matériel informatique et les logiciels utilisés par le CLIENT dont eux seuls ont la charge d'apprécier la compatibilité ;
- Attaques virales ou dénis de Service (DDOS) ;

Il est également rappelé que HELLOMYBOT est soumise à une obligation générale de moyens et qu'elle n'est tenue d'aucune obligation de résultat ou de moyen renforcé d'aucune sorte.

D'une manière générale, HELLOMYBOT ne saurait garantir que l'utilisation des SERVICES générera une augmentation de chiffre d'affaires et ne pourra voir sa responsabilité engager pour tout dommage indirect tels que, et sans que la liste ne soit exhaustive, tout préjudice financier ou commercial, perte de bénéfice, trouble commercial, manque à gagner, préjudice d'un tiers, ou action intentée par un tiers contre le CLIENT ainsi que leurs conséquences, liées aux présentes ou à leur exécution.

Le CLIENT est seul responsable de tout préjudice, direct ou indirect, matériel ou immatériel causé par lui-même ou un de ses préposés à HELLOMYBOT ou à des tiers du fait de son utilisation de la PLATEFORME HELLOMYBOT et des SERVICES associés.

En tout état de cause, il est expressément convenu entre les Parties que si la responsabilité de HELLOMYBOT était retenue dans le cadre de l'exécution du présent CONTRAT, celle-ci serait limitée tous préjudices et toutes demandes confondues, à 20 % des sommes versées par le CLIENT au titre des présentes sur les douze derniers mois.



Les présentes dispositions établissent une répartition des risques entre HELLOMYBOT et le CLIENT. Le prix des SERVICES fixé dans les Conditions Particulières reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite ci-avant.

Il est expressément convenu entre les PARTIES que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer même en cas de résolution des présentes constatées par une décision de justice devenue définitive.

ARTICLE 9 - NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Chacune des PARTIES renonce à engager ou faire travailler, directement ou par personnel interposé, tout collaborateur de l'autre PARTIE. Cet engagement est valable pendant toute la durée du CONTRAT et pendant une durée minimum de 12 mois après rupture de ce dernier.

En cas de non-respect de cette disposition, il est convenu entre les parties que la pénalité facturée sera équivalente à un an du salaire proposé par le nouvel employeur.

ARTICLE 10 - NON CONCURRENCE

Il est expressément convenu entre les PARTIES que durant toute la durée du CONTRAT et après sa résiliation pour quelque cause que ce soit, le CLIENT s'interdira de développer ou de faire développer à des fins de commercialisation à des tiers une solution d'agent conversationnel concurrente de celle de HELLOMYBOT. Toutefois, le CLIENT est autorisé à développer ou à faire développer une solution d'agent conversationnelle pour ses propres besoins .

Cette interdiction est limitée à une durée de deux (2) ans à compter de la rupture effective du Contrat et au secteur géographique suivant : France Europe.

ARTICLE 11 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Chacune des PARTIES conservera la propriété des connaissances, savoir-faire, procédés, informations, données techniques, industrielles ou commerciales, fournitures, logiciels et autres créations qu'elle possédait avant la validation des présentes CGS.

Le CLIENT reconnaît que la PLATEFORME HELLOMYBOT et toutes ses composantes sont la propriété exclusive de HELLOMYBOT.

De même, l'intégralité des développements de la PLATEFORME HELLOMYBOT initiés par une demande du CLIENT reste la propriété de HELLOMYBOT, le CLIENT n'étant propriétaire que des seuls CONTENUS.

Les marques, logos, slogans, graphismes, photographies, animations, vidéos, logiciels, bases de données et textes créés, publiés ou enregistrés par HELLOMYBOT sont la propriété exclusive de HELLOMYBOT et ne peuvent donc être reproduits, utilisés ou représentés sans autorisation expresse préalable, sous peine de poursuites judiciaires.

A ce titre, le CLIENT s'interdit :

- d'utiliser les dénominations HELLOMYBOT dans ses campagnes sans l'accord préalable et écrit de HELLOMYBOT;
- d'entretenir une quelconque confusion avec HELLOMYBOT dans le cadre de ses campagnes publicitaires et/ou annonces promotionnelles.
- d'adapter, de corriger, de modifier ou de reproduire en tout ou partie la PLATEFORME HELLOMYBOT et les SERVICES associés.

