

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES SERVICES OGUST Selfservice en mode SaaS

Dernière version en date du 04/02/2016

### PREAMBULE

Veillez lire attentivement ces conditions générales de vente et d'utilisation. elles définissent les conditions et restrictions d'utilisation et de services que vous acceptez en achetant et en utilisant les produits et/ou services OGUST Selfservice de la société SYKIO.

En utilisant tout ou partie des produits et/ou des services OGUST Selfservice de la société SYKIO, vous acceptez toutes les dispositions des présentes conditions générales d'utilisation et de services ainsi que les limitations de garantie et responsabilité décrites à l'article 20 et vous vous engagez à porter à la connaissance et à faire respecter ces conditions générales par votre personnel.

**Ces présentes conditions générales d'utilisation prévalent également sur tout autre document, tels que prospectus, catalogues, documentation qui sont communiqués uniquement à titre d'information et n'ont qu'une valeur indicative.**

Vous reconnaissez que les conditions générales d'utilisation et de services sont exécutoires au même titre que tout autre contrat écrit que vous auriez signé.

Si vous êtes en désaccord avec les termes des présentes conditions générales d'utilisation et de services, vous n'êtes pas autorisé à commander des produits et/ou à utiliser les produits et/ou services de la Société SYKIO.

Les présentes conditions générales d'utilisation et de services peuvent être modifiées à tout moment par la Société SYKIO. Dans pareil cas, la société SYKIO informera les clients par affichage sur son site internet.

Il est toutefois de la responsabilité de chaque client de consulter régulièrement les présentes conditions générales afin de se tenir informé de ses éventuelles modifications.

### Article 1. DEFINITION

Les termes débutant par une majuscule au sein des présentes conditions générales d'utilisation et de service, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après :

Bon de Commande	signifie selon le cas, toute proposition commerciale émanant de SYKIO acceptée par le Client ou tout bon de commande émis par le Client et accepté par SYKIO. Ces documents sont considérés comme annexés aux présentes Conditions Générales.
Client	signifie toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle souhaitant recourir aux services de la société SYKIO, à savoir la mise en place d'une solution e-commerce à destination des sociétés de services à la personne et de services aux entreprises
Conditions Générales	signifient les présentes conditions générales de vente et d'utilisation
Données	désignent les informations, publications et, de manière générale, toutes les données saisies par le Client et/ou l'Utilisateur dont l'utilisation est l'objet du présent contrat, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs
Identifiants	désignent tant l'identifiant propre du Client ("login") que le mot de passe de connexion ("password"), communiqués après inscription au Service
Internet	désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde
Logiciel OGUST Selfservice	désigne la solution e-commerce développée et hébergée par la société Sykio, proposé en mode SaaS par Sykio
Logiciel OGUST Manager	désigne le logiciel de gestion développé et hébergé par la société Sykio, proposé en mode SaaS par Sykio
Partenaire	désigne soit les Partenaires de SYKIO proposant par l'intermédiaire de SYKIO leurs outils ou services, tels que hébergement, modules de paiement, étant précisé que s'agissant du module de paiement SYKIO n'agit qu'en tant que fournisseur de services techniques et ne rentre aucunement en possession des fonds, ni même n'initie de paiement ou des services d'information. Le Client reste libre de choisir tout prestataire de son choix.
Plate-Forme	signifie la combinaison spécifique de matériel informatique et d'environnement logiciel au sein desquels les Logiciels sont installés et/ou à partir de laquelle l'Utilisateur peut y accéder et/ou les utiliser
Services OGUST Selfservice	désigne tous les produits et services de la gamme OGUST Selfservice présents et à venir, commercialisés par SYKIO sous forme d'abonnement, d'options ou de consommables, fonctionnant à l'aide de la technologie Internet et les services de conseil, de formation et de développement informatique. Ils sont détaillés dans l'Article 6 du présent document
SYKIO	désigne la société SYKIO, société anonyme à conseil d'administration, au capital de 70.600 euros, immatriculée sous le numéro unique d'identification RCS BOBIGNY B 488 183 039, dont le siège social est sis 8 rue Paul Cézanne - 93360 Neuilly Plaisance - France

OGUST Selfservice, une solution éditée par

Sykio – 8 rue Paul Cézanne – 93360 Neuilly-Plaisance – France

Tél. : 33 (0)1 84 21 10 10 – Fax : 33 (0)1 84 21 10 11 – e-mail : [contact@ogust.com](mailto:contact@ogust.com) – web : [www.ogust.com](http://www.ogust.com)

SA au capital de 70.600 € – SIRET 488 183 039 00046 – NAF 7022Z – NII FR61488183039

Utilisateur	désigne les internautes souhaitant commander des prestations auprès du Client via le Logiciel OGUST Selfservice accessible en ligne
-------------	---

## Article 2. OBJET

- 2.1.** Les présentes Conditions Générales ont pour vocation de régler :
- les conditions dans lesquelles SYKIO fournit au Client un accès disponible et sécurisé à la Plate-Forme qui a pour vocation de lui permettre d'accéder en ligne, en fonction de ses besoins et de son abonnement, au Logiciel OGUST Selfservice hébergé dont un droit d'utilisation lui est concédé.
  - Les droits et obligations du Client et de l'Utilisateur quand à l'accès et l'utilisation des Services OGUST Selfservice
- 2.2.** Par les présentes, SYKIO octroie au Client :
- un droit personnel, non-exclusif, non-transférable d'accès en ligne et d'utilisation des Logiciels et Options. Ce droit d'utilisation permet au Client, d'accéder et d'utiliser les Logiciels et Options pour les propres besoins internes du Client ;
  - des services associés, à savoir :
    - o l'accès disponible et sécurisé (notamment mais non exclusivement par le biais d'échanges de données cryptées) à distance à la Plate-Forme, son hébergement, son exploitation, sa maintenance,
    - o des prestations d'hébergement et de sauvegarde des données,
    - o des prestations d'assistance et de maintenance
    - o des prestations de développements spécifiques
- 2.3.** Le bénéfice de la présente licence d'utilisation, nécessite l'accès par le Client à Internet non compris dans les Services OGUST Selfservice et devront être fourni et/ou installé par un opérateur de télécommunications et/ou par un autre prestataire sous la responsabilité technique et financière et selon le choix du Client.

**2.4.** La Licence n'a pas pour effet de transférer au Client des droits autres que ceux expressément concédés au titre du présent contrat. Le Client s'interdit de pratiquer des exploitations autres que celles strictement définies à l'article 9 et dans le Bon de Commande, et s'interdit notamment d'effectuer une quelconque copie de tout ou partie du Logiciel, de pratiquer quelques modifications que ce soit, de tenter d'ouvrir les fichiers fermés et/ou d'accéder aux sources, d'émettre des revendications sur les sources, de télécharger, réutiliser, désassembler, décompiler, adapter, arranger, traduire tout ou partie des éléments des Logiciels. Il ne pourra pas non plus les reproduire de façon permanente ou provisoire, en tout ou partie, par tout moyen et sous toute forme. De même, le Client ne pourra pas les exploiter sur un autre support qu'il contrôlerait directement ou indirectement, différent que ceux prévus aux présentes.

## Article 3. ACCEPTATION EXPRESSE DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes sont susceptibles d'être modifiées à tout moment sans préavis. La dernière mise à jour des Conditions Générales est disponible à l'adresse Internet suivante : <http://www.ogust.com/conditions-generales-de-vente/>

Chaque contrat est constitué des présentes Conditions Générales et du Bon de Commande qui les complètent ainsi que, le cas échéant des conditions générales de vente ou d'utilisation des Partenaires. Les dispositions du Bon de Commande prévalent sur les Conditions Générales. Les conditions générales de vente et d'utilisation des Partenaires accessibles via un lien dans le Bon de Commande et ne sont applicables que pour les Solutions Logicielles dudit Partenaire.

L'ensemble des conditions expriment seules l'intégralité des obligations des parties.

## Article 4. COMMANDE

La transmission d'un Bon de Commande ou devis signé à la main ou par signature électronique par le Client, le règlement partiel ou intégral de l'abonnement à l'un des Services OGUST Selfservice ou l'activation d'un essai gratuit entraînent l'acceptation expresse et sans réserve par le Client de la dernière version des Conditions Générales.

La commande est considérée comme ferme et définitive à compter de la signature des présentes Conditions Générales ou du Bon de Commande ou du devis ou du règlement partiel ou intégral de l'abonnement à l'un des Services OGUST Selfservice.

## Article 5. INFORMATION DU CLIENT - CONDITIONS D'UTILISATION

Le Client assure avoir pris connaissance, préalablement à la signature de son contrat (ou Bon de Commande) des présentes Conditions Générales, des caractéristiques techniques des Services OGUST Selfservice et des Options ainsi que des spécificités pour l'utilisation desdits Service(s).

Le Client s'engage à utiliser les Services OGUST Selfservice mis à sa disposition que pour ses besoins propres ou ceux de sa structure contractante, pour les seules finalités visées au présent contrat.

Tout traitement, transmission, diffusion ou représentation d'informations ou données via les Services OGUST Selfservice, par le Client, sont effectués sous sa seule et entière responsabilité et dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires.

Le Client s'engage, en particulier, à traiter, diffuser, télécharger, ou transmettre par l'intermédiaire des Services OGUST Selfservice que des informations et données dont l'exploitation ne viole aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle, ni tout autre droit privatif (tel que sans que la liste soit exhaustive droit à l'image, droit à la vie privée, données personnelles), ou ne constitue pas une infraction pénale.

**Le Client, en qualité de propriétaire et responsable du traitement des Données, est responsable des finalités et moyens de traitement de ces Données et doit effectuer toute formalité déclarative utile auprès de la CNIL.**

Toutefois, le Client est informé que SYKIO en sa qualité d'éditeur de la Solution OGUST Selfservice collectera également les données des Utilisateurs à des fins statistiques, d'amélioration des Services OGUST Selfservice et des autres services qu'il propose.

Le Client s'engage à ne pas transmettre par l'intermédiaire des Services OGUST Selfservice des courriers électroniques non sollicités (notamment des chaînes de courriers ou des messages publicitaires), des contenus comprenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçu pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication. Cette énumération n'est pas limitative.

Le Client s'engage à ne pas développer ou commercialiser les solutions logicielles, objet du présent contrat, ou des produits susceptibles de le concurrencer.

Le Client s'engage en outre à signaler sans délai toute anomalie concernant l'exploitation des Services OGUST Selfservice.

Le Client s'engage également à ne pas entraver ou perturber les Services OGUST Selfservice et les serveurs de SYKIO et de ses Partenaires, et à se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales qui lui sont communiquées par SYKIO et ses Partenaires, pour la bonne mise en œuvre des Services OGUST Selfservice.

SYKIO ne garantit pas l'adaptation du Logiciel OGUST Selfservice et les Options à tous les besoins propres du Client qui reconnaît avoir été informé des fonctionnalités visées dans la documentation à disposition sur le site internet [www.ogust.com](http://www.ogust.com) et ceux de ses Partenaires, ou dans l'aide en ligne.

Le Client reconnaît disposer du matériel nécessaire à l'utilisation des Services OGUST Selfservice et des Options, telles que présentées dans la Documentation et/ou dans les Conditions Particulières.

## Article 6. PRESTATIONS VISEES

SYKIO met à la disposition de ses Clients un service payant d'accès au Logiciel OGUST Selfservice et aux Services OGUST Selfservice fonctionnant à l'aide de la technologie Internet et accessibles par cette dernière.

Le Logiciel OGUST Selfservice est une solution e-commerce permettant la prise de commande en ligne de services à la personne (plus généralement de tous services planifiés) et la gestion de ces commandes via un navigateur Internet moderne (dernières versions stables des éditeurs communs) comprenant éventuellement les services techniques de mise à disposition d'un module de paiement en ligne. Le navigateur utilisé doit permettre l'enregistrement des variables de session, l'enregistrement des cookies, l'utilisation des technologies JavaScript et Adobe Flash. Le Client est invité à télécharger soit le navigateur Internet gratuit conseillé pour un fonctionnement optimal, soit un navigateur de son choix compatible avec le service souscrit.