Toute représentation totale ou partielle de la PLATEFORME HELLOMYBOT ou de ses composantes, par quelques procédés que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de HELLOMYBOT est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants et les articles L. 713-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

En outre, à défaut de licence ou d'autorisation préalable expresse HELLOMYBOT interdit expressément :

- L'extraction, par transfert permanent ou temporaire de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de la PLATEFORME, par tout moyen et sous toute forme que ce soit.
- La réutilisation, par la mise à la disposition du public de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle de la PLATEFORME, quelle qu'en soit la forme.

ARTICLE 12 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Chacune des PARTIES garantit l'autre PARTIE du respect des obligations légales et réglementaires lui incombant en fonction de son rôle au titre de la protection des données à caractère personnel.

12.1. Concernant les traitements réalisés par HELLOMYBOT

Dans le cadre de l'exécution du présent CONTRAT, HELLOMYBOT collecte des DONNÉES PERSONNELLES lors de l'inscription du CLIENT et de l'ouverture de son COMPTE.

Ces données sont nécessaires à l'exécution du CONTRAT et seront traitées conformément à cette seule finalité. A ce titre, l'UTILISATEUR est invité à consulter la Politique de Confidentialité accessible à l'adresse XXX qui lui donnera plus amples informations relatives à la protection des DONNÉES PERSONNELLES, et aux traitements effectués via la PLATEFORME.

Le CLIENT bénéficie à ce titre des droits d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de ses DONNÉES PERSONNELLES, conformément aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée. Le CLIENT bénéficie également d'un droit d'effacement, de portabilité de ses DONNÉES PERSONNELLES et de limitation du traitement de données le concernant. Enfin le CLIENT peut donner des directives quant au sort de ses données post-mortem.

Ces droits peuvent être exercés, conformément à la loi par simple demande par voie électronique par courrier électronique à l'adresse XXX ou par courrier papier à l'adresse du siège social de HELLOMYBOT en justifiant de son identité.

Le CLIENT est informé qu'il peut porter réclamation auprès de la CNIL.

12.2. Concernant les traitements réalisés par le CLIENT

S'agissant des traitements de données à caractère personnel des UTILISATEURS FINAUX réalisés par le CLIENT dans le cadre des SERVICES, HELLOMYBOT a la qualité de co-responsable de traitement avec le CLIENT au sens de l'article 4 du Règlement (UE) 2016/679 (règlement général sur la protection des données - RGPD).

Conformément à l'article 26 du RGPD, les PARTIES ont défini leurs obligations respectives dans le cadre de l'accord sur la protection des données personnelles (Annexe 4).

ARTICLE 13 - CONFIDENTIALITE

Chaque PARTIE s'engage à n'utiliser les INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, directement ou indirectement, en tout ou partie, que pour la stricte exécution du présent CONTRAT.

Chaque PARTIE reconnaît par avance que toute divulgation léserait gravement les intérêts de la PARTIE victime de la divulgation. En conséquence, cette dernière sera fondée à engager des poursuites judiciaires à l'encontre de l'autre PARTIE, de tous les coauteurs ou complices et à réclamer des dommages et intérêts pour le cas où ces engagements n'auraient pas été tenus, pour quelle que cause que ce soit.

Les obligations de confidentialité stipulées par la présente clause ne s'appliquent pas à l'intégralité ou à toute partie des INFORMATIONS CONFIDENTIELLES dans la mesure où :

- Elles sont ou ont été rendues publiques autrement que du fait de toute action ou omission de la PARTIE destinataire
- Elles étaient légalement détenues par l'autre PARTIE avant leur divulgation
- Elles ont été légalement divulguées à la PARTIE destinataire par une tierce partie sans restriction de divulgation
- Elles sont assujetties à une obligation légale de divulgation par tout tribunal compétent, autorité ou administration.

La présente clause de confidentialité sera maintenue à l'expiration du CONTRAT jusqu'à ce que les INFORMATIONS CONFIDENTIELLES passent dans le domaine public autrement que par une infraction de la PARTIE destinataire.

ARTICLE 14 - MODALITES FINANCIERES

Le CLIENT est tenu au paiement des factures net, sans escompte et dans les délais fixés aux Conditions Particulières.

Dans le cas où une facture ne serait pas réglée dans les délais accordés, HELLOMYBOT se réserve le droit de suspendre l'accès à ses SERVICES, sans que cette suspension ne puisse être considérée comme une résiliation.

HELLOMYBOT pourra, dans le cas d'un défaut de paiement par le CLIENT, appliquer des pénalités de retard calculées de la façon suivante :

Pénalités de retard = (montant TTC de la facture X Taux Légal Applicable) x (nombre de jours de retard / 365).

Conformément aux dispositions du code de commerce, le Taux légal Applicable s'entend du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage. Les pénalités de retard sont exigibles le jour suivant la date de règlement sans qu'un rappel soit nécessaire. Le CLIENT en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard de HELLOMYBOT, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros.

Lorsque des conditions de règlement sont consenties, telles que paiement en plusieurs fois, le défaut d'un seul terme de paiement rend exigible l'intégralité de la créance. Il entraîne, sans versement d'indemnités de quelque nature que ce soit, la suspension immédiate des prestations et SERVICES en cours.

Il est également rappelé que la résiliation ne libère pas le CLIENT de ses obligations, notamment financières, établies antérieurement à celles-ci.

Modalités spécifiques aux personnes de droit public :

Le dépassement de délai de paiement ouvre de plein droit et sans autre formalité, à HELLOMYBOT, le bénéfice d'intérêts moratoires à compter du jour suivant l'expiration du délai. Conformément au décret n°2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique, le taux d'intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir majorés de huit points.

ARTICLE 15 - DURÉE

Le CONTRAT est conclu pour les durées d'engagement fixées dans les Conditions Particulières.

Chaque engagement sera ensuite renouvelé automatiquement par tacite reconduction pour des périodes d'engagement identiques à celles souscrites lors de la Période Contractuelle Initiale sauf dénonciation par l'une ou l'autre des PARTIES trente (30) jours avant la date anniversaire dudit engagement.

ARTICLE 16 - SUSPENSION – RESILIATION

16.1. Hypothèses de suspension et de résiliation

Suspension

HELLOMYBOT peut suspendre de plein droit le CONTRAT, sans indemnité au profit du CLIENT, et sans mise en demeure préalable, dans les cas suivants :

- En cas d'absence de coopération et/ou de déloyauté constatée par HELLOMYBOT, et s'il y a urgence à faire cesser les agissements concernés ;
- Lorsque les agissements du CLIENT mettent en danger, de quelque manière que ce soit, le fonctionnement de la PLATEFORME, des PLATEFORMES ou des SERVICES;
- En cas de violation des engagements souscrits au titre du présent CONTRAT.

Cette décision est portée à la connaissance du CLIENT par lettre recommandée avec accusé de réception.

La suspension pourra être levée dans un délai maximum de trois (3) JOURS OUVRÉS à compter de la réception par HELLOMYBOT d'un courrier recommandé avec accusé de réception justifiant que la cause de la suspension notifiée au CLIENT a été supprimée et sous réserve de l'acceptation par HELLOMYBOT.

Résiliation

En cas de manquement grave, par une PARTIE, d'au moins une de ses obligations au titre des présentes, le présent Contrat pourra être résilié par l'autre PARTIE. Il est expressément convenu que cette résiliation aura lieu de plein droit, sept (7) jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée sans effet. La mise en demeure, qui devra impérativement indiquer les griefs reprochés et les obligations dont le non-respect est allégué, sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

HELLOMYBOT pourra également résilier de plein droit le CONTRAT en cas de redressement ou liquidation judiciaire du CLIENT, de prise de contrôle du CLIENT par un tiers, de cession de l'activité du CLIENT à un tiers.

17.2. Conséquences de la résiliation

La résiliation du CONTRAT emporte sans délai la cessation des droits d'utilisation accordés au CLIENT au titre des présentes.

La résiliation du CONTRAT donnera lieu à la restitution à HELLOMYBOT par le CLIENT de l'ensemble des documents transmis dans le cadre de l'exécution du CONTRAT.