**SYKIO ne saurait être tenu responsable des éventuels dysfonctionnements liés à l'utilisation d'un navigateur Internet, ce dernier étant édité et maintenu à jour par une société extérieure.**

Les Services OGUST Selfservice sont commercialisés sous la forme d'un pourcentage collecté sur chaque transaction. Les fonctionnalités des services sont précisées sur le site Internet [www.ogust.com](http://www.ogust.com). Les services proposés sont susceptibles d'évolution en termes de fonctionnalités ou d'ergonomie sans information préalable des Clients. Ces évolutions ne sauraient en aucun cas modifier le contrat entre SYKIO et le Client.

Les services OGUST Selfservice comprennent en outre les prestations suivantes :

- La mise à disposition du Logiciel OGUST Selfservice et des Options sur les serveurs sécurisés d'un Partenaire,
- Des mises à niveau automatiques lors de la sortie des nouvelles versions,
- Une disponibilité des serveurs 24 heures sur 24. 7 jours sur 7, en dehors des heures de maintenance,
- Une accessibilité depuis n'importe quel ordinateur relié à internet et muni d'un navigateur Internet moderne et n'importe quel smartphone ou tablettes
- Un support en ligne.(Service desk).
- Des sauvegardes régulières des données contenues sur les serveurs sécurisés
- Une interface avec la solution OGUST éditée par SYKIO
- La visibilité éventuelle sur toute marketplace éditée par SYKIO, étant précisé que dans ce cas les services seront soumis aux conditions générales de ladite marketplace

## Article 7. MISE EN SERVICE ET ACCES AUX SERVICES

L'initialisation est réalisée dans les délais et conditions précisés sur le Bon de commande.

Le Client utilisera seul son droit d'accès à la Plate-Forme et aux Services OGUST Selfservice.

L'accès s'effectue :

- à partir de tout ordinateur Client nomade
- au moyen des Identifiants fournis au Client par SYKIO

L'identification du Client lors de son accès aux Services applicatifs se fait au moyen d'un Identifiant (login + mot de passe) attribué à chaque Client par SYKIO.

Le Client utilisera les Identifiants qui lui auront été communiqués lors de chaque connexion aux Services OGUST Selfservice.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès aux Services OGUST Selfservice objets du Contrat au Client, à protéger l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande du Client ou à l'initiative de SYKIO sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par SYKIO n'a accès aux Services OGUST Selfservice. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Services OGUST Selfservice. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client en informera SYKIO sans délai et le confirmera par courrier recommandé.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants, le Client utilisera la procédure mise en place par SYKIO lui permettant de récupérer ses identifiants par email.

## Article 8. OBLIGATION DES PARTIES

OGUST Selfservice, une solution éditée par

Sykio – 8 rue Paul Cézanne – 93360 Neuilly-Plaisance – France

Tél. : 33 (0)1 84 21 10 10 – Fax : 33 (0)1 84 21 10 11 – e-mail : [contact@ogust.com](mailto:contact@ogust.com) – web : [www.ogust.com](http://www.ogust.com)

SA au capital de 70.600 € – SIRET 488 183 039 00046 – NAF 7022Z – NII FR61488183039

### **8.1. Obligations de SYKIO :**

Le Logiciel OGUST Selfservice est une solution e-commerce. A travers ce logiciel, SYKIO s'engage à mettre à disposition des Clients des outils informatiques permettant d'administrer la solution e-commerce.

**SYKIO n'exerce aucun contrôle a priori des informations transmises par le Client. Le Client est donc seul responsable de la véracité et de l'exactitude des données transmises. Toutefois, SYKIO se réserve le droit d'effectuer des contrôles aléatoire afin de vérifier l'exactitude des données transmises. En cas d'informations fausses, SYKIO sera en droit de résilier le Contrat.**

SYKIO n'interviendra aucunement dans la relation entre les Clients et les Utilisateurs.

### **8.2. Obligations du Client :**

Le Client ne doit pas faire un usage illicite du Logiciel OGUST Selfservice et des Services OGUST Selfservice et s'engage à :

- ce que toute information communiquée à SYKIO ou communiquée dans le cadre de l'administration de la solution e-commerce soit en conformité avec les dispositions légales et réglementaires, notamment sans que la liste soit exhaustive le code de la consommation et les mentions légales relatives au droit de rétractation, à l'information du consommateur, les règles relatives aux données personnelles et au respect de la vie privée
- communiquer et mettre à jour les informations requises dans les formats exigés par SYKIO

Le Client reconnaît et accepte que tous outils mis à sa disposition par SYKIO (sans que la liste soit exhaustive masque de saisie de mentions légales, de formulaire de droit de rétractation...) sont communiquées à titre indicatif. Le Client reste à tout moment responsable des contenus qu'il diffuse et dès lors à l'obligation de vérifier et mettre à jour les informations légales relatives à la solution e-commerce.

### **8.3. Contenus :**

SYKIO met, en sa qualité exclusive d'hébergeur, à la disposition du Client des masques de saisie de données, permettant au Client de gérer le contenu du module e-commerce en fournissant des contenus et informations (images, photographies, logos, vidéos, textes, sons...) relatives à son activité (ou celle de ses clients) et aux services qu'il peut proposer (ci-après les «Contenus»).

SYKIO ne peut en sa qualité d'hébergeur prendre connaissance du contenu de tous les Contenus. Toutefois, il s'engage à promptement retirer les données illicites ou en rendre l'accès impossible dès qu'il en aura eu connaissance par toute personne y ayant intérêt dans les formes prévues par la loi. Les Contenus du Client sont diffusés sous son entière responsabilité. A ce titre, il appartient au Client de se renseigner sur les droits et obligations au regard du droit de la consommation et/ou respect de la loi informatique et liberté.

Le Client déclare qu'il ne diffusera des Contenus dans le strict respect des dispositions légales, réglementaires et contractuelles, et notamment sans porter atteinte aux droits d'un tiers.

A ce titre, le Client devra s'assurer que ces Contenus ne soient pas illégaux au regard de la réglementation française, européenne ou internationale. Il est notamment entendu par illégal, les contenus :

- incitant à la haine raciale, ethnique et religieuse, au sexisme, à l'homophobie ou au crime.
- pédophiles et pédopornographiques,
- racistes, antisémites et/ou xénophobes
- incitant ou faisant l'apologie du terrorisme
- enfreignant des droits de propriété ou tous contenus enfreignant les droits des tiers (acte de concurrence déloyale, de parasitisme, atteinte à l'image, à la vie privée)

De la même manière le Client est responsable des commentaires et/ou avis et contenus que les Utilisateurs pourront laisser sur la solution e-commerce.

Le Client garantit SYKIO contre tout recours, réclamation ou action que pourrait lui intenter, à un titre quelconque et à l'occasion de la diffusion des Informations, toute personne qui estimerait avoir des droits quelconques à faire valoir sur tout ou partie des Contenus communiquées par le Client, outre la possibilité de résilier le Contrat et de demander des dommages et intérêts pour réparation de son préjudice.

## **Article 9. LICENCE D'UTILISATEUR FINAL**

Dans le cadre d'une utilisation en mode opératoire SaaS (Software as a Service : fourniture d'applications informatiques hébergées), SYKIO s'engage à héberger le Logiciel OGUST Selfservice sur un serveur et à assurer la surveillance et la maintenance du bon fonctionnement de cette infrastructure dans le cadre d'une obligation de moyens. Il est précisé que la redevance due par le Client est exclusive de toutes dépenses complémentaires, notamment le coût des télécommunications et d'accès à Internet, nécessaires à l'accès et à l'utilisation des Services OGUST Selfservice et qui restent à la charge du Client.

### **9.1. Droits Concédés :**

Le Logiciel OGUST Selfservice n'est en aucun cas vendu, mais son utilisation est concédée conformément aux termes et conditions du présent article.

En toute hypothèse, le droit d'utilisation est personnel au Client et ne peut faire l'objet d'aucune cession ou prêt à d'autres personnes, à l'exception d'un droit d'utilisation par les Utilisateurs aux fins de souscrire aux prestations du Client; toute autre utilisation du Logiciel OGUST Selfservice étant formellement interdite.

Sous réserve du complet paiement du prix, SYKIO concède au Client un droit personnel, limité, temporaire, non-transférable et non-exclusif, d'accéder via l'Internet et d'utiliser le Logiciel OGUST Selfservice, sous sa forme exécutable, sur une Plate-forme dédiée pour la durée prévue dans le Bon de Commande.

### **9.2. Limitations :**

**Restrictions.** Le Client s'engage à respecter les instructions et recommandations de SYKIO ainsi que toutes mises à jour communiquées ultérieurement.

Toute utilisation non prévue aux présentes est interdite et, en particulier mais sans limitation, le Client s'engage à ne pas (ni autoriser un tiers à le faire) (i) installer le Logiciel OGUST Selfservice et/ou les utiliser pour d'autres fins que celles décrites dans la documentation, (ii) faire d'autre copie, reproduire, altérer, adapter, traduire de quelque façon que ce soit, intégrer dans un autre produit, tout ou partie du Logiciel OGUST Selfservice ou de

leur documentation, créer des œuvres dérivées à partir du Logiciel OGUST Selfservice, désassembler ou pratiquer quelque ingénierie inverse, ni essayer d'en découvrir les codes sources (réputés strictement confidentiels), (iii) modifier de quelque façon que ce soit le Logiciel OGUST Selfservice, même dans la mesure de corriger les erreurs qu'il peut contenir, cette faculté étant exclusivement réservée à SYKIO, (iv) distribuer, donner ou vendre en sous-licence, diffuser, céder, louer, prêter, donner en crédit-bail, vendre, donner, ou autrement transférer à des fins commerciales, même gratuitement, tout ou partie du Logiciel, par tout moyen, à qui que ce soit, sauf accord express et écrit de SYKIO (v) enlever, cacher ou altérer toute mention de propriété, tout label, toute mention légale, telle que mention de marques ou de droits d'auteur, apposé sur ou dans les crédits du Logiciel OGUST Selfservice ou sa documentation associée.

SYKIO se réserve expressément le droit de corriger ou de faire corriger et de réparer ou de faire réparer, toute anomalie que pourrait contenir le Logiciel OGUST Selfservice dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer une utilisation du Logiciel OGUST Selfservice en conformité avec sa documentation et sa destination.

SYKIO se réserve par ailleurs le droit d'adapter ou de faire adapter, de modifier ou de faire modifier et d'apporter ou de faire apporter des améliorations au Logiciel OGUST Selfservice ou sa Documentation ou d'en arrêter la diffusion, sans préavis et sans obligation d'en notifier quiconque.

#### **Modalités techniques complémentaires :**

SYKIO met à la disposition du Client un accès au Logiciel OGUST Selfservice et aux Services OGUST Selfservice selon les conditions prévues dans le Bon de Commande et la documentation, sauf interruption requise au titre des prestations d'assistance, de garantie et de maintenance, des pannes éventuelles, des contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet, sans que l'ensemble de ces périodes d'interruption ou autres contraintes précitées ne puisse entraîner l'engagement de la responsabilité de SYKIO ni ouvrir droit à une quelconque indemnité.

SYKIO se réserve la possibilité de modifier ou d'interrompre l'accès au Logiciel OGUST Selfservice et/ou aux Services OGUST Selfservice notamment pour des raisons de maintenance, de mise à jour ou d'amélioration ou pour en faire évoluer le contenu et ce, sans indemnité ou obligation quelconque, même si dans la mesure du possible, SYKIO s'efforcera de mettre en œuvre les moyens économiques raisonnables dont elle dispose pour minimiser le désagrément possible.

**Copie.** Il est interdit par la loi d'effectuer des copies non autorisées du Logiciel OGUST Selfservice. Compte tenu du mode de distribution du Produit (Saas), le Client n'est pas autorisé à effectuer de copie unique de sauvegarde.

#### **9.3. Limitations relatives à l'interopérabilité :**

Conformément aux dispositions de l'article L.122-6-1 IV du Code de la propriété intellectuelle, le Client n'est pas autorisé à effectuer des actes de décompilation afin de rendre le Logiciel interopérables avec des matériels ou d'autres logiciels avant d'en avoir informé SYKIO, directement, préalablement, par écrit et tant que les informations nécessaires à l'interopérabilité sont disponibles ou tant que SYKIO met en œuvre des efforts raisonnables pour les lui fournir.

A ce titre, SYKIO fournit dans le cadre des Services OGUST Selfservice une prestation d'interfaçage entre le Logiciel OGUST Selfservice et les logiciels de gestion du Client et /ou des marketplace de Partenaires. Ces interfaces feront l'objet d'un devis séparé.

Dans toute hypothèse, le Client s'engage à ne pas enfreindre les droits de propriété intellectuelle qui sont attachés au Logiciel OGUST Selfservice et respecter les conditions légales et documentées du Logiciel OGUST Selfservice ainsi que leur destination avant de rechercher ou de requérir toute interopérabilité.

#### **9.4. Utilisation de Logiciels OPEN SOURCE ou logiciels Partenaires :**

SYKIO peut être amenée à utiliser dans ses Services OGUST Selfservice et/ou son Logiciel OGUST Selfservice des logiciels OPEN SOURCE ou des logiciels Partenaires. Dans ce cas, il est expressément convenu que la partie des Logiciels distribuée sous licence OPEN SOURCE ou sous licence Partenaire est soumise également à ces présentes Conditions Générales. Toutefois en cas de contrariété entre les conditions générales d'utilisation des logiciels OPEN SOURCE ou des logiciels Partenaires et les présentes Conditions Générales, il est expressément convenu que les conditions de licence du logiciels OPEN SOURCE ou du logiciel Partenaire ont la primauté par rapport à ces Conditions Générales, exclusivement pour la partie logicielle soumise auxdites licences OPEN SOURCE ou licences Partenaires. Dans ce cas SYKIO mettra à disposition du Client les conditions de licences concernées dans les crédits du Logiciel OGUST Selfservice.

### **Article 10. PARTENAIRES**

SYKIO intervient comme intermédiaire pour plusieurs services complémentaires ou Options, identifiés comme tel sur le site Internet et sur le Bon de Commande, proposés par des Partenaires.

L'ensemble de ces services sont soumis à leurs propres conditions générales de vente. Il appartient au Client de prendre connaissance desdites conditions générales de vente fournies par le Partenaire.

SYKIO en sa qualité d'intermédiaire ne saurait ni garantir ni être responsable des services rendus par ses Partenaires au titre de ces services complémentaires ou Options.

A ce titre, si le client souscrit au modèle de paiement intégré à la solution, le Client s'engage à respecter les conditions générales de LEMON WAY (Annexe 1), étant précisé que SYKIO ne fournit que la solution technique et aucunement les services de paiement.

### **Article 11. SUPPORT TECHNIQUE EN LIGNE**

Le Client peut solliciter l'assistance de SYKIO par e-mail via le menu Support des Services OGUST Selfservice ou à l'adresse suivante [clients@ogust.com](mailto:clients@ogust.com) si le menu Support n'est pas disponible.

SYKIO s'engage à répondre aux demandes dans les meilleurs délais du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures dans les conditions définies à l'article « Maintenance ».

Concernant les Options, le Client pourra solliciter l'assistance des Partenaires conformément à leurs propres conditions générales de vente et d'utilisation.

## Article 12. MAINTENANCE

### **12.1. Généralités**

La prestation de maintenance est exclusivement prise en charge par SYKIO et concerne la maintenance corrective et évolutive du Logiciel OGUST Selfservice. Elle est exécutée « à distance » et comprend une assistance technique, une garantie matérielle s'agissant du serveur ainsi qu'une maintenance logicielle.

### **12.2. Assistance**

Cette prestation inclut une assistance technique de type :

- Hotline : Cette prestation permet au technicien de SYKIO de résoudre par téléphone et/ou email et visant une assistance à l'utilisation du Logiciel OGUST Selfservice et à la résolution de problèmes exceptionnelles dans les conditions prévues ci-après.
- Télémaintenance Cette prestation permet au technicien de SYKIO de résoudre à distance par une prise de contrôle à distance des outils informatiques du Client et/ou de l'Utilisateur s'opérant à travers une liaison sécurisée.

Le Client et/ou l'Utilisateur s'engage à coopérer de manière effective avec SYKIO pour la bonne exécution de la prestation d'assistance.

SYKIO s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir une réponse immédiate, assurée dans les 24 heures de l'appel ou de la demande (Ci-après les « Notifications »).

SYKIO intervient du Lundi au Vendredi de 9 H à 17 H sauf jours fériés et indisponibilités du service dont le Client est informé à l'avance.

Les fichiers ou éléments peuvent être transmis par e-mail pour traitement et résolution des problèmes à l'adresse [clients@ogust.com](mailto:clients@ogust.com).

Cette prestation est accessible gratuitement à tous les Clients pour des questions d'utilisation du logiciel (explications sur des fonctionnalités) dans la mesure où :

- Le Client a été déclaré (possédant un login et password) à SYKIO

Dans les autres cas, cette prestation est payante, moyennant un tarif horaire de 150€HT (facturation minimum 30 min) à régler par paiement sécurisé sur le site [www.ogust.com](http://www.ogust.com) avant l'intervention.

### **12.3. Maintenance corrective**

Une prestation de support en ligne permettant de traiter les anomalies est disponible du lundi au vendredi inclus, de 9h00 à 17h00. Les signalements d'anomalie doivent être confirmés par l'ouverture d'un ticket par SYKIO sans délai, via un outil spécifique mis à disposition du Client à accessible à partir du Logiciel OGUST Selfservice.

SYKIO procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction.

(a) En cas d'anomalie bloquante, la prise en compte du signalement intervient sous 2 heures ouvrées. SYKIO s'efforce de corriger l'anomalie bloquante dans les meilleurs délais, et propose une solution de contournement lorsqu'elle existe.

(b) En cas d'anomalie semi bloquante, la prise en compte du signalement est effectuée dans les 4 heures ouvrables. SYKIO s'efforce de corriger l'anomalie, et propose une solution de contournement pouvant permettre l'utilisation des fonctionnalités en cause dans les 2 jours ouvrés.

(c) En cas d'anomalie mineure, la prise en compte du signalement est effectuée dans les meilleurs délais, et propose la correction de l'anomalie mineure dans une nouvelle version du Logiciel qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.

### **12.4. Maintenance évolutive**

Le Client bénéficie des mises à jour et évolutions fonctionnelles spécifiques du Logiciel OGUST Selfservice.

SYKIO s'engage à transmettre les documentations mises à jour des nouvelles versions du Logiciel.

Les nouvelles versions sont expressément soumises aux Conditions Générales en vigueur au moment de la mise à jour.

Les interventions relatives à ce service peuvent rendre le service momentanément indisponible.

Elles sont effectuées après un délai de prévenance de 2 jours ouvrés et uniquement hors jours et heures ouvrés.

### **12.5. Limites**

Sont exclues des prestations de maintenance décrites ci-dessus, toute prestation de communication du Logiciel avec d'autres systèmes d'exploitation/d'information (hors modules OGUST Manager et plateforme OGUST SelfService

Sont également exclues desdites prestations de maintenance sauf dispositions contraires et écrites :

- le développement de programmes informatiques spécifiques,
- les ajouts ou modifications sur les programmes existants non imposés par un changement de la réglementation en vigueur,
- la formation du personnel du Client,
- les incidents dus à une mauvaise utilisation du Logiciel ou des Services OGUST Selfservice
- les incidents dus à une défaillance ou une interruption des réseaux de télécommunication et/ou du réseau électrique,
- refus du Client de collaborer avec SYKIO dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- modification non autorisée du Logiciel OGUST Selfservice par le Client ou par un tiers ;
- manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services OGUST Selfservice ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration due à un cas de force majeure

Compte tenu de la haute technicité du Logiciel et des limites de l'état de la technique, SYKIO ne peut pas garantir un fonctionnement sans incident ni un fonctionnement ininterrompu des Services OGUST Selfservice, ni que son intervention permettra de régler l'incident rencontré ou qu'après son intervention l'incident rencontré n'apparaîtra pas de nouveau ou que toute autre difficulté ne sera pas générée du fait de cette même intervention. SYKIO ne peut garantir un fonctionnement continu ou exempt d'erreurs du Logiciel OGUST Selfservice et des Services OGUST Selfservice.

Toute opération n'entrant pas dans le cadre des prestations de maintenance décrites ci-dessus pourra être fournie par SYKIO sous réserve d'accord des deux parties, et moyennant une facturation supplémentaire au tarif en vigueur à la date d'intervention.

### **Article 13. FORMATION**

Sur demande du Client, SYKIO fournit des prestations de formation à l'utilisation et à l'administration du Logiciel et des Services OGUST Selfservice dans des conditions à définir d'un commun accord.

Ces conditions seront définies dans le Bon de Commande ou toutes autres conditions particulières.

SYKIO soumettra une proposition de prestation de formation si ses relevés d'intervention dans le cadre de l'assistance technique et de la maintenance corrective des Services OGUST Selfservice font apparaître des problèmes récurrents d'utilisation par le Client distincts d'anomalies.

### **Article 14. TRAITEMENT DES DONNES**

#### **14.1. Données Personnelles**

Le Client est responsable du traitement des Données aux fins de la souscription des prestations de services à la personne, SYKIO n'ayant que la qualité de sous-traitant.

Si les Données transmises aux fins d'utilisation des Services OGUST Selfservice comportent des données à caractère personnel, le Client garantit à SYKIO 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 SYKIO contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via les Services OGUST Selfservice.

SYKIO, en sa qualité de sous-traitant, s'engage à ne pas héberger ces Données sur des serveurs en dehors de l'Union Européenne, ou à défaut en informer le Client afin que ce derniers puisse réaliser les déclarations et diligences nécessaires.

SYKIO, en sa qualité de fournisseur du Logiciel OGUST Selfservice en mode SaaS, aura également la qualité de responsable de traitement et à ce titre traitera les Données des Utilisateurs. **A ce titre, le Client devra indiquer expressément dans l'ensemble de ses documents contractuels que les Données sont également traitées par la société SYKIO.**

#### **14.2. Exploitation des données**

Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services OGUST Selfservice. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence SYKIO dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit SYKIO à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie. Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les Services OGUST Selfservice.

#### **14.3. Sécurité des données**

Chacune des Parties s'engagent à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données.

Sous réserve de l'Article « Responsabilité », SYKIO s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données, notamment :

- Les Données sont hébergées sur des serveurs sécurisés dans des environnements protégés, garantissant un accès limité aux personnels autorisés.
- Les infrastructures logicielles sont mises à jour régulièrement afin de garantir la sécurité et limiter les failles de sécurité.
- L'accès aux services OGUST Selfservice est disponible en accès sécurisé avec échanges cryptés via un certificat SSL.
- Une authentification par un Identifiant est requise pour l'accessibilité aux données.

Le Client s'engage à mettre en œuvre sur ses outils informatiques tout système de protection, tels que sans que la liste soit exhaustive antivirus, firewall, afin d'éviter tout dysfonctionnement dus à des malveillances internes, attaques ou infections par des virus ou des pourriels informatiques.

#### **14.4. Conservation et sauvegarde des données**

Pour les services OGUST Selfservice, SYKIO s'engage à ce que les données enregistrées soient sauvegardées régulièrement. Les données OGUST Selfservice sont sauvegardées au minimum quotidiennement.

SYKIO n'assume toutefois aucune obligation d'archivage des données. SYKIO s'engage à conserver les données enregistrées pendant un délai de soixante (60) jours suivant l'expiration d'un abonnement aux Services OGUST Selfservice. Les données enregistrées sont définitivement supprimées à l'expiration d'un délai de douze (12) mois suivant l'expiration d'un abonnement aux services OGUST Selfservice.

Les Données enregistrées peuvent être exportées par les Clients suivant les modalités financières décrites dans les différents services.

Le Client s'engage à sauvegarder et exporter l'ensemble des données et de les conserver pour les durées légales correspondantes.

Le Client s'engage à vérifier les conditions de conservation des Données pour chaque Option.

#### **14.5. Audit de la sécurité des Données**

Le Client, en sa qualité de responsable du traitement des Données, après en avoir avisé SYKIO par écrit avec un préavis minimum de 4 semaines, pourra faire procéder, à ses frais, dans la limite d'une fois par an, à un audit des conditions de sécurité et de confidentialité des Données dans le cadre de l'exploitation du Logiciel OGUST Selfservice et, plus généralement, du respect par SYKIO des référentiels techniques et de sécurité.

La date de l'audit devra être accepté au préalable par SYKIO, avec d'éviter tout perturbation de l'activité et des services de SYKIO. L'audit sera mené durant les heures ouvrées de SYKIO et hors jours fériés ou congés.

A ce titre, le Client désignera un auditeur indépendant non concurrent de SYKIO sur le marché du SaaS qui devra être agréé par SYKIO, et qui devra signer un engagement de confidentialité.

L'audit doit être mené dans les strictes limites décrites ci-dessus et ne pourra pas porter sur les données financières, comptables et commerciales de SYKIO.

SYKIO s'engage à collaborer de bonne foi avec l'auditeur et à lui faciliter son audit en lui procurant toutes les informations nécessaires et en répondant à l'ensemble de ses demandes afférentes à cet audit.

Le temps passé par SYKIO dans le cadre de l'audit sera facturé sur la base d'un taux horaire de 150 euros.

Un exemplaire du rapport d'audit rédigé par l'auditeur sera remis à chaque partie et sera examiné conjointement par les Parties qui s'engagent à se rencontrer à cet effet.

OGUST Selfservice, une solution éditée par

Sybio - 8 rue Paul Cézanne - 93360 Neuilly-Plaisance - France

Tél. : 33 (0)1 84 21 10 10 - Fax : 33 (0)1 84 21 10 11 - e-mail : [contact@ogust.com](mailto:contact@ogust.com) - web : [www.ogust.com](http://www.ogust.com)

SA au capital de 70.600 € - SIRET 488 183 039 00046 - NAF 7022Z - NII FR61488183039



## Article 15. PRIX

Les prix des Services sont définis dans le Bon de Commande transmis au Client ou accessible dans l'interface en ligne. Ces prix sont susceptibles d'évoluer. Un extrait des tarifs en vigueur est disponible dans la Brochure Tarifaire à l'adresse [www.ogust.com/tarifs](http://www.ogust.com/tarifs).

Il est précisé que le prix des Services ne comprend pas le coût des télécommunications et d'accès à Internet permettant l'utilisation des Services OGUST Selfservice qui restent à la charge du Client.

Les prestations supplémentaires et Options éventuellement sollicitées par le Client feront l'objet d'un devis particulier qui devra être signé pour accord par le Client. La signature électronique par le Client proposée dans le portail client SYKIO, vaudra accord sur le devis.

De manière générale, toute intervention de SYKIO chez le Client, pour quelque cause que ce soit, lui est facturée au tarif en vigueur disponible sur devis, tant pour les frais de déplacement que pour le temps passé.

Toute hausse du taux de TVA sera répercutée immédiatement et de plein droit par SYKIO sur les tarifs sans ouvrir droit à résiliation anticipée.

## Article 16. PAIEMENT

L'Utilisateur règle directement le Client via le site Internet au travers du moyen de paiement sécurisé installé par SYKIO et fourni par le Partenaire.

Le paiement sera versé au Client une fois que l'Utilisateur aura initié le paiement, déduction faite de la rémunération de SYKIO. L'initialisation du paiement s'entend de la décision par l'Utilisateur de valider son paiement qui sera considérée comme réalisée soit par une action de l'Utilisateur, soit par son absence de contestation dans un délai de 8 jours.

En rémunération de l'utilisation des Services, le Partenaire autorise, du seul fait du paiement du prix versé par l'Utilisateur, à retenir sur ce prix une commission égale à :

- Zone Euro (SEPA) : 4,0% du montant de la transaction + 0,40€ par transaction (réduction de 0,6% pour les clients OGUST Manager)
- Hors Zone Euro : 6,0% du montant de la transaction + 0,50€ par transaction (réduction de 0,6% pour les clients OGUST Manager)

Conformément à la réglementation en vigueur, toute somme non payée à son échéance produit de plein droit, à compter de l'échéance, des intérêts de retard égaux à 5 (cinq) % par mois de retard sans pouvoir être inférieurs au taux de trois fois le taux d'intérêt légal par mois de retard.

Une indemnité forfaitaire de 40 euros sera due en cas de retard de paiement pour frais de recouvrement sans préjudice de la réparation du préjudice intégral.

Cette commission est due même en cas d'exercice du droit de rétractation et / ou de réclamation du Client, sauf si le Partenaire prouve la faute de SYKIO ou du Client.

Sera également déduit du prix, toutes les sommes que SYKIO aura dû engager au nom et pour le compte du Partenaire, notamment sans que la liste soit exhaustive (remboursement du client, ...).

Le contrat autorise SYKIO à accéder aux données comptables et / ou à toute autre donnée comptable aux fins d'établissement des factures de commission.

Cette commission est due au moment de la transaction de paiement de l'Utilisateur. SYKIO émet une facture mensuelle au Client correspondant aux commissions prélevées.

En cas de réclamation de l'Utilisateur, le Client autorise SYKIO à séquestrer le prix, le temps de résolution du litige.

## Article 17. SUSPENSION PROVISOIRE DE L'EXECUTION DU CONTRAT

SYKIO se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations et de bloquer l'accès au service en cas de non règlement, après mise en demeure par Email resté plus de 8 (huit) jours infructueuse, jusqu'au règlement de la facture en souffrance, sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation du contrat du fait de SYKIO, ni ouvre un quelconque droit à indemnisation pour le Client.

## Article 18. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client reconnaît que SYKIO est seul propriétaire des droits de propriété intellectuelle afférents aux Logiciel et Services OGUST Selfservice et aux contenus du site [www.ogust.com](http://www.ogust.com) (notamment sans que la liste soit exhaustive les droits de propriété intellectuelle sur les textes, les créations littéraires et artistiques, graphiques (y compris les photographies) et audiovisuelles, les développements informatiques, les développements HTLM et autres œuvres de l'esprit et, plus généralement, toutes créations susceptibles d'être protégées par le droit de la propriété intellectuelle comme les images, les logos, la mise en forme, la charte graphique, la structure, l'ergonomie, les codes couleurs, les typographies, les polices de caractère, les éléments graphiques de base, l'organisation graphique des écrans, la mise en page, les fonds de page, l'identité visuelle du Site Internet, les éléments sonores ou les marques), au concept d'ensemble de l'activité de SYKIO) ou sont régulièrement exploitées par cette dernière, sans aucune limitation. SYKIO ne concède qu'une licence d'utilisation non exclusive d'une durée limitée, incessible et non transférable des services OGUST Selfservice dans les conditions définies à l'article 9.

Les noms OGUST Selfservice et SYKIO figureront obligatoirement sur les interfaces graphiques du Logiciel OGUST Selfservice, sauf à ce que le Client ait souscrit à une option particulière marque blanche.

Toute imitation ou reproduction intégrale ou partielle des droits précités, sur quelque support que ce soit, est strictement interdite.

## Article 19. CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'oblige à (i) tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui (i) seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, (ii) seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, (iii)

OGUST Selfservice, une solution éditée par

Sybio - 8 rue Paul Cézanne - 93360 Neuilly-Plaisance - France

Tél. : 33 (0)1 84 21 10 10 - Fax : 33 (0)1 84 21 10 11 - e-mail : [contact@ogust.com](mailto:contact@ogust.com) - web : [www.ogust.com](http://www.ogust.com)

SA au capital de 70.600 € - SIRET 488 183 039 00046 - NAF 7022Z - NII FR61488183039

seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, (iv) seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (v) devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, ou ne tomberont pas dans le domaine public autrement que par une action ou inaction fautive de la personne recevant l'information et en toute hypothèse, pendant une période de dix (10) ans après le terme du Contrat.

Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause. Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

## **Article 20. RESPONSABILITE**

**SYKIO exécute les obligations contractuelles à sa charge avec tout le soin possible conformément aux usages en vigueur. En raison de la spécificité de sa profession, SYKIO est astreint à une obligation de moyens.**

Le droit d'utilisation du Logiciel OGUST Selfservice et des Services OGUST Selfservice est concédé « en l'état », sans garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou tacite, quant à sa qualité, ses performances ou résultats. Le Client reconnaît avoir été en mesure d'évaluer préalablement à la conclusion du Contrat, les capacités du Logiciel CASTINS et les spécificités, notamment techniques, des Services OGUST Selfservice.

SYKIO ne garantit pas un fonctionnement continu du Logiciel OGUST Selfservice ou des Services OGUST Selfservice, ni qu'elles sont exemptes d'erreurs. La responsabilité de SYKIO ne pourra être établie qu'en cas de faute grave ou de négligence prouvée dans l'exécution de ses obligations.

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, SYKIO ne sera tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements et de la continuité des Services OGUST Selfservice.

Les Services OGUST Selfservice peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs du Client. En cas d'interruption des Services OGUST Selfservice pour maintenance, SYKIO s'engage à respecter la procédure des opérations décrite dans l'article MAINTENANCE 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.

SYKIO ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

**SYKIO ne saurait être tenu pour responsable des manquements à des obligations qui ne relèvent pas de sa négligence, qui auraient pour cause des éléments qu'elle ne saurait maîtriser (perturbation ou encombrement des lignes, mauvaise qualité du courant électrique, faits de tiers, faits qui relèvent de la responsabilité du Client...).**

**En aucun cas, SYKIO ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction de fichier ou de programme. Le Client s'engage à se prémunir contre ce type de difficultés en disposant d'un double de l'ensemble des informations qu'il pourra obtenir par exports depuis le logiciel en ligne, et d'une sauvegarde des données.**

Il revient au Client de prendre toutes les précautions nécessaires pour garantir la non divulgation d'informations au personnel non autorisé.

Le Client est vivement invité à vérifier l'exactitude et la conformité des documents et données issues des Services OGUST Selfservice au regard des données saisies ainsi que de la législation en vigueur.

Les cas de force majeure suspendent les obligations des parties.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence : grève générale, grève sectorielle de la profession, blocage des moyens de transport, incendie, tempête, etc.

SYKIO en sa qualité d'intermédiaire ne saurait ni garantir ni être responsable des services rendus par ses Partenaires au titre des Options.

**Les équipements (ordinateur, logiciels, moyens de télécommunications, etc. ...) permettant l'accès Services OGUST Selfservice sont à la charge exclusive du Client, de même que les frais de télécommunication induits par leur utilisation. Le Client reconnaît et accepte que nul ne puisse garantir le bon fonctionnement de l'internet dans son ensemble. En cas d'impossibilité d'accès au Site Internet, en raison de problèmes techniques ou de toutes autres natures, le Client ne pourra se prévaloir d'un dommage et ne pourra prétendre à aucune indemnité.**

**SYKIO ne saurait être tenu responsable d'une quelconque façon des contenus qu'il héberge ou des liens avec d'autres contenus, qui sont fournis sous la responsabilité exclusive du Client. SYKIO se réserve le droit de supprimer ou de faire supprimer sans préavis un contenu qui ne respecte pas ces conditions ou qui serait de nature à nuire à sa politique éditoriale ou à porter atteinte à son image. SYKIO se réserve, dans l'hypothèse où le Client se rendrait responsable d'une infraction à la législation en vigueur ou d'une atteinte aux droits des tiers, le droit de fournir, à la demande de toute autorité légitime (juridiction, autorité administrative, services de police), tous renseignements permettant ou facilitant l'identification du Client contrevenant.**

**En aucun cas SYKIO ne saurait être tenue pour responsable dans l'hypothèse où les Services s'avéreraient incompatible avec certains équipements et/ou fonctionnalités du matériel informatique du Client.**

**Enfin, le Client est le seul responsable de l'utilisation qu'il fait des SERVICES OGUST Selfservice. A ce titre, le Client est seul responsable des Contenus et du respect des législations applicables, telles que sans que la liste soit exhaustive respect du droit de la consommation, de la vie privée, de la sécurité et de la confidentialité des données personnelles. Le Client ne saurait tenir responsable SYKIO pour toute réclamation et/ou procédure à son encontre de ce fait. Le Client s'engage par ailleurs à faire son affaire personnelle de toute réclamation, revendication ou opposition et plus généralement de toute procédure formée contre SYKIO émanant d'un tiers.**

**Si la responsabilité de SYKIO était retenue, elle serait limitée de convention expresse aux dommages directs et plafonnée aux sommes versées par le Client à la date de survenance du fait générateur de responsabilité, par Client, par jour d'interruption sur la moyenne de consommation des 6 derniers mois.**

**SYKIO n'est pas responsable des dommages indirects que pourrait subir le Client tels que pertes de bénéfices, préjudice commercial, gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution etc. pour lesquels le Client doit conclure à ses frais les polices d'assurances appropriées.**

## **Article 21. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE**

OGUST Selfservice, une solution éditée par

Sybio - 8 rue Paul Cézanne - 93360 Neuilly-Plaisance - France

Tél. : 33 (0)1 84 21 10 10 - Fax : 33 (0)1 84 21 10 11 - e-mail : [contact@ogust.com](mailto:contact@ogust.com) - web : [www.ogust.com](http://www.ogust.com)

SA au capital de 70.600 € - SIRET 488 183 039 00046 - NAF 7022Z - NII FR61488183039

Les Clients disposent de la libre faculté de fournir des informations personnelles les concernant.

L'accès aux Services offerts par SYKIO nécessite la collecte d'un certain nombre d'informations personnelles concernant le Client.

Les Clients ne souhaitant pas fournir les informations nécessaires à l'utilisation des Services offerts par SYKIO ne pourront ni utiliser les Services, ni passer commande auprès de SYKIO.

Les données récoltées sont nécessaires à la bonne administration des services proposés par SYKIO ainsi qu'au respect de ses obligations contractuelles.

Ces données sont conservées par SYKIO en cette unique qualité, et SYKIO s'engage à ne pas les utiliser dans un autre cadre, ni à les transmettre à des tiers, hors accord express du Client ou cas prévus par la loi. Ces données font l'objet d'un traitement informatique. Le responsable du traitement est SYKIO dont les coordonnées sont indiquées dans l'article « DEFINITION ». Les coordonnées de tous les Clients sont sauvegardées pour une durée raisonnable nécessaire à la bonne administration des Services de SYKIO et à une utilisation normale des données. Ces données sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, dans le respect des dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978. Conformément à l'article 34 de la loi Informatique et libertés les Clients et prospects de SYKIO disposent d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression des données qui les concernent.

Les données personnelles récoltées ne font l'objet d'aucun transfert vers l'étranger.

Numéro de déclarant : 1925334

## **Article 22. DUREE - RECONDUCTION DES CONTRATS**

A défaut de disposition particulière dans le Bon de commande, l'accès aux Services OGUST Selfservice est concédé sauf cas de résiliation anticipée telle que prévue à l'article 23 pour une durée d'un (1) an et sera reconduit automatiquement pour des périodes d'un (1) an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties en respectant un préavis de trois (3) mois avant l'échéance.

En cas de reconduction, les tarifs au jour de la reconduction seront les tarifs en vigueur.

## **Article 23. RESILIATION DE TOUT CONTRAT POUR MANQUEMENT AUX OBLIGATIONS**

En cas de non respect de l'une des obligations prévues au contrat ou des conditions générales des Partenaires, et après mise en demeure par lettre recommandée restée infructueuse dans un délai de quinze jours, ledit contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre partie.

A compter de la résiliation le Client sera tenu de restituer à SYKIO, sans délai, les éléments détenus par lui du fait de la prestation concernée (matériels, logiciels, documentation...).

SYKIO s'engage en cas de résiliation à transmettre les données au Client par fichiers textes.

La résiliation sera effective à l'expiration des délais fixés dans les mises en demeure ou notifications.

La rupture ou le non renouvellement du contrat de services OGUST Selfservice entraîne de plein droit la rupture des contrats relatifs aux options souscrites.

Dans l'hypothèse d'une résiliation, le Client cessera d'utiliser tous codes d'accès aux Solutions et aux Services OGUST Selfservice.

Les prestations de réversibilité seront mises en œuvre conformément à l'article 23.

La prise en compte de la résiliation sera effective dans les 8 jours suivant la réception du courrier de résiliation.

## **Article 24. REVERSIBILITE**

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, SYKIO s'engage à restituer (ou éventuellement détruire, au choix du Client), selon les conditions financières en vigueur au jour de la notification de la réversibilité, à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de 15 jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté.

Le Client collaborera activement avec SYKIO afin de faciliter la récupération des Données.

SYKIO fera en sorte que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, avec la plus faible interruption de service possible, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire.

Durant la phase de réversibilité, les niveaux d'engagement de La charte qualité seront revus.

A la demande du Client, SYKIO pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité. Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif de SYKIO en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

## **Article 25. ASSURANCE**

Chaque Partie garantit qu'il a souscrit et qu'il maintiendra en vigueur une assurance responsabilité professionnelle aux fins de couvrir les risques afférents à leur activité.

En particulier, le Client s'engage à s'assurer pour tout risque de perte de Données.

## **Article 26. CESSION DE CONTRAT**

Un contrat ne peut, en aucun cas, faire l'objet par le Client d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit.

## **Article 27. LANGUE, DROITS DES CONTRATS, TRIBUNAUX COMPETENTS**

Le contrat, ses annexes et avenants sont obligatoirement en français et sont régis par le droit français.

Tout litige relèvera de la compétence exclusive du tribunal de Commerce dont relève SYKIO, nonobstant la pluralité de défendeurs ou appels en garantie.

OGUST Selfservice, une solution éditée par

Sybio - 8 rue Paul Cézanne - 93360 Neuilly-Plaisance - France

Tél. : 33 (0)1 84 21 10 10 - Fax : 33 (0)1 84 21 10 11 - e-mail : [contact@ogust.com](mailto:contact@ogust.com) - web : [www.ogust.com](http://www.ogust.com)

SA au capital de 70.600 € - SIRET 488 183 039 00046 - NAF 7022Z - NII FR61488183039



## ANNEXE – Conditions générales de vente LEMONWAY

### Conditions Générales - Version 1.1 du 05/06/2015 « Place de Marché »

#### Conclues entre

#### Le Client d'une part et

**Lemon Way**, SAS au capital de 860.232,53 €, de numéro de SIREN 500 486 915, domiciliée au 14 rue de la Beaune, 93100 Montreuil, en France (ci-dessous appelée "Lemon Way"), agréée le 24/12/2012 par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Régulation (« ACPR », France, site internet <http://acpr.banque-france.fr/>) 61 rue Taitbout 75009 Paris, en qualité d'Etablissement de Paiement hybride, sous le numéro 16 568 J, **d'autre part**.

#### AVERTISSEMENT

Les présentes « Conditions Générales d'Utilisation de Services de paiement » ou « CGU » sont consultables à tout moment sur le Site Internet (<https://www.LemonWay.fr>). Elles régissent les termes et conditions de l'ouverture d'un Compte de paiement par LEMON WAY au nom du Client et la fourniture de services de paiement. Le Client est invité à les lire avec attention avant de les accepter.

Le Client peut à tout moment les consulter, les reproduire, les stocker sur son ordinateur ou sur un autre support, les transférer par courrier électronique ou les imprimer sur papier de manière à les conserver. Il peut également obtenir gratuitement l'envoi d'un exemplaire par courrier postal à son adresse sur demande expresse auprès de LEMON WAY.

A tout instant, conformément à la loi, il est possible de vérifier l'agrément de LEMON WAY sur le site [regafi.fr](http://regafi.fr), en qualité d'établissement de paiement. Le site internet de l'établissement de paiement LEMON WAY est le suivant : [www.lemonway.fr](http://www.lemonway.fr)

#### 1- OBJET

Le Contrat cadre de services de paiement est composé des présentes CGU, du formulaire d'ouverture de compte de paiement et des conditions tarifaires (le « Contrat »).

Ces documents forment un tout indissociable et régissent les termes et conditions de l'utilisation par les Clients du service de paiement fournis par la société Lemon Way (« LEMON WAY »).

#### 2- DEFINITIONS

Les termes utilisés dans les présentes CGU auront, lorsqu'ils sont utilisés avec la première lettre en majuscule et indépendamment du fait qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, le sens défini ci-après :

- Bénéficiaire : personne physique ou morale désignée par le Client pour recevoir une Opération de paiement exécutée par LEMON WAY conformément au Contrat. Le Bénéficiaire peut être un autre Client, un tiers ou le Client payeur.
- Client : personne physique ou morale titulaire du Compte de paiement.
- Compte de paiement : compte ouvert dans les livres de LEMON WAY à l'effet d'inscrire au débit et au crédit les Opérations de paiement, les frais dus par le Client et toute contrepassation en lien avec ses Opérations et de compenser ces montants à la date de leur inscription au débit et au crédit du Compte aux fins de faire apparaître un solde net constituant la Provision disponible du Compte. Ce solde ne doit jamais être négatif réglementairement et techniquement
- Opérations de paiement : action consistant à verser, transférer ou retirer des fonds par virement à partir de son Compte de paiement, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le Client et le Bénéficiaire, ordonnée par le Client.
- Ordre de paiement : consentement du Client donné suivant le dispositif personnalisé et les procédures convenus entre le Client et LEMON WAY, afin d'autoriser une Opération de paiement
- Provision : montant inscrit au crédit du Compte de paiement disponible pouvant être affecté à l'exécution d'Opérations de paiement futures suivant la réception d'un Ordre de paiement du Client, titulaire du Compte.
- Services de paiement : services offerts par LEMON WAY en application du Contrat et comprenant l'exécution de virement et l'acquisition d'ordres de paiement par cartes et par virement.
- Site Internet: Désigne le site internet [Http://www.lemonway.fr](http://www.lemonway.fr) à partir duquel LEMON WAY propose les Services de paiement.
- Site Partenaire : Désigne le site internet du partenaire dont les coordonnées sont indiquées dans le formulaire d'ouverture de Compte, habilité à cet effet, agissant comme Bénéficiaire, apporteur d'affaires ou intermédiaire entre le Client et le Bénéficiaire de l'Opération de paiement.

#### 3- OUVERTURE DE COMPTE DE PAIEMENT

Le Client doit satisfaire la procédure d'ouverture de Compte de paiement ci-après décrite.

##### 3.1 – Déclarations préalables du Client

Le Client, personne physique majeure capable ou personne morale, déclare expressément avoir la capacité et/ou avoir reçu les autorisations requises pour utiliser le service de paiement fourni par LEMON WAY et garantit LEMON WAY contre toute responsabilité pouvant résulter pour elle d'une fausse déclaration.

Le Client déclare agir pour son compte. Le Client a l'obligation d'utiliser les services fournis par LEMON WAY de bonne foi, à des fins licites uniquement, et dans le respect des dispositions du Contrat.

Le Client personne physique déclare être résident en France ou dans l'Espace Economique Européen, ou l'A.E.L.E; le Client personne morale déclare être immatriculé en France ou dans l'Espace Economique Européen, ou l'A.E.L.E. Pour tout autre pays de résidence ou d'immatriculation, LEMON WAY se garde la possibilité de ne pas étudier la demande d'ouverture d'un Compte de paiement afin de se conformer au périmètre géographique de son agrément.

La liste des pays dans lesquels l'agrément d'Etablissement de Paiement de LEMON WAY est *passéporté* est disponible à tout instant sur le site <https://www.regafi.fr>

### 3.2 – Modalités de signature du Contrat

Le formulaire d'ouverture de Compte de paiement devra être signé par le Client après avoir pris connaissance des dispositions du Contrat. A cet effet, il pourra soit apposer sa signature manuscrite sur une version imprimée adressée par courrier postal au siège social de LEMON WAY figurant en première page des CGU, soit utiliser le module de signature électronique mis à la disposition du Client sur le Site Partenaire. Ce dernier reconnaît avoir attentivement lu, compris et accepté le Contrat Cadre dans son intégralité.

### 3.3 - Documents à fournir pour l'identification

Le Client accepte que le site Partenaire fasse parvenir à LEMON WAY par courrier électronique (email à justificatif@lemonway.fr), par transmission informatique et téléversement (upload) sur les systèmes informatiques de Lemon Way ou par courrier postal à l'adresse de son siège social indiqué en première page les éléments suivants :

#### Pour un Particulier :

- Une copie d'une pièce d'identité lisible et acceptable par LEMON WAY à sa discrétion en cours de validité telle qu'une carte d'identité ou un passeport,
- A partir d'un certain seuil, la copie d'une deuxième pièce d'identité sera demandée par LEMON WAY,
- Une copie d'une facture (eau, gaz, électricité, opérateur de téléphonie fixe ou ADSL ou câble TV, ou justificatif de paiement d'impôt reçu depuis moins de 3 mois, ou quittance de loyer avec mention des coordonnées complètes du bailleur)
- Préalablement à certains virement externe de Lemon Way vers la banque du Client titulaire du Compte de paiement, une copie de la 1ère page de l'extrait de compte bancaire attestant de la domiciliation, ou un IBAN, chaque document devant dater de moins de trois (3) mois.

#### Pour un Professionnel :

- Une copie des statuts de la société validés par l'administration (incluant la répartition des pouvoirs), sauf pour les entreprises cotées en bourse
- Un extrait K-BIS datant de moins de 3 mois (France) ou un extrait du registre du commerce traduit en Anglais ou en Français
- Une copie d'une pièce d'identité du représentant légal de la société et d'un deuxième justificatif d'identité à la demande de LEMON WAY
- Une copie d'un IBAN au nom du Client ;
- Ces mêmes documents seront demandés concernant le bénéficiaire effectif de tout Client personne morale.
- Pour les associations, une copie du numéro d'enregistrement officiel, ainsi qu'un justificatif d'identité et de domicile du Président de l'association ou du Trésorier, ainsi qu'un IBAN au nom de l'association

LEMON WAY se réserve le droit de demander tout autre document ou information complémentaire, pour lui permettre d'effectuer les vérifications utiles au respect de ses obligations légales y compris en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux.

Le Client pourra autoriser par écrit ou sur un support durable un tiers à transmettre ces documents pour son compte à LEMON WAY. Il indiquera dans le formulaire d'ouverture de Compte la dénomination sociale de la société commerciale désignée à cet effet.

Le Client est informé que LEMON WAY conservera sur support électronique d'archivage, pendant cinq (5) ans après avoir mis fin aux relations avec les Clients, une copie du/des document(s) probant(s) ayant servi à leur identification.

### 3.4 - Acceptation d'ouverture de Compte de paiement

LEMON WAY peut refuser d'ouvrir un Compte de paiement pour tout motif sans avoir à justifier sa décision. Celle-ci ne pourra donner lieu à aucun dommage intérêt.

Le site Partenaire pourra faire parvenir l'acceptation ou le refus de l'ouverture de son Compte de paiement au Client par envoi d'un Email. Le Client peut à compter de cette acceptation s'identifier sur le Site Partenaire pour constater que son Compte de paiement est ouvert.

## 4- CREDITER LE COMPTE DE PAIEMENT

### 4.1 - Par chèque, virement ou carte bancaire

Un Client peut procéder à l'alimentation de son Compte de paiement par virement à partir de son compte bancaire, par chèque endossé à l'ordre de Lemon Way ou par carte bancaire. L'ordre de paiement est réputé irrévocable dès la saisie des données de celle-ci ou en cas d'enregistrement de la carte, dès la saisie du cryptogramme.

LEMON WAY peut refuser l'enregistrement de la carte bancaire ou de paiement ou annuler à tout instant cette sauvegarde par mesure de sécurité. Le Client devra dans ce cas saisir les numéros de sa carte bancaire ou de paiement lors de chaque alimentation de son Compte.

LEMON WAY paramètre des plafonds qui peuvent être plus restrictifs que les plafonds du Client, dans l'intérêt de la protection du Client. Des plafonds uniques, par jour, par mois et par an, ainsi que toutes formes de restrictions, sont appliquées par la plateforme pour lutter contre la fraude.

Le Client est informé que toute opération risquant d'entraîner un dépassement des plafonds applicables sera automatiquement rejetée par le Système LEMON WAY.

Toute transaction par carte bancaire ou de paiement, qui ferait l'objet d'un impayé, d'un rejet ou d'une opposition verra son montant automatiquement déduit par Lemon Way de la Provision du Compte de paiement. Si la Provision est insuffisante, LEMON WAY est autorisé à utiliser toutes les voies de recours contre le Client en vue de recouvrer le montant dû. En outre, LEMON WAY sera en droit de refuser l'exécution de toutes les futures remises de fonds effectuées au moyen de la carte ayant donné lieu à l'incident.

Des frais de traitement des impayés, des rejets ou d'oppositions peuvent être prélevés par LEMON WAY, à hauteur de 15% du montant concerné, sans jamais excéder 20 euros, conformément à l'article L. 133-19 du Code Monétaire et Financier.

### 4.2 - Par virement à partir d'un autre Compte de paiement

Un Compte de paiement peut également être alimenté par virement d'un Compte de paiement d'un Client *payeur* vers un Compte de paiement du *bénéficiaire* du paiement.

L'Ordre de paiement est reçu conformément au point 5.1 pour le compte du Bénéficiaire.

### 4.3 - Délais d'inscription des fonds sur le Compte

LEMON WAY inscrira les fonds résultant de l'acquisition d'un ordre de paiement par carte ou par virement dans les plus brefs délais et au plus tard à la fin du jour ouvré au cours duquel ils ont été reçus par LEMON WAY conformément au point 4.1 et en temps réel pour les virements réalisés conformément au point 4.2.

## 5- DEBITER UN COMPTE DE PAIEMENT PAR VIREMENT

### 5.1 - Initier un Ordre de paiement

LEMON WAY fournit un service de paiement permettant aux Clients disposant d'un Compte de paiement de donner instruction à LEMON WAY, pour exécuter un virement sous réserve que la Provision du Compte soit supérieure au montant total du virement (frais inclus). En cas de Provision insuffisante, l'Ordre de paiement sera automatiquement refusé. L'Ordre de paiement devra comporter les informations suivantes :

- le montant en euros ;
- le Bénéficiaire identifié avec son numéro de Compte de paiement ;
- la date du virement est différée à l'ordre du client donné lors de la saisie du transfert de fond, exécuté quand la condition est remplie, à savoir la jauge est atteinte. La date est alors la fin de la période de souscription sous réserve que la jauge soit atteinte.

Si la Provision du Compte de paiement est insuffisante, le Client peut alors procéder à une alimentation complémentaire afin d'obtenir une Provision suffisante pour procéder au paiement. L'autorisation de l'Ordre de paiement est subordonnée à la réception des fonds complémentaires portant la Provision à un montant suffisant pour exécuter l'Opération de paiement.

LEMON WAY rappelle au Client que lorsque la devise du Compte de paiement diffère de celle du compte bancaire vers lequel va s'effectuer le virement des fonds, des frais de change ou de service, peuvent être imputés par la banque auprès de laquelle le compte bancaire du Client est ouvert.

LEMON WAY ne peut être tenu pour responsable si les coordonnées bancaires transmises pour les demandes de virement sont erronées ou non mises à jour.

### 5.2 – Irrévocabilité d'un Ordre de paiement

L'Ordre de paiement valablement donné par un Client est irrévocable à compter de la saisie d'un code à usage unique conformément au 5.1, le Client ne pourra donc pas en demander l'annulation.

Il est précisé que dans certains cas, le Client pourra initier un ordre groupé comprenant un transfert de fonds par carte initié conformément au point 4.1 ci-dessus et un Ordre de paiement par virement sur le Compte de paiement d'un Bénéficiaire désigné à une date donnée. L'Ordre de paiement sera réputé irrévocable à compter de la saisie des données de la carte telle que décrite au 4.1.

LEMON WAY n'effectue pas de virement récurrent.

### 5.3 - Montants des plafonds et limites applicables

Le Client est soumis aux plafonds standards suivants :

- Si le Client est un Particulier, il est informé qu'il pourra se voir appliquer un plafond de 2500 euros par année civile et 250 euros par dépense. Pour utiliser son Compte de paiement au-delà de ces montants LEMON WAY demandera au Client des documents d'identification complémentaires.
- Si le Client est une personne morale, LEMON WAY demandera systématiquement tous les documents d'identification requis avant l'ouverture du Compte de paiement.

Toute Opération de paiement risquant d'entraîner un dépassement des plafonds applicables au montant des paiements mensuels cumulés sera automatiquement rejetée par le Système LEMON WAY.

D'autres plafonds ou blocages d'ordre pourront être activés à tout moment par LEMON WAY en cas de risque de fraude.

LEMON WAY se réserve le droit de contrepasser une Opération de paiement, si l'opération de transfert de fonds par carte bancaire ou de paiement utilisée pour créditer le Compte de paiement en vue de réaliser cette opération est rejetée ou annulée par l'émetteur de la carte.

### 5.4 - Délais d'exécution

Les délais maximaux d'exécution des services de paiement, conformément à l'arrêté du 29 Juillet 2009, d'application de l'article L.314-2 du Code Monétaire et Financier, sont les suivants :

- une Opération de paiement initiée un jour ouvré sera exécuté au plus tard par LEMON WAY le jour ouvré suivant s'il est réalisé en euros au profit d'un établissement de crédit localisé dans un Etat membre de l'union Européenne ;
- une Opération de paiement initiée un jour ouvré sera exécuté au plus tard par LEMON WAY au plus tard à la fin dudit jour ouvré s'il est réalisé en euros au profit d'un autre Compte de paiement.

## 6- REPORTING

### 6.1 – Par opération

Lorsqu'une Opération de paiement est effectuée, le Système LEMON WAY ou le site Partenaire envoie automatiquement un email de confirmation de l'Opération au Client ayant initié l'Ordre de paiement. Cet email reprend l'ensemble des informations relatives à l'Opération de paiement qui ont été communiquées au Système LEMON WAY, telles que : l'identité du Bénéficiaire, le descriptif de l'Opération de paiement, son montant, la date et l'heure de l'Opération de paiement ainsi que les éventuelles conditions particulières de paiement.

### 6.2 Relevés

Toutes les Opérations de paiement sont reprises dans un Relevé établi en temps réel pour chaque Compte de paiement. Le Client pourra consulter son Relevé auprès du site Partenaire.

Le Client aura accès aux Relevés de Comptes de paiement reprenant l'ensemble des Opérations de paiement inscrites au débit et au crédit de ce compte.

La période de consultation est maintenue pendant deux (2) ans, plus l'année en cours. LEMON WAY conservera sur support électronique d'archivage, pendant les délais réglementaires applicables, les enregistrements et documents des Opérations de paiement effectuées.

## 7- DUREE DU CONTRAT ET DATE D'EFFET

Le Contrat entre en vigueur au moment de l'acceptation des présentes par le Client et ce pour une durée indéterminée.

Le Client, dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires pour renoncer sans frais au contrat. Ce délai court à compter du jour où le Contrat est conclu c'est-à-dire le jour où le Client a accepté les présentes Conditions Générales. Pendant ce délai de renonciation, l'exécution du contrat ne pourra commencer qu'à la demande expresse du Client. Le Client reconnaît expressément et accepte que toute instruction de paiement adressée à LEMON WAY avant l'écoulement du délai de renonciation, constitue une demande expresse du Client d'exécuter le Contrat. Le Client ne sera donc pas en droit d'annuler une instruction de paiement qu'il aurait donnée et confirmée pendant le délai de renonciation.

Ce droit de renonciation peut être exercé par le Client sans pénalité et sans indication de motif.

Le Client est tenu de notifier sa décision de renonciation à LEMON WAY par lettre recommandée avec accusé de réception au siège de LEMON WAY repris dans la définition de LEMON WAY (en introduction des présentes Conditions Générales) avant l'expiration du délai de quatorze jours. Si le Client n'exerce pas son droit de renonciation, le contrat sera maintenu conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales. Il devra pour résilier le Contrat se conformer aux conditions de résiliation de l'article 19.

## 8- RECLAMATIONS

Les réclamations qui portent sur les relations entre deux Clients ou entre un Client et un tiers ne sont pas recevables auprès de LEMON WAY Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution d'un Ordre de paiement donné par le Client à LEMON WAY sont visées par le présent article et par le Contrat.

Les réclamations (contestations, droits d'opposition, d'accès et de rectification, etc.) peuvent être exercés gratuitement sur demande adressée à LEMON WAY par courrier électronique à l'adresse email suivante : [reclamation@lemonway.fr](mailto:reclamation@lemonway.fr) ou par courrier à l'adresse suivante :

Société LEMON WAY  
Service Réclamation  
14, rue de la Beaune  
93100 Montreuil

Toute contestation ou requête relative à :

- un dysfonctionnement d'une des fonctionnalités du Service de paiement fourni par LEMON WAY ou du Site Internet,
- à une information communiquée par le système Lemon Way ou LEMON WAY dans le cadre du Service de paiement,
- à une erreur dans l'exécution d'un paiement ou dans son inexécution,
- à une erreur dans le prélèvement de commission, taxe ou frais bancaires par LEMON WAY,

doit être notifiée à LEMON WAY par le Client dans les plus brefs délais à compter du jour où le Client en a eu connaissance ou est présumé en avoir eu connaissance ou dans tout autre délai plus long prévu par des dispositions particulières ou par la loi.

Conformément à la recommandation 2011-R-05 de l'ACPR du 15 décembre 2011, un accusé réception sera envoyé sous dix jours maximums. Les réclamations seront traitées sous deux mois maximum à compter de leur réception.

Un formulaire de déclaration de réclamation est également disponible sur notre site internet : <http://www.lemonway.fr/reclamation>

A défaut d'accord amiable, le Client agissant pour des besoins non professionnels peut s'adresser, par lettre, à un médiateur indépendant, pouvant être saisi gratuitement en cas de litige né de l'application des présentes, le Médiateur de l'AFEPAME, 36 rue de Taitbout 75009 Paris, et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales.

## 9- FRAIS

En contrepartie de la fourniture des services de paiement au Client, LEMON WAY percevra une rémunération dont le montant et les conditions sont indiqués sur le site Partenaire dans l'onglet « CONDITIONS TARIFAIRES ». Les tarifs indiqués sont les tarifs finaux et englobent les commissions du site Partenaire et celles de LEMON WAY.

## 10- SECURITE

### 10.1 – Obligation de notification

Le Client a l'obligation d'informer immédiatement LEMON WAY en cas de soupçon d'accès ou d'utilisation frauduleuse de son Compte de paiement ou de tout événement susceptible de mener à une telle utilisation, tels que et de manière non limitative : la perte, la divulgation accidentelle ou le détournement de ses Identifiants de Compte de paiement ou une opération non autorisée.

Cette notification doit s'effectuer par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse email suivante : [fraude@lemonway.fr](mailto:fraude@lemonway.fr) et être confirmée par courrier à l'adresse suivante :

Société LEMON WAY  
14 rue de la Beaune  
93100 Montreuil  
France

### 10.2 - Prévention

LEMON WAY fera ses meilleurs efforts pour empêcher toute autre utilisation du Compte de paiement.

Le Partenaire dispose également de ses propres moyens de communication sécurisée avec le Client.

### 10.3 – Utilisation de cookies

LEMON WAY vous informe que dans le cadre du Service de paiement, des cookies (fichiers envoyés par le serveur LEMON WAY et qui s'enregistrent sur le disque dur de l'ordinateur de l'internaute) pourront être utilisés. Ces cookies servent avant tout à améliorer le fonctionnement du Service de paiement notamment en termes de rapidité.



Le Client est informé qu'il peut refuser les cookies du Système LEMON WAY dans les paramètres de son navigateur, mais que cela risque d'altérer son utilisation du Service de paiement.

#### 10.5 - Interruption du Service LEMON WAY

LEMON WAY s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer un service permanent. LEMON WAY ne garantit toutefois pas l'accès continu, ininterrompu au service. En conséquence LEMON WAY ne pourra pas être tenu pour responsable du retard et/ou de la non accessibilité au Système LEMON WAY rendant impossible l'exécution d'une Opération de paiement ou en cas d'exécution partielle ou erronée, dès lors qu'ils résultent de facteurs échappant au contrôle raisonnable de LEMON WAY.

Le Client est informé que LEMON WAY peut interrompre, occasionnellement l'accès à tout ou partie de ses services :

- pour permettre les réparations, maintenances, ajouts de fonctionnalité,
- en cas de suspicion de tentative de piratage, de détournement de fonds ou de tout autre risque d'atteinte,
- sur demandes ou instructions émanant de personnes ou autorités compétentes habilitées.
- L'exécution des opérations sur le Compte de paiement,
- La clôture du Compte de paiement.

LEMON WAY ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages résultants éventuellement de ces suspensions.

Dès la reprise normale du service, LEMON WAY mettra en œuvre les efforts raisonnables pour traiter les opérations en attentes dans les meilleurs délais.

#### 10.5 - Opposition au dispositif de sécurité

Le Client peut faire opposition en contactant Lemon Way par Email sur [support@lemonway.fr](mailto:support@lemonway.fr) ou par téléphone au numéro : +33 1 48 18 19 30

Un numéro d'enregistrement de cette opposition est créé et est conservé pendant 18 mois. Sur demande écrite du Client et avant l'expiration de ce délai, LEMON WAY lui communiquera une copie de cette opposition.

LEMON WAY ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une opposition qui n'émanerait pas du Client. La demande d'opposition est réputée faite à la date de réception effective de la demande par LEMON WAY ou toute personne mandatée par lui, à cet effet. En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse, LEMON WAY est habilité à demander un récépissé ou une copie du dépôt de plainte au Client qui s'engage à y répondre dans les plus brefs délais.

LEMON WAY bloquera l'accès au Compte de paiement et rendra in-opérationnels les Identifiants de Compte de paiement du Client. De nouveaux identifiants seront transmis au Client, de la même manière qu'ils ont été transmis la première fois lors de l'ouverture de son Compte de paiement.

### 11- RESPONSABILITES

Conformément à l'article L. 133-22 du Code Monétaire et Financier, LEMON WAY est responsable, sous réserve des articles L. 133-5 et L. 133-21 du Code Monétaire et Financier, de la bonne exécution de l'Opération de paiement à l'égard du Client payeur jusqu'à réception des fonds par le prestataire de service de paiement du Bénéficiaire de l'Opération de paiement. Lorsque LEMON WAY est responsable d'une Opération de paiement mal exécutée par sa faute, LEMON WAY restitue sans tarder son montant au payeur et rétablit le compte débité dans la situation qui aurait prévalu si l'Opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu.

Le Client agissant pour des besoins non professionnels qui souhaite contester une Opération de paiement non autorisée par lui doit contacter le service Client conformément à l'article 8 dans les plus brefs délais suivant sa prise de connaissance de l'anomalie et au plus tard 13 mois suivant l'inscription en Compte de l'Opération de paiement. En cas d'utilisation du dispositif de sécurité, les opérations non autorisées effectuées avant la notification de l'opposition sont à la charge du Client agissant pour des besoins non professionnels, dans la limite de 150 euros. Toutefois, la responsabilité de LEMON WAY n'est pas engagée en cas de faute du Client tel qu'un manquement volontaire ou constitutif d'une négligence grave à ses obligations, une transmission tardive de l'opposition ou de mauvaise foi. En cas de détournement de ses données ou contrefaçon, les pertes résultant des Opérations passées avant l'opposition par le Client agissant pour des besoins non professionnels sont supportées par LEMON WAY, sauf en cas de faute telle que définie ci-dessus. Les Opérations de paiement réalisées après l'opposition du le Client agissant pour des besoins non professionnels sont supportées par LEMON WAY sauf en cas de fraude.

LEMON WAY n'est pas en droit d'annuler un Ordre de paiement irrévocable sur demande du Client.

En aucun cas, LEMON WAY n'est responsable des dommages directs et/ou indirects, tels que préjudice commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, perte d'image de marque subis par un Client, ou par un tiers, et qui pourraient résulter des prestations de LEMON WAY ou de la mise en œuvre de la Plateforme d'Exploitation, ou de son indisponibilité. Toute action dirigée contre un Client par un tiers est assimilée à un préjudice indirect, et en conséquence n'ouvre pas droit à réparation.

Sauf stipulation contraire des présentes Conditions Générales ou des lois impératives et sans préjudice des autres causes d'exclusion ou de limitation de responsabilité prévues par les présentes, LEMON WAY ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de tout dommage causé par un cas de force majeure ou un événement hors de son contrôle ou de toute mesure ou dispositions législatives prises par les autorités françaises ou étrangères. Sont réputés constituer un cas de force majeure ou un événement hors de son contrôle, notamment, mais sans que cela soit limitatif : une panne d'électricité, un incendie ou une inondation, la grève de son personnel ou d'un de ses sous-traitant ou fournisseurs, un dysfonctionnement des systèmes interbancaires ou de paiement par carte bancaire, guerre, troubles, émeutes ou occupation du territoire par des forces étrangères, négligence d'un tiers dans le sens de la jurisprudence et de la doctrine telles que les personnes responsables de la livraison d'électricité ou des services de télécommunication.

### 12- PROTECTIONS DES FONDS CLIENTS

LEMON WAY conservera les fonds disponibles inscrits au crédit du Compte de paiement du Client à la fin de chaque jour ouvré sur un compte de cantonnement ouvert auprès de BNP Paribas.

### 13- COMPTE DE PAIEMENT INACTIF

Un Compte de paiement est réputé inactif si :

- (i) le Compte de paiement n'a fait l'objet d'aucune Opération de paiement pendant une période de douze mois au cours de laquelle, hors inscription de débit par LEMON WAY tenant le compte de frais et commissions de toutes natures et

- (ii) le Client titulaire du Compte, son représentant légal ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté, sous quelque forme que ce soit, auprès de LEMON WAY, ou
- (iii) A l'issue d'une période de 12 mois suivant le décès du Client.. Le Client et ses ayants droit sont informés par les présentes des conséquences qui y sont attachées.

Les avoirs inscrits sur le Compte de paiement inactif sont déposés à la Caisse des dépôts et consignations à l'issue d'un délai de dix ans à compter de la date de la dernière Opération de paiement hors inscription des débits par LEMON WAY tenant le compte de frais et commissions de toutes natures. Sauf en cas de décès du titulaire du compte où les avoirs inscrits sur le compte de paiement inactif sont déposés à la Caisse des dépôts et consignations à l'issue d'un délai de trois ans après la date du décès du titulaire.

#### 14- PROPRIETE INTELLECTUELLE

Aucun droit de propriété intellectuelle relatif à l'utilisation du Service de paiement ou aux prestations rendues par LEMON WAY au travers du Système LEMON WAY n'est transféré aux Clients au titre des présentes Conditions Générales.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte aux droits détenus par LEMON WAY, en s'interdisant notamment, toute reproduction, ou adaptation de tout ou partie des éléments intellectuels et matériels composant le Système LEMON WAY et ses accessoires, et ce quel que soit le support, actuel et futur. L'ensemble des droits relatifs aux logiciels du Système LEMON WAY sont la propriété pleine et entière de la société LEMON WAY. Ils font partie de ses secrets de fabrication et informations confidentielles sans égard au fait que certaines composantes puissent ou non être protégées en l'état actuel de la législation par un droit de propriété intellectuelle.

Les logiciels du Système LEMON WAY et, le cas échéant, leur documentation, sont reconnus par le Client comme œuvre de l'esprit qu'elle-même et les membres de son personnel s'obligent à considérer comme telle en s'interdisant de les copier, de les reproduire, de les traduire en toute autre langue ou langage, de les adapter, de les distribuer à titre gratuit ou onéreux, ou de leur adjoindre tout objet non conforme à leurs spécifications.

La marque « Lemon Way » est la propriété de la société LEMON WAY. Le Client s'engage à ne pas supprimer la mention de la marque « Lemon Way » sur tout élément fourni ou mis à sa disposition par LEMON WAY, tels que logiciel, document ou bannière publicitaire.

#### 15- CONFIDENTIALITE

Le Client s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant l'ensemble des techniques, commerciales ou de toute autre nature dont le Client viendrait à avoir connaissance dans le cadre de l'exécution du Service de paiement.

Cette obligation de confidentialité demeurera en vigueur pendant la durée de la souscription au Service de paiement et pendant trois ans suivant la date de résiliation du Contrat. Cette obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations qui sont ou deviennent publiquement disponibles sans faute du Client.

Les Parties reconnaissent que les Opérations de paiement sont couvertes par le secret professionnel en application de l'article L.519-22 du Code monétaire et financier.

#### 16- COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La société LEMON WAY respecte l'ensemble des dispositions applicables en matière de protection de la vie privée et notamment la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel (loi vie privée), telle qu'amendée. Conformément à la loi, LEMON WAY a procédé à la déclaration des traitements de données à caractère personnel auprès de la CNIL.

La société LEMON WAY collecte et conserve les données à caractère personnel que le Client lui a volontairement fournies. Ainsi, sont notamment réputées être des données à caractère personnel relatives au Client personne physique les données relatives à son identité, son numéro de téléphone, son adresse email, son domicile, son numéro de carte ou de compte bancaire, à la transaction ou au virement, à l'adresse IP de l'ordinateur.

Si vous avez des commentaires ou si vous estimez que la présente politique vie privée n'est pas respectée, vous pouvez contacter la société LEMON WAY, responsable du traitement de ces données à l'adresse mentionnée ci-dessous.

Le Client est informé et accepte que LEMON WAY en sa qualité de responsable du traitement collecte procède à des traitements sur ses données personnelles à des fins de :

- respect de toute disposition légale ou réglementaire applicable, notamment en matière de prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme,
- traitement/gestion et archivage des transactions,
- de contrôle et de prévention des incidents et irrégularités (lutte contre la fraude et tout autre type d'abus),
- de gestion centrale de la clientèle,
- de traitement des demandes du Client,
- de réalisation de tests, statistiques et sondages,
- de formation du personnel affecté au Service de paiement,
- du contrôle de la qualité du service,
- et de proposition de nouveaux services

Le Client est informé que ses données personnelles peuvent être enregistrées dans un ou plusieurs fichiers dans le respect de la législation applicable et accepte que les données collectées soient enregistrées et traitées conformément aux finalités précédemment énoncées.

Le Client accepte que les données personnelles strictement nécessaires à la réalisation d'une au moins des finalités mentionnées ci-dessus ou à ce qui est requis en vertu de la réglementation applicable, soient communiquées par LEMON WAY :

- aux sous-traitants et prestataires de services externalisés dont l'intervention est nécessaire,
- aux Bénéficiaires d'une Opération de paiement ou à l'intermédiaire ayant mis en relation le Client et le Bénéficiaire de l'Opération de paiement pour la bonne exécution de celle-ci.
- aux partenaires commerciaux de Lemon Way.

Le Client accepte que la communication de ses informations personnelles aux personnes susvisées puisse se faire, conformément aux conditions précédemment définies, vers un autre pays de l'Union Européenne et également vers un pays non membre de l'Union Européenne qui garantit un niveau de protection adéquat eu égard à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée.

Le Client a un droit d'accès aux données personnelles le concernant et est informé qu'il peut consulter à tout moment les informations qu'il a communiquées à LEMON WAY. Le Client a le droit d'obtenir la rectification des données inexacts qui le concernent.

Le droit d'opposition du Client peut être exercé auprès de LEMON WAY pour les traitements envisagés relatifs à des services de paiement ou à d'autres produits ou services promus par LEMON WAY.

Les droits d'opposition, d'accès et de rectification peuvent être exercés gratuitement sur demande adressée à LEMON WAY par courrier électronique à l'adresse email suivante : [reclamation@lemonway.fr](mailto:reclamation@lemonway.fr) ou par courrier à l'adresse suivante :

Société LEMON WAY  
Service Réclamation  
14, rue de la Beaune  
93100 Montreuil

#### 17- CONVENTION DE PREUVE

Les communications effectuées par le biais de courrier électronique sont des modes de communication valablement admis à titre de preuve par le Client et LEMON WAY.

Toutes les informations enregistrées dans les bases de données informatiques du Système Lemon Way relatives notamment aux instructions et confirmations de paiement reçues d'Clients, aux demandes de Retrait et à l'exécution des opérations par LEMON WAY, aux notifications adressées par le Client et/ou LEMON WAY, ont, jusqu'à preuve du contraire, la même force probante qu'un écrit signé sur un support papier, tant en ce qui concerne leur contenu qu'en ce qui concerne la date et l'heure à laquelle ils ont été effectués et/ou reçus. Ces traces inaltérables, sûres et fiables sont gravées et conservées dans les systèmes informatiques de LEMON WAY.

Les documents de LEMON WAY reproduisant ces informations, ainsi que les copies ou reproductions de documents produits par LEMON WAY ont la même force probante que l'original, jusqu'à preuve du contraire.

#### 18- BLOCAGE DU COMPTE

La suspension temporaire et immédiate d'un Compte de paiement peut être prononcée par LEMON WAY pour toute raison à l'appréciation de LEMON WAY et notamment :

- si le Client n'a pas respecté les dispositions du Contrat,
- si le Client a fourni à LEMON WAY des données d'identification inexactes, périmées ou incomplètes
- en cas de risque de fraude, de blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme ou de risque pouvant affecter la sécurité du Compte de paiement ou du Système LEMON WAY ;
- cas de risque sensiblement accru d'incapacité par le Client de s'acquitter de son obligation de paiement,
- en cas de réception par LEMON WAY d'un nombre important de remboursement, d'annulation d'ordres ou de contestation pour ordres non autorisés.

Cette décision est motivée et notifiée au Client par tout moyen. La suspension du Compte de paiement ayant pour objet de protéger le Client, elle ne pourra en aucun cas donner lieu au versement de dommages intérêts au profit de ce dernier.

La réactivation du Compte de paiement se fera à la discrétion de LEMON WAY.

En fonction de la gravité du manquement aux Conditions Générales et notamment si le Bénéficiaire a vendu des Produits illicites, LEMON WAY se réserve le droit de résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article 19.

#### 19- RESILIATION DU CONTRAT

Le Client peut résilier de plein droit le Contrat qui emportera clôture de son Compte de paiement par lettre recommandée avec avis de réception suivant le respect d'un préavis d'un mois. Il doit maintenir une Provision suffisante pour assurer la bonne fin des Opérations de paiement en cours pendant le délai nécessaire à leur dénouement et le paiement des frais dus par lui.

LEMON WAY peut résilier de plein droit le Contrat qui emportera clôture de son Compte de paiement par lettre recommandée avec avis de réception suivant un préavis de deux mois.

En cas de manquement grave d'une Partie, le Contrat-cadre peut être résilié avec effet immédiat par simple notification écrite par l'autre Partie. Il est entendu par manquements graves réalisés par le Client: communication de fausse information, exercice d'activité illégale, contraire aux bonnes mœurs, de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, menaces à l'encontre de préposés de LEMON WAY ou du site Partenaire, défaut de paiement, irrespect d'une obligation du Client au titre des présentes, résiliation des relations entre le Client et le site Partenaire, surendettement ou pour les personnes morales nomination d'un mandataire ad hoc, d'un administrateur judiciaire, ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation. Il est entendu par manquements graves réalisés par LEMON WAY : communication de fausse information, irrespect d'une obligation au titre des présentes, nomination d'un mandataire ad hoc, d'un administrateur judiciaire, ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation.

En cas de modification de la réglementation applicable et de l'interprétation qui en est faite par l'Autorité de régulation concernée affectant la capacité de LEMON WAY ou de ses mandataires à exécuter les Opérations de paiement, le Contrat sera automatiquement résilié. Le Client ne pourra plus transmettre d'Ordre de paiement à compter de la date d'effet de la résiliation. Le Compte pourra être maintenu pendant une durée de 15 mois à l'effet de couvrir les éventuelles contestations et réclamations ultérieures. Les Opérations de paiement initiées avant la date d'effet de la résiliation ne seront pas remises en cause par la demande de résiliation et devront être exécutées dans les termes du Contrat.

La résiliation du Contrat entraîne la clôture définitive du Compte de paiement. La clôture d'un Compte de paiement ne pourra donner lieu à aucune indemnité quels que soient les éventuels dommages occasionnés par la fermeture de ce Compte de paiement. Le Client dont le Compte a été clôturé par LEMON WAY n'est pas autorisé, sauf accord exprès de LEMON WAY, à ouvrir un autre Compte de paiement. Tout Compte de paiement ouvert en violation de cette disposition pourra être immédiatement clôturé par LEMON WAY, sans préavis.

La Provision sur le Compte de paiement objet de la clôture donnera droit à un virement au profit du Client titulaire de ce compte suivant ses instructions sous réserve des opérations en cours et des éventuels impayés, rejets bancaires ou oppositions à venir. Si un successeur est désigné par

LEMON WAY, il pourra être proposé au Client de clôturer son Compte de paiement et de transférer la Provision sur un nouveau compte de paiement ouvert dans les livres de l'établissement désigné comme successeur.

LEMON WAY se réserve le droit de demander en justice réparation du préjudice qu'elle aurait subi du fait de la violation du Contrat. La clôture du Compte de paiement pourra donner lieu à des frais dans la limite de l'article L. 314-13 du Code Monétaire et Financier.

## 20- MODIFICATION DU CONTRAT

Tout projet de modification du Contrat est communiqué sur support papier ou sur un autre support durable au Client au plus tard deux mois avant la date d'application proposée pour son entrée en vigueur.

En l'absence de contestation écrite par lettre recommandée avec AR adressée à LEMON WAY par le Client avant l'expiration de ce délai de deux mois, ce dernier est réputé avoir accepté ces modifications. En cas de refus de la modification proposée, le Client peut résilier sur demande écrite le Contrat sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée de celle-ci. Cette demande n'affecte pas l'ensemble des débits (frais, cotisations, paiement) dont le Client reste redevable.

## 21- DISPOSITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX CLIENTS PERSONNES PHYSIQUES

### 21.1 - Décès

En cas de décès du Client titulaire du Compte, LEMON WAY doit en être avisé le plus rapidement possible par les ayant droits ou leur mandataire. Si cet avis est donné verbalement, il doit être confirmé par écrit. Dès réception de cet écrit, LEMON WAY veillera à ce qu'aucune opération ne soit effectuée sur les Avoirs éventuels et procédera à la clôture du Compte.

Si les Avoirs que LEMON WAY détient au nom du défunt sont supérieurs au frais permettant de supporter les coûts de Retrait, ils pourront par dérogation à l'article 17 des présentes Conditions Générales, faire l'objet d'un Retrait en faveur des ayants-droits uniquement en cas de production par ces ayants-droits ou leur mandataire des pièces probantes, selon la législation applicable, établissant la dévolution de la succession ainsi que de toute autre pièce que LEMON WAY jugerait nécessaire.

A défaut de virement pour quelle que raison que ce soit, y compris l'absence de production de document probant à LEMON WAY, les dispositions de l'article 13 des présentes Conditions Générales s'appliqueront à la Provision.

## 22- DISPOSITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX CLIENTS PERSONNES MORALES

Dans le cas où le taux de fraude à la carte bancaire ou à tout autre moyen de paiement utilisé par les payeurs, est supérieur à 0,2% en moyenne par rapport au montant mensuel total des paiements, LEMON WAY se réserve le droit d'appliquer des pénalités.

Les paiements ne sont pas garantis par LEMON WAY.

Le Client personne morale doit satisfaire aux règles VISA et MASTERCARD, notamment en ce qui concerne son activité.

Un formulaire de déclaration d'activité et de classification du risque est donné au Client personne morale à l'entrée en relation, puis signé par le Client. A tout instant, l'activité doit être légale, et conforme à la nature de l'activité déclarée dans le dit formulaire. Les activités, même légales, non acceptées par LEMON WAY, figurent sur le dit formulaire.

LEMON WAY répercute au débit du compte de paiement des personnes morales, les opérations rejetées, comme par exemple les ChargeBack, et autres amendes qui peuvent être prononcées par VISA ou MASTERCARD.

## 23- GENERALITES

Au cas où des formalités administratives seraient nécessaires au titre de l'exécution des présentes Conditions Générales, LEMON WAY et le Client se prêteront mutuelle assistance pour la régularisation de ces formalités.

Si l'une quelconque des stipulations non substantielles des Conditions Générales est nulle au regard d'une règle de droit en vigueur, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité des présentes Conditions Générales.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres et l'une quelconque des clauses des Conditions Générales il ne sera pas tenu compte des titres.

Le Client peut donner à une personne pouvoir d'effectuer sur son Compte de paiement et sous son entière responsabilité les Opérations de paiement telles que définies dans la procuration. Le formulaire est fourni en ligne sur demande et doit être renvoyé à LEMON WAY. La procuration ne prendra effet qu'à réception par ce dernier du formulaire dûment complété et sous réserve de l'acceptation par LEMON WAY. Celle-ci sera notifiée par tout moyen. Elle cesse automatiquement au décès du Client. Elle peut être révoquée à l'initiative du Client qui en informe le mandataire et LEMON WAY par lettre recommandée avec avis de réception. La résiliation prend effet à la date de réception de la résiliation par LEMON WAY. Le Client reste tenu des Opérations de paiement initiées pour son compte jusqu'à cette date par le mandataire désigné.

Le Client lève expressément LEMON WAY du secret professionnel relatif aux données du Compte de paiement à l'égard du mandataire désigné par la procuration.

## 24- DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

Sauf disposition impérative contraire, tout litige relatif à leur exécution, leur interprétation ou sa validité, sera porté devant les cours et tribunaux compétents et à défaut de Paris.