En cas de résiliation unilatérale du Contrat par le CLIENT, lorsque les Prestations, dans leur ensemble, ont été conclues à durée déterminée, le CLIENT versera à titre d'indemnité à HELLOMYBOT une indemnité de résiliation d'un montant égal aux montants restant dus jusqu'à la fin des engagements souscrits. Cette indemnité est exigible dans les trente (30) jours suivant la notification par lettre recommandée avec accusé de réception de la résiliation unilatérale.

Les articles Propriété intellectuelle, confidentialité, responsabilité, et données à caractère personnel resteront en vigueur en cas de résiliation des présentes et ce pour une durée complémentaire de cinq (5) ans sauf stipulation expresse ou disposition législative, réglementaire contraire.

Réversibilité

Dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la clôture du COMPTE, HELLOMYBOT fournira au CLIENT, sur demande, les éléments suivants :

- L'entraînement du moteur de compréhension du langage
- Les CONTENUS
- Les statistiques d'utilisation

Selon le format de fichier défini par HELLOMYBOT

HELLOMYBOT procédera au même moment à la suppression définitive de l'ensemble de ces éléments sur la PLATEFORME HELLOMYBOT.

ARTICLE 18 - GARANTIES

Chaque PARTIE s'engage envers et garantit l'autre PARTIE :

- Qu'elle a le pouvoir et l'autorité de conclure le présent Contrat, et qu'elle assurera et maintiendra, au cours de la relation, l'ensemble des autorisations éventuelles nécessaires à l'exécution de ses obligations
- Qu'elle détient, ou s'est vue octroyer les droits lui permettant d'utiliser aux fins du présent CONTRAT, l'ensemble des droits de propriété intellectuelle nécessaires au respect de ses obligations
- Qu'elle exécutera ses obligations en vertu du présent CONTRAT conformément à l'ensemble des lois en vigueur et en démontrant une diligence et des compétences raisonnables
- Qu'elle ne fera ni n'omettra de faire quoi que ce soit pouvant entraîner pour l'autre PARTIE une violation de toute loi ou règlement en vigueur
- Qu'elle ne dénigrera pas l'autre PARTIE

Le CLIENT accepte que la PLATEFORME et SERVICES associés n'ont pas été développés dans l'optique de satisfaire ses impératifs individuels. A ce titre, le CLIENT est tenu de s'assurer que la PLATEFORME et SERVICES associés sont conformes à ses besoins, impératifs et contraintes.

HELLOMYBOT garantit au CLIENT une jouissance paisible de la PLATEFORME et des SERVICES associés, cette garantie n'étant opposable que pour les droits d'utilisation conférés en application des présentes.

ARTICLE 19 - DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes Conditions Générales de Services ne confèrent en aucun cas à HELLOMYBOT ou à l'un des membres de son équipe la qualité de salarié, mandataire, agent ou représentant du CLIENT. Les PARTIES déclarent en outre que les présentes Conditions Générales de Services ne peuvent en aucun cas être considérées comme un acte constitutif de personne morale ou d'une entité juridique quelconque, et que toute forme d'"affectio societatis" est formellement exclue de leurs relations.

Aucune indication, aucun document ne pourra engendrer des obligations non comprises dans les présentes Conditions Générales de Services, s'ils n'ont fait l'objet d'un nouvel accord entre les PARTIES.

Le fait que l'une des PARTIES n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes Conditions Générales de Service, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation à ladite clause.

De convention expresse, la signature du CONTRAT entraîne l'acceptation comme mode de preuve des communications électroniques (e-mails, notifications sur la PLATEFORME, etc.) échangées entre les PARTIES. L'impression de ces communications électroniques est considérée comme un écrit original faisant foi entre les PARTIES.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque de celles-ci, les titres seront déclarés inexistantes.

Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales de Services venait à être nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose



jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres clauses qui demeureront pleinement applicables.

ARTICLE 20 - DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes Conditions Générales de Services sont soumises au droit français.

En cas de différend survenant entre les PARTIES au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes Conditions Générales de Services, les PARTIES s'efforceront de le régler à l'amiable.

A DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE DANS UN DÉLAI D'UN (1) MOIS À COMPTER DE LA SAISINE DE L'UNE DES PARTIES, LE LITIGE POURRA ÊTRE SOUMIS AUX TRIBUNAUX DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE MONTPELLIER AUXQUELS IL EST FAIT EXPRESSÉMENT ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUÊTE.