



CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES ET D'UTILISATION

Dernière modification : 10 avril 2026

PRÉAMBULE.....	2
ARTICLE 1 – DÉFINITIONS.....	2
ARTICLE 2 – OBJET ET ACCEPTATION DES CGSU.....	5
ARTICLE 3 – VERSIONS ET MODIFICATIONS DES CGSU.....	6
ARTICLE 4 – TARIFICATION DES SERVICES.....	7
ARTICLE 5 – MODALITÉS DE SOUSCRIPTION AUX SERVICES.....	9
ARTICLE 6 – MODALITÉS DE PAIEMENT.....	14
ARTICLE 7 – CONDITIONS D'UTILISATION ET OBLIGATIONS DU CLIENT.....	15
ARTICLE 8 – OBLIGATIONS D'ANGHELLO.....	20
ARTICLE 9 – DURÉE ET RENOUELEMENT DES CGSU.....	24
ARTICLE 10 – CLAUSE RÉSOLUTOIRE.....	24
ARTICLE 11 – RÉSILIATION D'UN COMMUN ACCORD.....	25
ARTICLE 12 – RÉVERSIBILITÉ ET CONSERVATION DES DONNÉES DU CLIENT.....	25
ARTICLE 13 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	26
ARTICLE 14 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES.....	27
ARTICLE 15 – CONFIDENTIALITÉ.....	27
ARTICLE 16 – FORCE MAJEURE.....	28
ARTICLE 17 – CLAUSE LIMITATIVE DE RESPONSABILITÉ.....	28
ARTICLE 18 – RÈGLES ÉTHIQUES ET BONNE FOI.....	31
ARTICLE 19 – CESSIION DES CGSU.....	31
ARTICLE 20 – DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES.....	32
ARTICLE 21 – STIPULATIONS DIVERSES.....	32
ANNEXES	
Annexe 1 – Accord de Traitement des Données (DPA).....	A1-1

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Services et d'Utilisation (ci-après désignées par « **les CGSU** ») sont conclues entre :

- Anghello, société par actions simplifiée (SAS) au capital de 62 250 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lons-le-Saunier sous le numéro B 930 696 273 (code APE : 6201Z), dont le siège social est situé au 8, rue des chênes, 39700 Rans, France, ci-après dénommée « **ANGHELLO** », et
- Le Client, personne morale agissant dans le cadre de son activité à des fins professionnelles, ci-après dénommé le « **Client** ».

ANGHELLO et le Client sont ci-après désignés individuellement une « **Partie** » et collectivement les « **Parties** ».

ANGHELLO édite et opère la Solution, commercialisée sous forme d'Abonnements annuels par Site, déclinés en plusieurs niveaux de Fonctionnalités. Le Client peut compléter son Abonnement par des Modules Optionnels et/ou des Services Complémentaires. L'ensemble de ces prestations constitue les Services, tels que définis dans l'article 1.3.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Aux fins d'application et d'interprétation des présentes CGSU, les Parties reconnaissent que les termes définis ci-après ont la signification qui leur est attribuée au présent article, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel. Les définitions sont organisées par thématique pour faciliter leur compréhension.

1.1. Parties

« **Client** » : désigne la personne morale représentée par le signataire de la Commande ou l'un ou plusieurs de ses affiliés, qui souscrit aux Services proposés par ANGHELLO.

« **Administrateur** » : désigne l'utilisateur ayant initié le compte pour le Client et/ou toute personne disposant du rôle d'administrateur dans le Portail Client.

« **Utilisateur(s)** » : désigne toute personne physique habilitée, directement par le Client ou par un tiers (personne morale elle-même habilitée par le Client), à accéder à la Solution et à l'utiliser, y compris les représentants, collaborateurs, consultants, contractants, agents ou autres tiers, à condition qu'ils agissent au nom et pour le compte du Client.

« **Visiteur(s)** » : désigne toute personne physique se rendant sur un ou plusieurs Sites du Client et amenée à s'enregistrer via l'Application Visiteur au cours de sa visite.

« **Sous-traitants** » : désignent les entités tierces, autres qu'ANGHELLO, avec lesquelles ANGHELLO a contracté pour effectuer des traitements de données personnelles qu'elle collecte et traite dans le cadre de l'exécution des Services.

1.2. Plateforme

« **Solution** » : désigne la plateforme logicielle de gestion des visiteurs éditée par ANGHELLO, accessible en mode SaaS (Software as a Service) via le réseau internet. La Solution comprend notamment l'Application Visiteur (front-office), le Portail Client (back-office), ainsi que l'ensemble des composantes logicielles, interfaces, API (application programming interfaces) et services techniques nécessaires à son fonctionnement et à la délivrance des Services.

« **Organisation** » : désigne l'entité créée dans la Solution par ou pour le compte du Client, regroupant un ensemble de Sites. L'Organisation constitue le périmètre de partage des Données de Compte, le périmètre contractuel et de facturation des

Services, et détermine le niveau d'Abonnement applicable uniformément à l'ensemble de ses Sites. Un Client dispose d'au moins une Organisation et peut, le cas échéant, en disposer de plusieurs.

« **Site** » : désigne un bâtiment, un groupe de bâtiments ou une zone d'un bâtiment du Client, identifié dans une Commande ou un Devis, et constituant l'unité de facturation à laquelle est rattaché un Abonnement et, éventuellement, des Modules Optionnels et/ou des Services Complémentaires.

« **Application Visiteur** » : désigne l'interface web de la Solution, mise à disposition par ANGHELLO, utilisée par les Visiteurs du ou des Sites du Client pour s'enregistrer à leur arrivée et signaler leur départ. L'Application Visiteur est accessible via une borne (tablette) sur site ou via un QR Code.

« **Portail Client** » : désigne l'interface d'administration de la Solution, accessible par le Client et ses Utilisateurs habilités à l'adresse app.anghello.co, permettant de configurer les Sites, gérer les Visiteurs, consulter les données et accéder aux Fonctionnalités souscrites.

« **Appareil** » : désigne tout équipement (tablette, ordinateur, smartphone ou autre terminal) que le Client, ses Utilisateurs ou ses Visiteurs utilisent pour accéder à la Solution.

« **Identifiants de Connexion** » : désignent l'ensemble des éléments d'authentification permettant à un Utilisateur d'accéder aux Services ANGHELLO, notamment, selon les modalités mises en œuvre, un identifiant et un mot de passe, des mécanismes d'authentification fédérée (SSO), des jetons d'accès (tokens), des clés d'API ou tout autre dispositif d'authentification équivalent.

« **Site Web** » : désigne le site internet d'ANGHELLO, accessible à l'adresse www.anghello.com, sur lequel sont publiées les informations relatives aux Services, aux tarifs, aux Fonctionnalités, aux CGSU et à la Documentation.

« **Documentation** » : désigne tout contenu, article, guide, tutoriel ou information technique mis à disposition par ANGHELLO sur son Site Web ou sur son centre d'aide, relatif à l'utilisation de la Solution.

1.3. Offre commerciale

« **Services** » : désigne l'ensemble des prestations proposées par ANGHELLO au Client dans le cadre des présentes CGSU, comprenant l'accès à la Solution et sa délivrance en mode SaaS via le réseau internet, les Abonnements, les Modules Optionnels et les Services Complémentaires liés à la Solution, qu'ils soient payants ou gratuits, tels que décrits sur le Site Web.

« **Abonnement** » : désigne la formule de souscription annuelle à la Solution, choisie par le Client parmi les offres disponibles sur le Site Web (à titre indicatif à la date des présentes : ESSENTIEL, PREMIUM, ENTREPRISE). Un Abonnement est souscrit pour chaque Site de l'Organisation, au même niveau pour l'ensemble des Sites ; le tarif est calculé par Site. Le niveau d'Abonnement détermine les Fonctionnalités accessibles et les Quotas applicables, tels que décrits sur le Site Web et, le cas échéant, dans le Devis.

« **Fonctionnalités** » : désignent les caractéristiques techniques et fonctionnelles de la Solution accessibles au Client en fonction de son niveau d'Abonnement et des éventuels Modules Optionnels souscrits, telles que décrites sur le Site Web.

« **Module Optionnel** » : désigne une fonctionnalité complémentaire activable en supplément d'un Abonnement, moyennant un tarif additionnel annuel par Site, tel que décrit sur le Site Web. Les Modules Optionnels sont notamment proposés pour les Abonnements de niveau inférieur afin d'étendre leur périmètre fonctionnel (à titre indicatif à la date des présentes : Plugin Microsoft Teams, Induction sécurité, Pré-enregistrement des visites, Champs personnalisés avancés, API & Webhooks).

« **Services Complémentaires** » : désignent les prestations additionnelles proposées par ANGHELLO en dehors du périmètre des Abonnements et Modules Optionnels, souscrites séparément par le Client. Les Services Complémentaires

incluent notamment les Packs SMS, les forfaits d'accompagnement et de mise en service (onboarding), le service d'assistance directe par téléphone, et toute autre prestation décrite sur le Site Web ou dans un Devis.

« **Services Gratuits** » : désignent les Services Complémentaires ou Fonctionnalités mis à disposition gratuitement par ANGHELLO, à sa seule discrétion, sans contrepartie financière de la part du Client.

« **Quota** » : désigne toute limite quantitative ou qualitative applicable à l'utilisation des Services, définie en fonction de la formule d'Abonnement souscrite, des modules activés ou des options choisies par le Client. Les Quotas peuvent notamment porter, sans que cette liste soit exhaustive, sur le nombre de Sites, le nombre de comptes Utilisateurs, les capacités de stockage, les volumes de crédits ou de messages, les fonctionnalités accessibles ou les paramètres de configuration disponibles. Les Quotas applicables au Client sont ceux expressément prévus dans l'offre souscrite, le devis, le bon de commande ou tout acte contractuel conclu avec ANGHELLO, lesquels prévalent sur toute autre information.

1.4. Cadre contractuel

« **Conditions Spécifiques de Services et d'Utilisation** » ou « **CSSU** » : désignent les conditions particulières applicables à certains Services Complémentaires, Modules Optionnels ou fonctionnalités, existants ou à venir, publiées par ANGHELLO sur le Site Web ou communiquées au Client lors de la souscription. Les CSSU complètent les présentes CGSU et, en cas de contradiction, prévalent sur ces dernières pour le périmètre du Service concerné.

« **Accord de Traitement des Données** » ou « **DPA** » : désigne l'accord relatif au traitement des Données à caractère personnel, y compris ses annexes, annexé aux présentes CGSU en tant qu'Annexe 1 et faisant partie intégrante de l'ensemble contractuel. Le DPA encadre les conditions dans lesquelles ANGHELLO traite des Données personnelles pour le compte du Client dans le cadre des Services.

« **Commande** » : désigne toute commande de Services passée par le Client auprès d'ANGHELLO, que ce soit via le Site Web ou par acceptation d'un Devis, et acceptée conformément aux présentes CGSU.

« **Devis** » : désigne le document commercial émis par ANGHELLO à destination du Client, détaillant la nature, le périmètre et le prix des Services proposés, les modalités de paiement du prix, et définissant le cas échéant des modalités particulières applicables à la Commande telles que des remises.

« **Frais** » : désignent l'ensemble des montants dus par le Client au titre des Services souscrits, tels que détaillés dans la Commande et, le cas échéant, dans le Devis.

« **Période d'Abonnement** » : désigne la durée de validité de l'Abonnement pour un Site donné, d'un (1) an sauf disposition contraire expressément prévue dans le Devis, renouvelable par tacite reconduction, sous les conditions détaillées dans l'article 5.2.

« **Mise à niveau de l'Abonnement** » : désigne toute modification de la Commande en cours de Période d'Abonnement, notamment le passage à un niveau d'Abonnement supérieur, l'ajout de Sites, ou la souscription de Modules Optionnels ou Services Complémentaires, sous les conditions détaillées dans l'article 5.2.

« **Essai Gratuit** » ou « **Période d'Essai** » : désigne la période gratuite, d'une durée déterminée par ANGHELLO, durant laquelle le Client peut tester la Solution avant de souscrire un Abonnement payant, telle que définie à l'article 4.3.

1.5. Données

« **Données Personnelles** » : désignent les informations à caractère personnel au sens où elles sont définies par le RGPD, collectées et traitées pour les besoins de l'utilisation des Services. Les Données Personnelles incluent notamment les données relatives aux Visiteurs (telles que l'identité, coordonnées, informations d'enregistrement) et aux collaborateurs du Client (telles que l'identité et les informations de contact des employés hôtes et Utilisateurs), qu'elles soient contenues

dans les Données de Compte ou collectées par tout autre moyen dans le cadre de l'exécution des présentes CGSU. Le traitement des Données Personnelles est encadré par le DPA tel que défini à l'article 1.4.

« **Données de Compte** » : désignent l'ensemble des données créées, importées ou générées par le Client, ses Utilisateurs et ses Visiteurs dans le cadre de l'utilisation de la Solution, et stockées sur les serveurs d'ANGHELLO. Les Données de Compte incluent notamment les registres de visites, les configurations de Sites, les listes d'employés hôtes, les formulaires personnalisés, et toute autre donnée opérationnelle du Client. Les Données de Compte peuvent contenir des Données Personnelles, soumises aux dispositions du DPA. Les conditions d'export et de suppression des Données de Compte sont définies à l'article 12.

« **Données d'Utilisation** » : désignent les données techniques collectées automatiquement par ANGHELLO dans le cadre du fonctionnement de la Solution, pour les finalités suivantes : (a) analytics - données de volume agrégées et anonymisées relatives à l'utilisation des Fonctionnalités (nombre de visites, d'enregistrements, d'Utilisateurs actifs) ; (b) maintenance et débogage - informations techniques issues des en-têtes de navigation (version du navigateur, modèles d'erreur ou de dysfonctionnement) ; (c) cybersécurité et traçabilité - empreintes de connexion et journaux d'activité des Utilisateurs, collectés aux fins de sécurisation des accès et de détection des anomalies. Les Données d'Utilisation ne font l'objet d'aucun profilage comportemental individuel.

« **RGPD** » : désigne le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

« **Informations de conformité** » : désignent l'ensemble des politiques, procédures et documents relatifs à la sécurité, à la confidentialité et à la conformité RGPD, mis à disposition par ANGHELLO au Client sur demande.

ARTICLE 2 – OBJET ET ACCEPTATION DES CGSU

2.1. Objet des CGSU

Les CGSU ont pour objet de déterminer et d'encadrer les modalités dans lesquelles (i) ANGHELLO accorde au Client un droit d'accès et d'utilisation de la Solution et (ii) le Client accède aux Services et utilise la Solution, au sens de l'article L.441-1 du Code de commerce.

S'y ajoutent, le cas échéant, le Devis – qui détaille la nature, le périmètre et le prix des Services souscrits – et les Conditions Spécifiques de Services et d'Utilisation (CSSU) applicables à certains Services. Le tout forme, le cas échéant, l'ensemble contractuel auquel les Parties ont entendu se soumettre, et qu'elles s'engagent à respecter. En cas de contradiction entre les termes de ces documents, l'ordre de prévalence est le suivant : (1) le Devis, (2) les CSSU, (3) les CGSU.

2.2. Acceptation des CGSU

Les présentes CGSU et leurs annexes sont proposées systématiquement au Client – avec le Devis le cas échéant – et doivent être lues et acceptées sans réserve. Leur acceptation pleine et entière conditionne le démarrage des Services.

Le Client garantit que la personne physique acceptant les présentes CGSU en son nom dispose de la pleine capacité juridique et de tous les pouvoirs nécessaires pour la représenter et l'engager. L'accès et l'utilisation de la Solution par les Utilisateurs impliquent l'acceptation expresse et sans réserve de l'ensemble des présentes CGSU. Les CGSU constituent le socle unique de la relation commerciale ; le Client renonce à se prévaloir de tout autre document, et notamment de ses propres Conditions Générales d'Achat, qui sont inopposables à ANGHELLO.

2.3. Modalités d'acceptation

Lorsqu'un Devis est communiqué au Client, les présentes CGSU et leurs annexes lui sont transmises conjointement. Le Client retourne le Devis daté et signé, par courriel électronique, par signature électronique ou par tout moyen écrit accepté par ANGHELLO. La signature du Devis vaut acceptation pleine et entière des présentes CGSU et de leurs Annexes. Les Parties peuvent en outre convenir de dater et parapher l'ensemble des documents contractuels. Dépassé le délai imparti par ANGHELLO pour la signature de ces éléments, ce dernier se réserve le droit de rétracter son offre de Services. Dans pareille hypothèse, l'offre est alors considérée comme caduque.

Lorsqu'aucun devis n'est communiqué au Client, ce dernier prend connaissance des CGSU publiées sur le Site Web ou le Portail Client et les accepte pleinement et sans réserve, conformément à l'article 2.2.

Dans toutes les hypothèses, le Client déclare prendre connaissance des CGSU avant la mise en œuvre de la procédure de Commande et l'usage des services proposés par ANGHELLO. Elles entrent en vigueur à compter de leur acceptation par le Client, la version en vigueur au moment de l'acceptation reste celle applicable le temps de l'exécution des Services.

2.4. Indépendance des clauses

Toutes les clauses des présentes CGSU sont indépendantes les unes des autres. Si une stipulation quelconque des présentes CGSU venait à être déclarée nulle ou inapplicable du fait d'une décision de justice définitive ou de l'application d'une loi ou d'un règlement, le reste des stipulations demeurerait en vigueur. Dans une telle hypothèse, les Parties s'engagent à négocier de bonne foi une disposition de substitution valable et exécutoire dont l'effet économique se rapprochera le plus possible de celui de la disposition frappée de nullité.

2.5. Accord de Traitement des Données à Caractère Personnel (DPA)

Le traitement des données à caractère personnel effectué par ANGHELLO pour le compte du Client dans le cadre du Service est régi par l'Accord de Traitement des Données (DPA), annexé aux présentes CGSU en tant qu'Annexe 1. Il fait partie intégrante de l'ensemble contractuel.

L'acceptation des présentes CGSU par l'Administrateur du Compte Client, qui déclare avoir la capacité juridique d'engager son organisation, vaut acceptation du DPA. En cas de contradiction entre les présentes CGSU et le DPA, les stipulations du DPA prévalent sur toute question relative au traitement des données à caractère personnel.

Les modalités de mise à jour du DPA et de gestion des sous-traitants ultérieurs sont définies à l'article 3.3.

ARTICLE 3 – VERSIONS ET MODIFICATIONS DES CGSU

3.1. Modification des CGSU

ANGHELLO se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Services et d'Utilisation.

Le cas échéant, toute modification sera notifiée au Client par courriel électronique au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur, aux adresses emails des comptes administrateurs, et par modale applicative dans le Portail Client, au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. La notification précise la nature des modifications et comprend un lien vers la version PDF complète des CGSU mises à jour.

À compter de la notification, l'Administrateur du Compte Client est invité à valider les nouvelles CGSU via le Portail Client. Cette validation vaut acceptation pleine et entière de la nouvelle version des CGSU intégrant les modifications, dont ANGHELLO conserve trace (identifiant, horodatage).

Le Client est en droit de ne pas consentir aux modifications annoncées. A ce titre, il dispose d'un droit de résiliation spécifique, exercé par notification écrite adressée à ANGHELLO dans le délai de trente (30) jours précité, et sans pénalité. Cette résiliation prend effet à la date d'entrée en vigueur des modifications contestées, par dérogation au préavis prévu à l'article 9. Elle dispense le Client de toute autre formalité.

À défaut de résiliation notifiée dans ce délai de trente (30) jours, le Client sera réputé avoir accepté les modifications et consentir à la nouvelle version des CGSU. La version en vigueur des Conditions Générales de Services et d'Utilisation est consultable à tout moment sur le Site Web ou le Portail Client.

3.2. Archivage

Pour la bonne exécution des CGSU, ANGHELLO en archive une copie numérique à laquelle le Client peut demander l'accès, conformément à l'article 1127-1 du Code civil.

3.3. Modification du DPA et des sous-traitants ultérieurs

Les modifications du DPA constituant l'Annexe 1 aux présentes CGSU sont soumises aux dispositions de l'article 3.1., et dès lors, aux conditions similaires de renouvellement.

Pour tout ajout ou remplacement de sous-traitant ultérieur, la notification précise en outre l'identité du sous-traitant concerné, sa localisation et la finalité du traitement confié.

Lorsque ce sous-traitant est exclusivement associé à une fonctionnalité optionnelle du Service, et que sa désactivation est techniquement possible sans affecter le fonctionnement essentiel du Service, le Client peut, en lieu et place de la résiliation, choisir de désactiver cette fonctionnalité afin qu'aucune donnée ne soit transmise au sous-traitant concerné. ANGHELLO s'engage à mettre à disposition les moyens techniques permettant cette désactivation préalablement à l'entrée en vigueur de la modification.

La liste des sous-traitants ultérieurs, la fonctionnalité associée à chacun et son caractère optionnel ou essentiel sont précisés dans le DPA constituant l'Annexe 1 aux présentes CGSU.

ARTICLE 4 – TARIFICATION DES SERVICES

4.1. Devis

ANGHELLO communique au Client son offre de prix à travers le devis. L'établissement d'un devis par ANGHELLO peut être facturé au Client.

Ce dernier contient nécessairement :

- La nature et le détail des Services proposés,
- Le prix HT et TTC des Services proposés et les éventuels frais et/ou réductions appliqués,
- Les modalités et délais d'exécution des Services,
- Les modalités de paiement,

En principe, le devis a une durée de validité de quatorze (14) jours calendaires. ANGHELLO se réserve le droit de modifier ledit délai, ce dernier étant stipulé directement dans le devis. Si le Client accepte le devis dans le délai indiqué, il le retourne daté et signé à ANGHELLO, par courriel électronique, par signature électronique ou par tout moyen écrit accepté par ANGHELLO. Les Parties peuvent en outre convenir de parapher et dater l'ensemble des documents contractuels.

L'offre acceptée par le Client, les prix indiqués au devis sont fermes et non négociables, ils peuvent être révisés dans les conditions énoncées à l'article 4.2 ci-après.

4.2. Révision tarifaire

Dans l'hypothèse où aucun devis n'a été communiqué au Client, les Services sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le Site Web. Le prix est exprimé en euros, hors taxes et toutes taxes comprises. Le prix appliqué à la Commande est celui en vigueur sur le Site Web au moment de l'enregistrement de la Commande. La Commande validée, le prix est ferme et non négociable, il peut être révisé dans les conditions énoncées ci-après

En effet, ANGHELLO se réserve le droit de réviser ses tarifs une fois par an, dans la limite de dix pour cent (10 %) HT par rapport aux tarifs de la Période d'Abonnement précédente.

Les tarifs ainsi révisés entrent en vigueur de plein droit au premier jour de chaque nouvelle Période d'Abonnement et ne s'appliquent pas rétroactivement à la période en cours.

Le Devis établi à l'occasion d'un renouvellement, lorsqu'il est requis par le Client, reflète les tarifs en vigueur au moment de son émission. Lorsque le Client a souscrit un Abonnement reconductible par tacite reconduction, le prix appliqué en vigueur au moment de la Commande est garanti pour la durée de la Période d'Abonnement en cours.

Le cas échéant, ANGHELLO notifie le Client de toute révision tarifaire au moins soixante (60) jours avant la fin de la Période d'Abonnement en cours, à l'occasion de l'avis de renouvellement, par courriel à l'adresse électronique du Client.

En cas de désaccord avec les nouveaux tarifs, le Client dispose d'un droit de résiliation sans pénalité, exercé par notification écrite adressée à ANGHELLO dans un délai de trente (30) jours suivant la notification de révision tarifaire. Cette résiliation prend effet à la fin de la Période d'Abonnement en cours, empêchant ainsi le renouvellement aux nouveaux tarifs.

À défaut de résiliation notifiée dans ce délai de trente (30) jours, le Client est réputé avoir accepté les nouveaux tarifs, qui s'appliqueront automatiquement lors du renouvellement.

4.3. Services Gratuits

ANGHELLO peut proposer au Client, à sa seule discrétion, des Services Gratuits. Les Services Gratuits sont fournis en l'état et ne sont assortis d'aucune garantie. Les Services Gratuits ne faisant l'objet d'aucune contrepartie de la part du Client, ANGHELLO n'engage aucune responsabilité à leur égard et se réserve le droit de les modifier ou de les interrompre à tout moment sans préavis.

4.4. Période d'Essai

De la même façon, ANGHELLO peut proposer au Client, à sa seule discrétion, une Période d'Essai permettant un accès gratuit et temporaire à tout ou partie des Services. La durée de la Période d'Essai, les fonctionnalités incluses et les conditions spécifiques seront déterminées par ANGHELLO à sa seule discrétion et communiquées au Client par courriel sur son adresse électronique. À la fin de la Période d'Essai, le Client peut choisir ou non de souscrire à un abonnement payant pour continuer à utiliser les Services, sous réserve d'accepter les termes des présentes CGSU. La Période d'Essai gratuite ne faisant l'objet d'aucune contrepartie de la part du Client, ANGHELLO n'engage aucune responsabilité à son égard et se réserve le droit de la modifier ou de l'interrompre à tout moment sans préavis.

4.5. Régime contractuel applicable aux Services Gratuits et à la Période d'Essai

Le Client reconnaît que l'utilisation des Services Gratuits ou de la Période d'Essai est soumise aux présentes CGSU. ANGHELLO se réserve donc le droit de restreindre ou de résilier l'accès aux Services Gratuits ou à la Période d'Essai en cas de violation des présentes CGSU.

ARTICLE 5 – MODALITÉS DE SOUSCRIPTION AUX SERVICES

5.1. Processus de commande

Dans l'hypothèse où un devis est communiqué au Client, la Commande est passée directement auprès d'ANGHELLO et ses modalités de mise en œuvre, ainsi que le champ d'utilisation pour le(s) Service(s) sont détaillés dans le Devis.

Dans tous les autres cas, il appartient au Client de sélectionner sur le Site Web les Services qu'il désire commander, selon les modalités détaillées ci-après.

Pour accéder aux Services, le Client souscrit, pour chaque Site rattaché à son Organisation, un Abonnement de même niveau, en soumettant une Commande via le Site Web ou par acceptation d'un Devis. Le Client peut également souscrire des Modules Optionnels et/ou des Services Complémentaires.

Lors de la soumission de la Commande, le Client aura la possibilité (i) d'effectuer le paiement du Prix sur le Site Web par voie de paiement sécurisé, ou (ii) de recevoir une facture, payable par virement conformément à l'article 6. Dans les deux cas, ANGHELLO s'assure de l'envoi d'une facture commerciale et conforme aux exigences de l'article L441-9 du Code de Commerce.

Lors de la validation de la Commande par ANGHELLO, le Client reçoit un e-mail (« E-mail de confirmation ») confirmant l'acceptation de sa Commande ainsi que les détails du ou des Services auxquels le Client a souscrit et la manière d'y accéder.

Chaque Commande, qu'elle résulte d'un Devis ou d'une souscription en ligne, définit le périmètre des Services souscrits, notamment :

- 1) le nombre de Sites rattachés à l'Organisation ;
- 2) le niveau d'Abonnement, les Fonctionnalités et les Quotas associés ;
- 3) les éventuels Modules Optionnels et Services Complémentaires ;
- 4) la date de début et la durée de la Période d'Abonnement ;
- 5) le cas échéant, toute condition particulière convenue dans le Devis.

Les Quotas et limites applicables à chaque niveau d'Abonnement (nombre de collaborateurs, de langues, durée de conservation des données, etc.) sont décrits sur le Site Web et, le cas échéant, précisés dans le Devis.

5.2. Abonnements

Un Abonnement est souscrit pour chaque Site de l'Organisation, au même niveau d'Abonnement, pour une Période d'Abonnement telle que définie à l'article 1.4.

Les Abonnements se renouvellent automatiquement à l'issue de chaque Période d'Abonnement, pour une durée équivalente, sauf résiliation par l'une ou l'autre des Parties dans les conditions prévues aux présentes. Un avis de renouvellement est envoyé à l'adresse électronique du Client au moins soixante (60) jours avant la fin de la Période

d'Abonnement en cours. Les Frais acquittés au titre d'une Période d'Abonnement en cours restent acquis à ANGHELLO et ne donnent lieu à aucun remboursement, quelle que soit la cause de cessation de l'Abonnement.

Au cours d'une Période d'Abonnement, le Client peut procéder à une Mise à niveau de l'Abonnement telle que définie à l'article 1.4, notamment : le passage à un niveau d'Abonnement supérieur, l'ajout de Sites à l'Organisation, ou la souscription de Modules Optionnels ou de Services Complémentaires récurrents.

Toute Mise à niveau prend effet immédiatement, entraîne la réinitialisation de la Période d'Abonnement (nouvelle durée d'un an à compter de la date de Mise à niveau) et donne lieu à une nouvelle facturation. Les Frais déjà acquittés au titre de la Période d'Abonnement en cours sont crédités au prorata temporis sur les nouveaux Frais ; la différence est due par le Client à la date de la Mise à niveau.

Les prestations facturées à l'unité ou au forfait (notamment les Packs SMS et les forfaits d'accompagnement) ne relèvent pas du mécanisme de Mise à niveau et sont facturées selon les conditions décrites à l'article 5.3.

Le Client peut demander une réduction du périmètre de ses Services (passage à un niveau d'Abonnement inférieur, suppression de Sites, retrait de Modules Optionnels ou de Services Complémentaires récurrents). La réduction prend effet au terme de la Période d'Abonnement en cours et n'ouvre droit à aucun remboursement au titre de la période restante. Le Client qui souhaite y procéder doit en informer ANGHELLO par écrit au plus tard trente (30) jours avant la fin de la Période d'Abonnement en cours.

5.3. Services complémentaires

Les Services complémentaires susceptibles d'être proposés par ANGHELLO à la date des présentes sont décrits ci-après. Cette liste n'est pas exhaustive et peut évoluer conformément à l'article 5.5.

Certains Services Complémentaires ou Modules Optionnels, existants ou à venir, peuvent faire l'objet de Conditions Spécifiques de Services et d'Utilisation (CSSU) qui complètent les présentes CGSU pour le périmètre du Service concerné. Les CSSU applicables sont publiées sur le Site Web ou communiquées au Client lors de la souscription. Le Client accepte les CSSU applicables au moment de la souscription du Service concerné. Les CSSU font partie intégrante de l'ensemble contractuel défini à l'article 2.1.

Certains Services Complémentaires peuvent en outre être soumis à des conditions techniques spécifiques, à une activation manuelle ou à une configuration par le Client dans son environnement propre. ANGHELLO fournit la documentation associée dans le Portail Client et sa Documentation.

- **Pack SMS** : les crédits SMS sont partagés entre les différents Abonnements (Sites) et peuvent être utilisés pour notifier les employés hôtes à l'arrivée d'un visiteur et pour envoyer des alertes SMS en cas d'évacuation aux responsables identifiés ; disponible à l'achat unitaire. Les crédits SMS sont valables pendant toute la durée de l'Abonnement en cours et de ses éventuels renouvellements, puis expirent à la date de cessation effective de l'Abonnement. Ils ne sont pas remboursables et ne peuvent être convertis en valeur monétaire. Le prix du Pack SMS est celui indiqué dans le bon de commande, ou à défaut, communiqué par ANGHELLO. Le Client reconnaît que l'envoi des SMS dépend d'opérateurs tiers et que des retards ou échecs de livraison peuvent survenir indépendamment de la volonté d'ANGHELLO.

- **Forfait Onboarding** : Prestations d'accompagnement et de mise en service de la Solution pour le Client ; disponible à l'achat, prix forfaitaire. Il inclut notamment : la personnalisation du compte, l'import des données des employés, l'import des consignes d'entrée et la configuration des formulaires d'enregistrement, sous réserve que le Client fournisse ces éléments dans les formats et dans les délais convenus par écrit entre les Parties au moment de la commande, ou convenu spécifiquement dans le Devis fourni au Client. Ce forfait est limité à un volume de quatre (4) heures de travail. Toute intervention excédant cette limite fera l'objet d'une facturation complémentaire au tarif horaire indiqué dans le bon de commande ou, à défaut, communiqué par ANGHELLO. Le Client s'engage à transmettre à ANGHELLO, dans les délais

convenus et selon les formats requis, l'ensemble des informations et documents nécessaires à la réalisation du Forfait Onboarding. En cas de retard, d'inexactitude ou d'incomplétude dans les données fournies par le Client, ANGHELLO ne saurait être tenue responsable des difficultés rencontrées ou des délais supplémentaires. Le cas échéant, ANGHELLO se réserve la possibilité de facturer toute prestation additionnelle rendue nécessaire par l'absence ou l'insuffisance des informations requises.

- **Service d'assistance** : Le service d'assistance permet au Client de joindre l'équipe support d'ANGHELLO par téléphone, pour toute question relative à l'utilisation fonctionnelle ou technique de la solution. Ce service est accessible en langue française uniquement, du lundi au vendredi (hors jours fériés en France), de 9h00 à 17h00 (heure d'Europe centrale – CEST), à l'exception des périodes de maintenance programmée. Il est souscrit sur la base d'un abonnement par Site, et inclut un volume forfaitaire de cinq (5) heures de communication par an et par Site, correspondant au temps cumulé d'échange et de traitement des demandes. L'assistance couvre exclusivement les demandes liées à l'exploitation normale du service. Elle n'inclut pas les prestations d'assistance à projet ou de formation. Les demandes sont traitées selon les meilleures pratiques, sans garantie de délai de réponse contractuel.

- **Extension « Due Diligence & Négociation »** : Option réservée aux Abonnements Premium. Elle permet la mise à disposition de deux (2) heures de disponibilité, incluant (i) la revue de la due diligence et des demandes spécifiques liées aux Informations de conformité (Article 1.5) ; (ii) les échanges nécessaires à la négociation des modalités de l'Accord de Traitement des Données (DPA) et des présentes Conditions Générales. La souscription de cette option ouvre un processus de négociation de gré à gré strictement circonscrit aux seuls aspects relatifs à l'Accord de Traitement des Données (DPA) et à la personnalisation des présentes Conditions Générales, toutes les autres dispositions (fonctionnalités, tarification de base, SLA standard, etc.) demeurant inchangées et non négociables. Cette option est souscrite sur la base d'un Abonnement Premium par Site, aux conditions tarifaires en vigueur au jour de la Commande telles que publiées sur le Site Web d'ANGHELLO ou communiquées dans le Devis. Les heures supplémentaires sont facturées 150 € HT/h sur validation préalable du Client (par email ou via le Portail Client). La clause de révision tarifaire est négociable et intégrée au processus de gré à gré, avec notification au Client soixante (60) jours avant toute modification annuelle.

- **Module « Induction Sécurité »** : Le module « Induction Sécurité » constitue une fonctionnalité complémentaire permettant au Client de concevoir et de mettre à disposition des Visiteurs un questionnaire de validation des consignes de sécurité, préalablement définies par le Client. Ce module est souscrit sur la base d'un abonnement par Site, aux conditions tarifaires en vigueur au jour de la Commande, telles que publiées sur le Site Web d'ANGHELLO ou communiquées dans le Devis. Le module « Induction Sécurité » est facturé pour chaque Site faisant l'objet d'un Abonnement actif, indépendamment de son usage effectif sur ce Site. Le Client demeure seul responsable du contenu, de la configuration et de la diffusion des questions créées via le module. Il lui appartient de s'assurer que les consignes diffusées sont conformes aux exigences applicables en matière de sécurité, de santé et de prévention sur son ou ses Sites. ANGHELLO ne saurait être tenue responsable, à quelque titre que ce soit, des conséquences résultant d'une utilisation erronée, incomplète ou inadaptée du module, ni de l'absence de validation effective par les Visiteurs.

- **Module « Champs personnalisés avancés »** : Le module « Champs personnalisés avancés » constitue une fonctionnalité complémentaire permettant au Client d'ajouter des champs spécifiques dans les formulaires d'enregistrement, de sortie ou dans les métadonnées associées aux Visiteurs. Parmi les types de champs disponibles (liste non exhaustive) : champ Signature, champ Adresse avec géocodage, champ Évaluation (notation), champ Liste à sélection multiple. Ce module est souscrit sur la base d'un abonnement par Site, aux conditions tarifaires en vigueur au jour de la Commande, telles que publiées sur le Site Web d'ANGHELLO ou communiquées dans le Devis. Il est facturé pour chaque Site faisant l'objet d'un Abonnement actif, indépendamment de son usage effectif. Le Client demeure seul responsable de la configuration des champs, de la rédaction des intitulés, des finalités associées et de la conformité de leur utilisation, notamment au regard de ses obligations réglementaires (et en particulier du RGPD). À ce titre, il lui appartient notamment de s'assurer que : (1) les données collectées sont pertinentes et strictement nécessaires à l'objectif poursuivi ; (2) les Visiteurs sont dûment informés de la nature et des finalités des données recueillies ; et (3) l'ensemble du

traitement est conforme à sa politique de confidentialité. Le module est compatible avec les fonctionnalités d'anonymisation automatique ou manuelle proposées par ANGHELLO. Il appartient au Client de les activer conformément à sa politique de conservation des données. ANGHELLO ne saurait être tenue responsable, à quelque titre que ce soit, des conséquences résultant d'une configuration erronée, inadaptée ou d'un usage non conforme du module.

- **Plugin MS Teams** : fonctionnalité permettant d'envoyer des notifications d'événements ANGHELLO (arrivée de visiteurs, sortie, etc.) aux collaborateurs du Client via Microsoft Teams, à condition que le Client dispose de sa propre instance Microsoft 365 compatible. Ce plugin nécessite une configuration préalable, décrite dans le Portail Client. ANGHELLO ne saurait être responsable d'un mauvais paramétrage ou d'un comportement inattendu lié à des restrictions de l'environnement Microsoft du Client. Le « Plugin MS Teams » est facturé pour chaque Site faisant l'objet d'un Abonnement actif, indépendamment de son usage effectif sur ce Site, aux conditions tarifaires en vigueur au jour de la Commande, telles que publiées sur le Site Web d'ANGHELLO ou communiquées dans le Devis.

- **Module « Pré-enregistrement des visites »** : fonctionnalité permettant aux collaborateurs du Client de pré-enregistrer un Visiteur en amont de sa venue, via l'interface du portail ANGHELLO ou par ajout d'une adresse dédiée dans un outil de calendrier compatible (ex : Outlook, Google Calendar). Ce module est souscrit sur la base d'un abonnement par Site, aux conditions tarifaires en vigueur au jour de la Commande, telles que publiées sur le Site Web d'ANGHELLO ou communiquées dans le Devis. Il est facturé pour chaque Site faisant l'objet d'un Abonnement actif, indépendamment de son usage effectif.

- **Module « API & Webhooks »** : ce module permet au Client d'interfacer la Solution ANGHELLO avec ses outils internes via une API REST sécurisée et un système de Webhooks déclenchés lors d'événements spécifiques (exemple: arrivée d'un visiteur). Il est destiné à faciliter les échanges avec des systèmes tiers (SIRH, badgeuses, outils QHSE, etc.) et nécessite une configuration par le Client dans son propre environnement technique, à l'aide de la documentation fournie par ANGHELLO. ANGHELLO ne saurait être tenu responsable des traitements effectués via les systèmes du Client ou des conséquences d'une mauvaise implémentation de l'API ou des Webhooks. Le module est souscrit sur la base d'un abonnement par Site, aux conditions tarifaires en vigueur au jour de la Commande, telles que publiées sur le Site Web d'ANGHELLO ou communiquées dans le Devis, et facturé pour chaque Site faisant l'objet d'un Abonnement actif, indépendamment de son usage effectif.

5.4. Formules d'Abonnement et modules disponibles

ANGHELLO propose plusieurs formules d'Abonnement, dont les grandes lignes fonctionnelles sont décrites ci-après, et dont les conditions détaillées peuvent être précisées sur le Site Web ou dans le devis au moment de la Commande.

L'Abonnement « **ESSENTIEL** » constitue l'offre de base. Il donne accès à l'ensemble des fonctionnalités essentielles de la Solution et permet, en option, la souscription à un ou plusieurs services complémentaires (tels que décrits à l'article 5.3), sous réserve de compatibilité technique et aux conditions tarifaires applicables.

L'Abonnement « **PREMIUM** » inclut, en plus des fonctionnalités de l'offre ESSENTIEL, un accès élargi à certains services complémentaires, notamment le pré-enregistrement des visites, le plugin Microsoft Teams, les API & Webhooks, les champs personnalisés avancés, l'induction sécurité, ainsi qu'un plafond étendu des Quotas.

L'Abonnement « **ENTREPRISE** » est destiné aux organisations ayant des besoins spécifiques en matière de conformité ou de volumétrie. Il n'est accessible que sur Devis. Il inclut l'ensemble des fonctionnalités de l'offre PREMIUM ainsi que des conditions particulières définies dans le Devis, notamment en matière de durée de conservation des données, d'accompagnement, de niveaux de service et d'aménagements contractuels (incluant la due diligence et la négociation des conditions).

ANGHELLO se réserve la possibilité de faire évoluer le contenu des offres ou la répartition des services complémentaires entre les différentes formules, mais à des conditions équivalentes ou supérieures, et sans altération substantielle des engagements contractuels souscrits par le Client à la date de la Commande.

5.5. Évolution des offres, modules et règles d'usage

Dans le cadre de l'exploitation d'une solution SaaS multi-tenant, ANGHELLO se réserve la faculté de faire évoluer les fonctionnalités, modules, règles d'usage ou limites applicables aux Services, notamment pour des raisons techniques, de sécurité, de conformité réglementaire, de performance, ou afin de garantir un usage équitable des Services entre les clients d'ANGHELLO.

Ces évolutions peuvent notamment conduire à :

- l'introduction de nouveaux modules ou fonctionnalités optionnels ;
- l'instauration ou l'ajustement de règles d'usage raisonnable destinées à prévenir les usages manifestement abusifs ou détournés des Services ;
- la modification de la répartition des fonctionnalités entre les différentes formules d'Abonnement pour les nouvelles souscriptions.

Ces évolutions n'ont pas pour effet de remettre en cause de manière substantielle les capacités, quotas ou fonctionnalités souscrits par le Client au moment de la Commande, ni d'altérer l'usage normal des Services pendant la durée de l'Abonnement en cours.

Les fonctionnalités, capacités ou modules introduits postérieurement à la Commande peuvent faire l'objet de conditions spécifiques ou d'une souscription distincte.

Toute évolution significative affectant les conditions d'utilisation des Services souscrits par le Client fera l'objet d'une information préalable du Client au moins soixante (60) jours avant son entrée en vigueur. Les évolutions rendues nécessaires par des impératifs de sécurité ou de conformité réglementaire peuvent être appliquées sans délai, sous réserve d'en informer le Client dans les meilleurs délais.

En cas d'évolution substantielle des Services, le Client dispose d'un droit de résiliation sans pénalité, exercé par notification écrite adressée à ANGHELLO dans un délai de trente (30) jours suivant la notification de l'évolution.

Cette résiliation prend effet :

- Soit immédiatement, si l'évolution rend impossible l'usage normal des Services ;
- Soit à la date d'entrée en vigueur de l'évolution contestée ;
- Soit, au choix du Client, à la fin de la Période d'Abonnement en cours.

À défaut de résiliation notifiée dans le délai de trente (30) jours, le Client est réputé avoir accepté l'évolution des Services. Les évolutions non substantielles (corrections de bugs, améliorations de performance, mises à jour de sécurité, ajout de fonctionnalités optionnelles) peuvent être déployées sans notification préalable et ne donnent pas droit à résiliation.

ARTICLE 6 – MODALITÉS DE PAIEMENT

6.1. Moyens et conditions de paiement

Le paiement des Services par le Client s'effectue par prélèvement automatique, carte bancaire, virement bancaire ou tout autre moyen de paiement accepté par ANGHELLO et affiché sur son Site Web ou ses factures.

Lorsque le Client procède au paiement du prix par virement bancaire, il indique le numéro correspondant de la facture.

Dans certains cas, et lorsque le Client y a préalablement consenti, le paiement des Services peut s'effectuer par prélèvement SEPA.

Dans cette hypothèse, le Client doit avoir préalablement consenti à ce que le paiement soit initié par ANGHELLO en règlement des Services. Son consentement se matérialise à travers le mandat de prélèvement dont il prend dûment connaissance, signe s'il y consent, et qu'il remet à ANGHELLO accompagné de son RIB (Relevé d'Identité Bancaire) au format international comportant le code IBAN (International Bank Account Number, Numéro de Compte Bancaire International).

Le mandat de prélèvement comporte la référence unique de mandat (« RUM »), l'identifiant d'ANGHELLO créancier ainsi que les coordonnées de ce dernier, ainsi que le détail des modalités d'opposition et de contestation dont dispose le Client.

Lorsque le Client a consenti au paiement par prélèvement SEPA, il est informé, avant même le démarrage des Services, de l'échéancier de paiement mis en place. A défaut, faute d'échéancier défini à l'avance, il est prévenu au moins quatorze (14) jours à l'avance qu'un prélèvement SEPA va être effectué.

Le Client est informé qu'il peut mettre fin au mandat de prélèvement à tout moment en informant ANGHELLO par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par courriel électronique, de la résiliation. Il indique à sa Banque la RUM pour laquelle il a retiré son consentement.

Le paiement des Services est exigible à la date de souscription et à la date de chaque renouvellement annuel.

Si le Client a effectué un paiement pour ses Services en utilisant un service de paiement en ligne (exploité par ANGHELLO ou par l'un de ses partenaires de solution de paiement), le Client autorise par la présente ANGHELLO à utiliser les références de paiement fournies pour tous les Frais dus pour toutes les Périodes d'Abonnement renouvelées.

Le paiement des factures éditées par ANGHELLO est exigible **dans les trente (30) jours suivant la date de facturation**.

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

6.2. Retard et défaut de paiement

Tout retard ou défaut de paiement entraîne l'exigibilité des sommes restantes dues.

Conformément aux termes de l'article L441-10 du Code de Commerce, ils entraînent également le calcul, et donc le paiement d'une indemnité égale à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal en cours (taux appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage) calculée au prorata du nombre de jours de retard de paiement, et exigible dès le jour suivant la date limite de règlement figurant sur la facture.

Le taux applicable pendant le premier semestre de l'année concernée est le taux en vigueur au 1er janvier de l'année en question, pour le second semestre, il correspond au taux en vigueur à partir du 1er juillet de l'année en question.

Ces pénalités sont calculées sur la somme restante TTC à payer, et courent à compter du jour suivant la date d'échéance de règlement figurant sur la facture.

Le Client devra également s'acquitter d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement par facture en retard de paiement d'un montant de quarante (40) euros. Cette indemnité forfaitaire est exigible dès le jour suivant la date limite de règlement figurant sur la facture. Tout défaut de paiement de l'une ou plusieurs des factures établies dans le cadre des Services pourra également entraîner :

- a) L'exigibilité immédiate, par ANGHELLO, de toutes les sommes dues au titre des Services, et ce, quelles que soient les échéances de paiement initialement prévues ;
- b) La suspension immédiate de l'exécution des Services jusqu'au paiement du prix ;
- c) Le non-respect par le Client de son obligation de payer le prix pourra par ailleurs justifier la résolution des CGSU dans les conditions énoncées à l'Article 10 ci-après.

ARTICLE 7 – CONDITIONS D'UTILISATION ET OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1. Usage conforme des Services

Le Client s'engage à utiliser les Services conformément aux lois et règlements en vigueur. Toute utilisation frauduleuse ou abusive des Services est interdite et pourra entraîner la résolution des CGSU, de l'Abonnement et des éventuels Services Complémentaires dans les conditions énoncées à l'Article 10 ci-après.

Le Client est seul responsable de la vérification de l'adéquation de la Solution aux exigences légales, réglementaires ou sectorielles spécifiques applicables à son activité ou à ses Sites (notamment en matière de défense, d'industries réglementées, de sites classés ou d'établissements recevant du public). ANGHELLO fournit une solution généraliste de gestion des visiteurs et ne garantit pas sa conformité aux normes ou référentiels propres à un secteur d'activité particulier.

7.2. Usage acceptable de la Solution

Le Client s'engage à utiliser la Solution exclusivement dans le cadre de son activité professionnelle et conformément à l'objet décrit à l'article 2, à savoir la gestion de l'accueil de visiteurs, la gestion d'événements ponctuels organisés dans ses locaux et, le cas échéant, la gestion des flux de personnes sur ses Sites.

Il est expressément interdit au Client de :

- (i) utiliser la Solution à des fins de surveillance, de profilage ou de traitement discriminatoire des visiteurs, fondés notamment sur l'origine, le sexe, l'apparence physique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou tout autre critère prohibé par la loi ;
- (ii) utiliser la Solution pour la gestion de salons, foires, congrès ou tout événement ouvert au public dépassant le cadre de l'accueil dans les locaux du Client ;
- (iii) mettre la Solution, directement ou indirectement, à la disposition de tiers non autorisés, en violation des restrictions prévues à l'article 7.6 ;
- (iv) collecter, via les champs personnalisés ou les questionnaires de la Solution, des données sans rapport avec l'objet de gestion de l'accueil ou excédant ce qui est nécessaire au regard des finalités déclarées par le Client ;
- (v) collecter ou traiter, via la Solution, des données relevant des catégories particulières au sens de l'article 9 du RGPD, notamment des données de santé, des données biométriques, des données relatives aux opinions politiques, aux convictions religieuses ou à l'origine ethnique, sauf lorsque le Client justifie d'une base légale appropriée et en assume l'entière responsabilité ;

(vi) utiliser les Services à des fins de prospection commerciale déloyale, d'envoi de messages électroniques non sollicités (spamming) ou surtaxés (SMS pumping) ;

(vii) utiliser les Services d'une manière susceptible de porter atteinte à l'intégrité, à la sécurité ou au bon fonctionnement de la Solution ou des infrastructures d'ANGHELLO.

Tout usage non conforme aux stipulations du présent article pourra entraîner la suspension immédiate de l'accès aux Services, dans les conditions prévues à l'article 10 (clause résolutoire).

7.3. Prérequis techniques et environnement du Client

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques techniques des Services ainsi que des prérequis nécessaires à leur utilisation, tels que décrits dans la documentation mise à disposition par ANGHELLO, notamment sur le Site Web ou dans le centre d'aide en ligne.

Il appartient au Client de s'assurer que son environnement technique est compatible avec les Services, conformément aux informations communiquées par ANGHELLO. En particulier, pour utiliser les Services, le Client doit disposer, à ses frais et sous sa responsabilité, d'une connexion à Internet adéquate et d'un navigateur Internet à jour.

Lorsque le Client utilise des Appareils dédiés à l'accueil des Visiteurs (tablettes, bornes, kiosques ou imprimantes de badges), il en assume l'acquisition, l'installation, la configuration, la maintenance et la sécurisation physique, que ces Appareils soient fournis par ses soins ou par un prestataire tiers. ANGHELLO n'intervient ni dans le choix ni dans la fourniture du matériel et décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement, de perte, de vol ou de détérioration des Appareils. Le Client peut, s'il le souhaite, être orienté vers un partenaire référencé par ANGHELLO pour l'accompagner dans le choix, la fourniture et l'installation du matériel ; les prestations dudit partenaire relèvent de sa seule responsabilité contractuelle.

7.4. Informations contractuelles et identification

Le Client s'oblige à communiquer et mettre à jour pendant la durée des CGSU ses informations d'identification.

Dans toute correspondance avec ANGHELLO, le Client doit mentionner son identifiant client communiqué par ANGHELLO pour permettre à ce dernier d'en assurer le traitement diligent.

7.5. Conditions d'utilisation des Services

Sous réserve des conditions et restrictions énoncées dans les présentes CGSU, ANGHELLO accorde au Client une licence révocable, non exclusive et non transférable, sans droit de sous-licence, pour accéder et utiliser le(s) Service(s) tels que mentionnés dans sa Commande, pendant la Période d'Abonnement applicable, et conformément aux présentes CGSU.

Les Services sont mis à disposition du Client pour un usage raisonnable, apprécié au regard de la nature de son activité, du nombre de Sites souscrits et de la formule d'Abonnement retenue. Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services d'une manière excessive ou anormale, notamment en termes de volume de visiteurs enregistrés, de fréquence d'appels à l'API, de sollicitations du support ou de capacité de stockage. L'espace de stockage mis à disposition du Client est exclusivement destiné aux contenus nécessaires au fonctionnement des Services (logos, médias des consignes, documents soumis aux Visiteurs) et ne saurait être utilisé à d'autres fins.

ANGHELLO peut publier et mettre à jour une politique d'usage raisonnable précisant les seuils et limites applicables. Cette politique, accessible depuis le Site Web ou le Portail Client, fait partie intégrante des présentes CGSU. En cas d'usage manifestement excessif, ANGHELLO en informe le Client et lui accorde un délai raisonnable pour régulariser sa

consommation. À défaut de régularisation, ANGHELLO se réserve le droit de limiter l'accès aux Services concernés ou de proposer une offre commerciale adaptée.

7.6. Restrictions d'utilisation

Le Client s'engage à ne pas altérer les Services, ni permettre à ses Utilisateurs de le faire : modifier, créer des copies dérivées, ou copier tout ou partie des Services ; procéder à toute opération d'ingénierie inverse, décompilation ou analyse du code source de la Solution ; contourner, perturber ou désactiver les dispositifs de sécurité ou de performance des Services ; distribuer, accorder des sous-licences, céder, partager les droits de propriété, revendre, louer ou transférer autrement les Services ou son droit d'utilisation des Services.

Cette obligation est une obligation de résultat à la charge du Client, dont le non-respect peut par ailleurs entraîner l'engagement de sa responsabilité civile extra-contractuelle.

7.7. Données et contenus du Client

Le Client demeure propriétaire exclusif des données et contenus qu'il traite via les Services.

Il est seul responsable de la licéité, de l'exactitude, de la pertinence et de la conformité des données et contenus qu'il intègre ou fait intégrer sur la plateforme, ainsi que de leur utilisation conformément aux lois et réglementations applicables.

Le Client garantit à cet effet que les données et contenus traités via les Services ne sont ni illicites, ni contrefaisants, ni offensants, ni malveillants, ni susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers.

Lorsque le Client configure des champs personnalisés, des questionnaires, des consignes ou tout autre contenu paramétrable dans la Solution, il est seul responsable de la rédaction des intitulés, du choix des données collectées et de la conformité de ces contenus avec la réglementation applicable, notamment en matière de non-discrimination, de protection des données personnelles et de droit du travail. ANGHELLO n'exerce aucun contrôle sur le contenu paramétré par le Client et décline toute responsabilité en cas de préjudice résultant d'une configuration erronée, inadaptée, illicite ou discriminatoire.

7.8. Licences et droits relatifs aux contenus

Le Client reconnaît que la Solution et ses Services ne contrôlent pas les droits et les restrictions applicables au contenu intégré par lui sur la plateforme. Si le Client n'est pas le propriétaire du contenu, il est seul responsable de vérifier les droits d'usage et les restrictions qui s'appliquent à ce contenu.

Cette obligation est une obligation de résultat à la charge du Client, et ANGHELLO ne saurait être tenue responsable des pertes, dommages ou préjudices encourus par le Client en raison de l'utilisation de tout contenu à travers les Services, ou en relation avec cette utilisation.

7.9. Gestion des Utilisateurs et des habilitations

Le Client est seul responsable de la création, de la gestion et de la suppression des comptes Utilisateurs associés à son Organisation, ainsi que de l'attribution, de la modification et de la révocation des rôles et droits d'accès correspondants.

À ce titre, il s'engage a minima à :

- Attribuer des droits d'accès strictement limités aux besoins professionnels de chaque Utilisateur, selon le principe du moindre privilège ;
- Maintenir à jour les habilitations tout au long de l'utilisation des Services ;

- Révoquer sans délai les accès des Utilisateurs qui ne sont plus habilités à utiliser les Services, notamment en cas de changement de fonction, de départ ou de cessation de la relation contractuelle avec un tiers autorisé ;
- Procéder à une révision périodique des droits d'accès selon une périodicité adaptée à la sensibilité des données traitées, au secteur d'activité du Client, au nombre d'Utilisateurs et à sa politique de sécurité interne, afin d'identifier et de supprimer les accès obsolètes ou injustifiés.

Le respect de ces obligations constitue une obligation de résultat à la charge du Client.

Le Client demeure responsable de toute utilisation des Services réalisée au moyen des identifiants de connexion qu'il a créés ou autorisés. Par voie de conséquence, le Client assume l'entière responsabilité des incidents de sécurité, accès non autorisés ou pertes de données résultant d'un manquement à ses obligations en matière de gestion des accès, notamment le défaut de révocation des accès d'Utilisateurs non habilités, l'attribution de droits excessifs ou la compromission d'identifiants. Le Client garantit ANGHELLO contre toute réclamation de tiers résultant de tels incidents.

7.10. Sécurité des accès et notification des incidents

Le Client s'engage à veiller à la confidentialité et à la sécurité des identifiants de connexion de ses Utilisateurs et à mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées, en application de la réglementation qui lui est applicable, afin d'éviter tout accès non autorisé aux Services.

Le Client est tenu d'informer sans délai ANGHELLO dans un délai de soixante-douze (72) heures d'horloge à compter de la connaissance et/ou de la révélation de faits caractérisant ou laissant supposer toute utilisation frauduleuse, compromission ou suspicion de compromission des identifiants ou des accès dont il aurait connaissance. Cette obligation constitue une obligation de résultat à la charge du Client.

Par mesure de sécurité, ANGHELLO se réserve le droit, sans préjudice de ses autres droits et recours, de désactiver rapidement les identifiants de connexion et de suspendre l'accès et l'utilisation des Services si ANGHELLO a des raisons de croire qu'un Utilisateur a enfreint une disposition des présentes CGSU.

7.11. Responsabilité du Client pour ses Utilisateurs

Le Client reconnaît être responsable de toute utilisation des Services par ses Utilisateurs. Le Client sera tenu responsable de toute violation des présentes CGSU par un Utilisateur comme s'il s'agissait d'une violation de sa part. ANGHELLO se réserve le droit de suspendre l'accès de tout Utilisateur si ANGHELLO estime raisonnablement que celui-ci n'utilise pas un Service dans l'intérêt et au nom et pour le compte du Client.

7.12. Sécurité des personnes et évacuation

Le Client est seul responsable de la définition, de la mise en œuvre et du contrôle de sa politique de sécurité des personnes et d'évacuation, conformément à la réglementation applicable.

Les fonctionnalités de la Solution relatives au suivi de la présence des visiteurs (registre numérique, listes de présence, alertes d'évacuation) constituent des outils d'aide à la gestion et ne se substituent en aucun cas aux dispositifs réglementaires de sécurité incendie, de comptage ou d'évacuation que le Client est tenu de mettre en place.

Le Client s'assure que les données de présence enregistrées dans la Solution sont complètes et à jour. Il lui appartient de vérifier l'exactitude de ces données avant toute utilisation à des fins de sécurité.

Le Client comprend qu'ANGHELLO ne pourra être tenue pour responsable d'aucun préjudice résultant, directement ou indirectement, de l'utilisation des fonctionnalités de la Solution en substitution des dispositifs réglementaires obligatoires,

de l'inexactitude des données de présence imputables au Client, ou de décisions prises sur la seule base des informations issues de la Solution.

ANGHELLO ne pourra pas non plus être tenue pour responsable des conséquences d'une indisponibilité temporaire de la Solution (panne, maintenance, défaillance réseau, cyberattaque) survenant lors d'une situation d'urgence nécessitant l'évacuation des locaux, dès lors que le Client n'a pas mis en place les dispositifs réglementaires de sécurité appropriés fonctionnant de manière autonome.

En outre, ANGHELLO ne saurait être tenue responsable des décisions prises par le Client ou ses préposés sur la base des données de présence affichées dans la Solution, notamment en matière de déclenchement d'évacuation, de comptage des personnes évacuées ou de recherche de personnes potentiellement présentes dans les locaux.

Enfin, le Client s'engage à informer clairement ses utilisateurs, visiteurs et collaborateurs que :

- La Solution constitue un outil complémentaire et ne se substitue pas aux dispositifs réglementaires de sécurité ;
- Les données de présence affichées peuvent ne pas refléter la présence effective en temps réel de toutes les personnes dans les locaux ;
- En cas d'évacuation, les consignes de sécurité réglementaires (issues de secours, points de rassemblement, alertes sonores) prévalent sur toute information issue de la Solution.

7.13. Information des visiteurs et conformité RGPD

Le Client, en sa qualité de responsable de traitement au sens du RGPD, est seul responsable de la conformité du traitement des données personnelles de ses Visiteurs collectées via la Solution.

Il lui appartient notamment de :

- (i) s'assurer de la licéité de la base légale retenue pour le traitement des données de ses Visiteurs (intérêt légitime, consentement ou toute autre base applicable en application de l'article 6 du RGPD) ;
- (ii) mettre à disposition de ses Visiteurs une information claire, complète et accessible conformément aux articles 12, 13 et 14 du RGPD, via la notice d'information proposée par la Solution ou par tout autre moyen complémentaire qu'il juge approprié ;
- (iii) configurer les paramètres de la Solution (durée de conservation, anonymisation, champs collectés) en cohérence avec sa propre politique de protection des données.

ANGHELLO met à disposition du Client les fonctionnalités nécessaires à l'affichage de la notice d'information auprès des Visiteurs. Le Client demeure seul responsable du contenu de cette notice et de son adéquation avec la réglementation applicable.

Lorsque le Client active la fonctionnalité d'impression de badges visiteurs nominatifs, il est seul responsable de la gestion sécurisée des supports physiques ainsi générés, lesquels contiennent des données personnelles (notamment le nom et la société du Visiteur). Il lui appartient de mettre en place les mesures appropriées de collecte, de conservation et de destruction de ces supports conformément à sa politique de protection des données. Cette obligation ne s'applique pas aux badges visiteurs génériques réutilisables ne comportant aucune donnée à caractère personnel.

ARTICLE 8 – OBLIGATIONS D'ANGHELLO

8.1. Obligation générale de fourniture des Services

ANGHELLO s'engage à fournir les Services conformément aux stipulations des présentes CGSU, dans le cadre d'une obligation de moyens, compte tenu de la nature des Services fournis et des technologies mises en œuvre.

Lorsque l'exécution des Services implique la tenue d'un ou de plusieurs rendez-vous avec le Client, physiques ou virtuels, ANGHELLO s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour les honorer.

8.1.1. Niveau d'engagement

ANGHELLO s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques et organisationnels raisonnablement nécessaires et proportionnés pour assurer la meilleure disponibilité possible de la Solution et de ses composantes fonctionnelles, ainsi que pour prendre en charge et traiter dans les meilleurs délais tout incident susceptible d'en affecter le fonctionnement.

Cet engagement constitue une obligation de moyens au sens du droit commun des contrats. ANGHELLO ne saurait en conséquence garantir une disponibilité sans interruption ni exempte de tout incident, et ne peut être tenu responsable d'une indisponibilité dès lors qu'il est établi qu'il a mis en œuvre les diligences raisonnablement attendues d'un prestataire de services numériques professionnel pour la prévenir ou y remédier.

Transparence et supervision : Anghello met à disposition du Client une page de statut publique accessible à l'adresse : <https://status.anghello.com>, permettant de suivre l'état des différentes composantes de la Solution. Cette page est alimentée par un système de supervision automatisé procédant à des vérifications à intervalles réguliers de l'ordre de quelques minutes. Elle reflète l'état constaté par les systèmes de supervision d'ANGHELLO et ne constitue pas un engagement contractuel de disponibilité. Le Client est informé que des écarts ponctuels peuvent exister entre l'état affiché et l'état réel perçu depuis son environnement, notamment en raison de facteurs réseau ou géographiques.

Gestion des incidents : Tout incident identifié par les systèmes de supervision d'ANGHELLO ou signalé par le Client via les canaux de support désignés fait l'objet d'une prise en charge diligente, selon un ordre de priorité tenant compte de la nature des fonctionnalités affectées, de leur incidence sur la sécurité des personnes présentes sur le site du Client et du nombre de Clients potentiellement impactés. ANGHELLO s'efforce de communiquer au Client, via la page de statut ou tout autre moyen approprié, une information sur la nature de l'incident et l'avancement de sa résolution dans un délai raisonnable suivant sa détection.

Un accord de niveau de service (SLA) formalisé, précisant les engagements de disponibilité, les indicateurs de performance et les éventuels mécanismes compensatoires, pourra être proposé ultérieurement sous forme d'annexe aux présentes CGSU ou de Conditions Spécifiques de Services et d'Utilisation (CSSU).

8.1.2. Maintenance

Déploiement continu : La Solution fait l'objet d'un processus de déploiement continu permettant l'application régulière de correctifs, d'améliorations fonctionnelles et de mises à jour de sécurité. Ces déploiements sont conçus pour être appliqués sans interruption perceptible du Service et ne font pas l'objet d'une notification préalable individuelle.

Maintenance nécessitant une interruption de service : Lorsqu'une opération de maintenance, de migration d'infrastructure ou de mise à niveau technique nécessite une interruption temporaire de tout ou partie des Services, ANGHELLO s'engage à :

- (i) programmer ces opérations, sauf urgence technique ou impératif de sécurité, en dehors des heures d'activité habituelles des Clients, de préférence durant les créneaux nocturnes (entre 22h00 et 6h00, heure d'Europe centrale) ou les week-ends ;
- (ii) notifier le Client au moins quarante-huit (48) heures d'horloge à l'avance, par courriel aux adresses des comptes administrateurs et, lorsque cela est techniquement possible, par notification dans le Portail Client, en précisant la nature de l'intervention, la plage horaire prévisionnelle et la durée estimée de l'interruption ;
- (iii) limiter la durée et le périmètre de l'interruption au strict nécessaire.

Maintenance d'urgence : En cas d'urgence technique, de vulnérabilité de sécurité ou de risque imminent pour l'intégrité des données, ANGHELLO se réserve le droit de procéder à une intervention immédiate, sans respect du préavis ci-dessus énoncé. Dans cette hypothèse, ANGHELLO informe le Client dans les meilleurs délais suivant le début de l'intervention, par tout moyen approprié, notamment via la page de statut accessible à l'adresse status.anghello.com.

En cas d'interruption totale des Services imputable à ANGHELLO, celui-ci s'engage à mettre en œuvre les mesures raisonnables nécessaires afin de rétablir les Services dans les meilleurs délais.

Les interruptions de maintenance, qu'elles soient programmées ou d'urgence, ne sauraient être constitutives d'un manquement d'ANGHELLO à son obligation de moyens telle que définie à l'article 8.1.1 ci-avant.

8.2. Mise à disposition initiale des Services

Sous réserve du paiement effectif du prix et de la communication par le Client de l'ensemble des informations nécessaires au déploiement des Services, ANGHELLO s'engage à procéder à la mise à disposition initiale des Services dans un délai indicatif de soixante-douze (72) heures.

Le Client reconnaît que la Solution est fournie en mode SaaS et qu'elle nécessite une connexion à Internet pour fonctionner. En cas d'indisponibilité de la Solution, quelle qu'en soit la cause, il appartient au Client de prévoir et de maintenir un dispositif alternatif d'accueil des visiteurs (notamment un registre papier) permettant d'assurer la continuité de ses obligations réglementaires et de sécurité. ANGHELLO ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une absence de dispositif de secours.

8.3. Sécurité des Services et des données

ANGHELLO met en œuvre, directement ou par l'intermédiaire de ses sous-traitants ultérieurs, l'ensemble des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer la sécurité, la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des Services et des données traitées dans le cadre de leur utilisation, conformément aux exigences légales et réglementaires applicables, aux usages de la profession et à l'état de l'art.

Ces mesures visent notamment à protéger les données contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, divulgation ou accès non autorisé.

En cas d'incident de sécurité ou de violation de données affectant les Services, ANGHELLO s'engage à en informer le Client dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures d'horloge à compter de la prise de connaissance de l'incident, par tout moyen approprié, et à mettre en œuvre les mesures raisonnables nécessaires afin d'en limiter les impacts et de remédier à la situation, conformément aux stipulations contractuelles et à la réglementation applicable.

Les obligations de sécurité mises à la charge d'ANGHELLO au titre du présent article constituent une obligation de moyens, appréciée au regard des risques, de la nature des données traitées et des technologies mises en œuvre. Le respect par ANGHELLO des dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables en matière de protection des

données personnelles et de sécurité des systèmes d'information constitue au titre du présent contrat une obligation de résultat.

ANGHELLO s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la sécurité et de la conformité de ses Services. Les informations relatives aux mesures de sécurité, aux certifications obtenues ou en cours, et aux évaluations de conformité réalisées par ANGHELLO sont disponibles sur demande dans le cadre des Informations de conformité (article 1.5).

8.4. Responsabilité d'ANGHELLO en cas d'incident

La responsabilité contractuelle d'ANGHELLO ne pourra être engagée qu'en cas de manquement démontré de celle-ci à ses obligations contractuelles ou légales, notamment en matière de sécurité, ayant directement causé le dommage invoqué par le Client.

La responsabilité d'ANGHELLO ne pourra être engagée en cas de perturbations, d'indisponibilités ou d'incidents résultant de circonstances échappant à son contrôle raisonnable, et ce malgré la mise en œuvre de mesures adaptées. Sont notamment considérées comme telles, sans que cette liste soit exhaustive :

- des attaques informatiques d'une complexité ou d'une ampleur ne permettant pas une prévention raisonnable,
- des défaillances imputables à des fournisseurs ou prestataires tiers, sauf lorsque ces tiers interviennent sous la responsabilité directe d'ANGHELLO,
- des pannes matérielles ou de réseaux indépendantes de la volonté d'ANGHELLO,
- des utilisations non conformes des Services par le Client, ses Utilisateurs ou ses Visiteurs, au regard des présentes CGSU.

ANGHELLO s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour limiter l'impact de ces circonstances et à informer le Client dans un délai de soixante-douze (72) heures d'horloge à compter de la connaissance et/ou de la révélation de l'incident.

8.5. Évolutions techniques des Services

ANGHELLO peut faire évoluer les infrastructures, les technologies et les composants techniques utilisés pour la fourniture des Services, notamment à des fins d'amélioration, de maintenance, de sécurité, de conformité réglementaire ou d'adaptation technologique.

Le Client reconnaît que ces évolutions techniques peuvent entraîner des modifications mineures de l'interface, des performances ou des modalités techniques d'accès aux Services, sans que cela ne constitue un manquement contractuel ni une évolution significative au sens de l'article 5.5.

8.6. Sauvegarde et restauration des données

ANGHELLO met en œuvre des mécanismes de sauvegarde réguliers, sécurisés et chiffrés des données du Client, destinés à prévenir la perte de données en cas d'incident technique ou de défaillance des infrastructures.

Ces sauvegardes sont réalisées conformément aux standards de sécurité applicables et aux bonnes pratiques du secteur, en fonction des moyens techniques effectivement mis en œuvre par ANGHELLO et ses sous-traitants ultérieurs.

En cas d'incident entraînant une perte ou une altération de données, ANGHELLO s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables nécessaires afin de procéder à leur restauration à partir des sauvegardes disponibles, dans la limite des données effectivement sauvegardées et des contraintes techniques applicables.

8.7. Accès aux données et hébergement

ANGHELLO limite strictement l'accès aux données du Client aux seules personnes dûment habilitées lorsque cet accès est nécessaire à la fourniture des Services, au support technique, à la maintenance, à la sécurité ou au respect de ses obligations légales et contractuelles.

À ce titre, certains membres du personnel d'ANGHELLO ou de ses sous-traitants ultérieurs peuvent être amenés à accéder de manière ponctuelle et encadrée aux données du Client, exclusivement aux fins précitées et dans la stricte mesure nécessaire à l'exécution de leurs missions. Ces personnes sont soumises à des obligations de confidentialité et de sécurité appropriées.

Les données du Client sont hébergées exclusivement au sein de l'Union Européenne. À la date des présentes, l'hébergement principal est situé en France. Tout changement de localisation d'hébergement ne fera pas exception au principe d'hébergement des données du Client dans l'Union Européenne. Il fera l'objet d'une information préalable obligatoire du Client.

8.8. Support et assistance

ANGHELLO met à la disposition du Client les canaux de support suivants, accessibles pendant les heures ouvrées (du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00, heure de Paris, hors jours fériés français) :

- (i) un centre d'aide en ligne, accessible en français et en anglais, consultable à tout moment et sans restriction ;
- (ii) un service de messagerie instantanée (chat), accessible depuis la Solution ou le Site Web ;
- (iii) un service de courrier électronique, à l'adresse support@anghello.com.

Le support couvre l'assistance à l'utilisation de la Solution, le diagnostic des anomalies signalées par le Client et l'orientation vers la Documentation pertinente. Il ne couvre pas les développements spécifiques, la formation, ni les dysfonctionnements liés à l'environnement technique du Client ou à un usage non conforme de la Solution.

Un service d'assistance directe par téléphone peut être souscrit en tant que Service Complémentaire, selon les modalités et tarifs décrits sur le Site Web ou dans le Devis.

8.9. Garantie de non-contrefaçon

ANGHELLO garantit au Client qu'il détient l'ensemble des droits nécessaires à la fourniture des Services et que ceux-ci ne portent pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou industrielle de tiers.

8.10. Intégrations et services tiers

La Solution peut proposer des fonctionnalités d'intégration avec des services ou plateformes tiers (notamment des outils de collaboration, de messagerie, des systèmes d'information RH ou des solutions de contrôle d'accès), par le biais de connecteurs, d'API, de webhooks ou de mécanismes d'échange de données.

Ces intégrations nécessitent que le Client dispose, à ses frais et sous sa seule responsabilité, des licences, accès et autorisations requis auprès des éditeurs ou fournisseurs tiers concernés. ANGHELLO ne garantit ni la disponibilité, ni la compatibilité, ni le maintien dans le temps des intégrations avec des services tiers, ceux-ci pouvant être modifiés ou interrompus par leurs éditeurs respectifs sans préavis.

ANGHELLO décline toute responsabilité au titre des dysfonctionnements, pertes de données ou interruptions résultant du fonctionnement des services tiers, de leur paramétrage par le Client ou de modifications apportées par leurs éditeurs. Le

cas échéant, les conditions spécifiques applicables à chaque intégration sont précisées dans la description du Module Optionnel ou du Service Complémentaire correspondant (article 5.3).

8.11. Recours aux Sous-traitants de données personnelles

Le Client autorise expressément ANGHELLO à recourir à des sous-traitants de son choix pour l'exécution de tout ou partie des Services, notamment en matière d'hébergement, d'infrastructure, de messagerie transactionnelle, de maintenance ou de support.

La liste des sous-traitants ultérieurs auxquels ANGHELLO fait appel est communiquée au Client dans le cadre de l'Accord sur le Traitement des Données à Caractère Personnel (DPA). Toute modification de cette liste fait l'objet d'une information préalable du Client, conformément aux modalités prévues par le DPA.

ANGHELLO demeure responsable, vis-à-vis du Client, de la bonne exécution des obligations confiées à ses sous-traitants dans le cadre des présentes CGSU, dans les limites de responsabilité prévues à l'article 17.

ARTICLE 9 – DURÉE ET RENOUELEMENT DES CGSU

Sans préjudice des dispositions des articles 3.1 et 3.3, Les présentes CGSU sont conclues pour une durée initiale de douze (12) mois à compter de leur acceptation par le Client.

Elles sont renouvelées tacitement pour des périodes successives de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des Parties notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel électronique dans un délai de trois (3) mois avant la date d'échéance en cours.

ARTICLE 10 – CLAUSE RÉSOLUTOIRE

Conformément aux termes de l'article 1224 du Code Civil dans sa version modifiée par ordonnance du 10 février 2016, la résolution peut résulter de l'application d'une clause résolutoire. À cet effet, les Parties reconnaissent que, en sus des mécanismes de sanction à l'inexécution partielle qu'elles peuvent mettre en œuvre lorsque l'une ou l'autre manque partiellement à l'une de ses obligations, le manquement à l'une ou l'autre des obligations mentionnées aux présentes CGSU peut entraîner la résolution de plein droit des CGSU dès lors que, le créancier de l'obligation ayant mis en demeure le débiteur de s'exécuter, ce dernier n'a pas été en mesure de remédier à son inexécution dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la date de la réception de ladite mise en demeure.

Dans pareille hypothèse, la résolution prend effet au 31^{ème} jour qui suit la date de la réception de la mise en demeure adressée au débiteur de l'obligation et, dès lors, met un terme définitif aux CGSU.

En outre, et conformément aux termes de l'article 1229 du Code civil, la résolution implique que lorsque les prestations échangées ne pouvaient trouver leur utilité que par l'exécution complète du contrat résolu, les Parties doivent restituer l'intégralité de ce qu'elles se sont procuré l'une à l'autre.

Néanmoins, lorsque les prestations échangées ont trouvé leur utilité au fur et à mesure et qu'une exécution partielle a donc pu avoir lieu, il n'y a pas lieu à restitution pour la période antérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie. Dans ce cas, la résolution est qualifiée de résiliation et le Client s'acquitte du prix au prorata des prestations qui ont pu être délivrées. La même solution s'applique dans l'hypothèse de contrats à exécution successive.

ARTICLE 11 – RÉSILIATION D'UN COMMUN ACCORD

La résiliation amiable est formalisée par écrit, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel. La partie la plus diligente adresse la notification de résiliation amiable à l'autre Partie, cette notification valant confirmation de l'accord des deux Parties.

La résiliation amiable prend effet au terme de la Période d'Abonnement en cours.

Les Frais acquittés au titre de la Période d'Abonnement en cours restent acquis à ANGHELLO et ne donnent lieu à aucun remboursement, sauf accord contraire des Parties formalisé par écrit.

ARTICLE 12 – RÉVERSIBILITÉ ET CONSERVATION DES DONNÉES DU CLIENT

12.1. Réversibilité et restitution des données

À tout moment avant la résiliation/résolution des CGSU, le Client peut obtenir des copies de ses Données de Compte via les fonctionnalités mises à disposition par ANGHELLO, notamment par export de fichiers (CSV) ou via le module API et Webhooks proposé. Le Client demeure seul responsable de l'extraction de ses données avant la fin effective des CGSU.

Le Client peut également demander la suppression immédiate de ses Données de Compte à échéance des CGSU, en adressant une demande écrite à ANGHELLO, qui peut prendre la forme d'un courriel.

À l'issue des CGSU, le Client peut demander à ANGHELLO, par écrit et dans les sept (7) jours suivant la cessation effective, un accès temporaire au Portail Client en lecture seule, pour une durée maximale de quinze (15) jours, afin de procéder à l'export de ses Données de Compte. Cet accès est accordé sous réserve d'acceptation par ANGHELLO et ne constitue pas un droit automatique.

À l'expiration de ce délai, ou à défaut de demande, et au plus tôt trente (30) jours et au plus tard quarante-cinq (45) jours après leur cessation effective, ANGHELLO procédera à la suppression des données du Client, hormis les cas où :

- Le Client fait usage de son droit à limitation pour les données de compte(s) relevant de la catégorie des « données personnelles » ;
- ANGHELLO est tenue légalement, ou par application d'une décision judiciaire, à la conservation de ces données de compte(s).

À la demande du Client, ANGHELLO peut fournir une attestation de suppression des données de compte(s), confirmant la destruction irréversible des informations stockées.

Toute éventuelle demande du Client pour des prestations supplémentaires à celles ci-dessus indiquées fera l'objet d'un devis d'ANGHELLO soumis pour acceptation préalable et écrite du Client.

12.2. Anonymisation des données à caractère personnel

Le Client, en sa qualité de responsable de traitement au sens du RGPD, détermine les durées de conservation des données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'utilisation de la Solution. Il lui appartient de configurer ces durées conformément à ses propres obligations légales et réglementaires.

La Solution met à disposition du Client des fonctionnalités d'anonymisation :

(a) automatique : le Client peut configurer un délai (en jours) au terme duquel les données à caractère personnel associées aux visites sont automatiquement anonymisées ;

(b) manuelle : le Client peut procéder à l'anonymisation de visites spécifiques, notamment dans le cadre de l'exercice par un visiteur de ses droits au titre du RGPD.

Dans les deux cas, l'anonymisation porte sur l'identité du visiteur ainsi que sur les champs personnalisés identifiés comme données à caractère personnel par le Client. L'identification des champs personnalisés constitutifs de données à caractère personnel relève de la seule responsabilité du Client. Les données de visite anonymisées sont conservées à des fins d'exploitation pour le Client.

L'anonymisation est une opération irréversible. Une fois exécutée, les données concernées ne peuvent en aucun cas être restaurées, reconstituées ou récupérées par ANGHELLO, quel que soit le motif invoqué.

12.3. Durées maximales de conservation et suppression

La durée de conservation des données de visites au sein de la Solution est limitée en fonction de la formule d'Abonnement souscrite :

- Formule ESSENTIEL : douze (12) mois maximum ;
- Formule PREMIUM : vingt-quatre (24) mois maximum ;
- Formule ENTREPRISE : selon les conditions définies au Devis.

Au-delà de la durée configurée par le Client, ou en tout état de cause au-delà du plafond applicable à sa formule, les données de visites sont automatiquement et définitivement supprimées. Le Client peut à tout moment configurer une durée inférieure au plafond de sa formule.

La suppression est une opération irréversible. Les données supprimées ne peuvent en aucun cas être restaurées par ANGHELLO, quel que soit le motif invoqué.

12.4. Données agrégées et anonymisées

Nonobstant les dispositions qui précèdent, ANGHELLO se réserve le droit de conserver des données agrégées et anonymisées, issues exclusivement des Données d'Utilisation telles que définies à l'article 1.5 (notamment les données de volumétrie, de fréquentation et d'usage des Fonctionnalités), à des fins statistiques ou d'amélioration de la Solution. Ces données ne permettent en aucun cas d'identifier, directement ou indirectement, un Client, un Utilisateur, un Visiteur ou une Organisation et ne comprennent aucune Donnée de Compte ni Donnée Personnelle.

ARTICLE 13 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La marque et la technologie ANGHELLO sont et demeurent la propriété exclusive d'ANGHELLO. La Solution, le Site Web et la Documentation sont également la propriété d'ANGHELLO et sont protégés par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de cette marque, illustration, textes, images et logotypes, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable d'ANGHELLO, est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit.

ANGHELLO se réserve tous les droits et licences sur les Services qui ne sont pas expressément couverts par les présentes.

Il est expressément interdit au Client de : (i) reproduire, copier, éditer, transmettre, télécharger ou incorporer dans tout autre matériel l'un des Services ou le contenu du Site Web d'ANGHELLO; (ii) supprimer, modifier, altérer ou utiliser toute marque, logo ou illustration appartenant à ANGHELLO ou sous licence, de manière à tirer un avantage déloyal de la réputation d'ANGHELLO ou à violer ses droits de propriété intellectuelle.

Le Client reconnaît qu'ANGHELLO collecte des Données d'Utilisation, telles que définies à l'article 1.5, dans le cadre du fonctionnement de la Solution et pour les finalités qui y sont décrites. Les statistiques agrégées et anonymisées issues des Données d'Utilisation peuvent être utilisées par ANGHELLO, y compris au-delà de la durée des CGSU, à des fins d'amélioration de la Solution, à condition qu'aucun Client, Utilisateur, Visiteur ou Organisation ne puisse être identifié, directement ou indirectement, à partir de ces données. Les Données d'Utilisation ne sont pas communiquées à des tiers sous une forme non anonymisée.

Le Client peut soumettre à ANGHELLO des commentaires, suggestions, recommandations ou corrections concernant le fonctionnement de la Solution (ci-après « Feedback »).

Le Client autorise ANGHELLO à utiliser, exploiter, intégrer, modifier et commercialiser librement tout Feedback soumis, sans restriction, attribution, rémunération ni compensation d'aucune sorte.

Dans l'hypothèse où le Feedback serait protégeable au titre des droits d'auteur, le Client cède à ANGHELLO, à titre gratuit et de manière irrévocable, l'intégralité des droits patrimoniaux attachés à ce Feedback, pour le monde entier et pour toute la durée légale de protection.

Le Client renonce expressément et irrévocablement à faire valoir quelque droit, titre ou intérêt que ce soit (de nature contractuelle, délictuelle ou fondé sur la propriété intellectuelle) sur le Feedback soumis ou sur toute fonctionnalité, développement ou évolution de la Solution en résultant.

ARTICLE 14 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution des Services, ANGHELLO pourra accéder à certaines Données à caractère personnel pour le compte du Client. Ces traitements au sens du RGPD sont réalisés en qualité de sous-traitant et sont encadrés par l'Accord sur le Traitement des Données à Caractère Personnel (DPA) standard d'ANGHELLO, disponible dans le portail et faisant partie intégrante de l'ensemble contractuel auquel se soumet le Client avec les présentes Conditions Générales.

Le Client, en tant que responsable du traitement, est responsable de la conformité des traitements réalisés à travers la Solution ANGHELLO. Il veille notamment à :

- informer ses Visiteurs de l'usage de leurs données personnelles et des droits dont ils disposent, conformément à sa propre politique de confidentialité ;
- configurer les fonctionnalités proposées par la Solution (notamment en matière d'anonymisation ou de durée de conservation) en accord avec sa propre politique de protection des données et les exigences légales qui lui sont applicables.

ARTICLE 15 – CONFIDENTIALITÉ

15.1. Obligations générales de confidentialité

Chaque partie (la « Partie Réceptrice ») s'engage à maintenir la confidentialité de toutes les informations confidentielles et non publiques reçues de l'autre partie (la « Partie Divulgateur ») dans le cadre de l'exécution des présentes CGSU. Cette obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée des CGSU et se poursuivra après sa cessation pour une durée de dix (10) années à compter de la date de cessation du contrat, pour quelque cause que ce soit, tant que lesdites informations confidentielles n'auront pas été rendues publiques autrement que du fait d'une action ou d'une omission imputable à la Partie Réceptrice, ou par une divulgation volontaire de la Partie Divulgateur.

Les informations confidentielles comprennent toutes les informations marquées comme « confidentielles » ou dont la Partie Réceptrice sait, ou devrait raisonnablement savoir, qu'elles sont confidentielles pour la Partie Divulgateur. Cela

inclut, sans s'y limiter, les logiciels, les informations sur les produits, les prix, la propriété intellectuelle, les informations techniques, les stratégies commerciales (y compris l'existence, les conditions et la position dans tout litige concernant ces CGSU), les employés, les dirigeants, les contractants, les agents et les clients de la Partie Divulgateur (collectivement désignées : les « Informations Confidentielles »).

Les Informations Confidentielles ne seront utilisées que pour les besoins de l'exécution des présentes CGSU et ne seront pas utilisées ou divulguées à des tiers sans le consentement écrit préalable de la Partie Divulgateur, sauf dans la mesure nécessaire pour les représentants de la Partie Réceptrice qui ont besoin de connaître ces informations dans le cadre de leurs fonctions et qui sont liés par des obligations de confidentialité substantiellement similaires. Chaque partie est responsable des actes et omissions de ses représentants dans la même mesure que si ces actes et omissions avaient été accomplis par la partie elle-même.

Toute communication externe portant sur les Services, leurs contenus ou les méthodes mises en œuvre par ANGHELLO est soumise à l'accord préalable et écrit des Parties.

15.2. Références commerciales

En adhérant aux présentes CGSU, le Client autorise ANGHELLO à utiliser son nom commercial, sa dénomination sociale et son logo, dans le strict respect de sa charte graphique, uniquement à titre de référence commerciale, notamment sur le Site Web et ses supports commerciaux. La réalisation de témoignages, études de cas ou communiqués de presse impliquant le Client est soumise à son accord préalable.

Le Client peut à tout moment retirer cette autorisation par simple notification écrite adressée à ANGHELLO à l'adresse dpo@anghello.com. Le retrait prend effet dans un délai de quinze (15) jours ouvrés.

ARTICLE 16 – FORCE MAJEURE

Les Parties ne seront tenues pour responsables d'aucun retard ou manquement dans l'exécution de leurs obligations résultant de tout événement ou circonstance imprévisible, irrésistible et extérieur à leur volonté, qui remplirait, pour le cas d'espèce, les conditions de la qualification de force majeure.

Excepté le cas où l'évènement de force majeure emporterait un retard de plus de trois mois dans l'exécution de l'obligation concernée, tout événement revêtant la qualité de force majeure qui n'empêcherait l'exécution de l'obligation que de manière temporaire, n'entraînera que la suspension des obligations de chacun, suspension levée dès lors que les circonstances le permettront.

En cas d'évènement de force majeure affectant l'une ou l'autre des Parties, celles-ci font preuve de diligence et se rapprochent pour convenir de nouvelles échéances et d'éventuelles modalités d'exécution des Services.

ARTICLE 17 – CLAUSE LIMITATIVE DE RESPONSABILITÉ

17.1. Disponibilité et continuité des Services

Conformément aux termes de l'Article 8 ci-dessus, ANGHELLO s'efforce de maintenir la disponibilité et les fonctionnalités de sa Solution et de ses Services, mais ne garantit pas que l'accès aux Services sera continu, sans interruption ou exempt d'erreurs. ANGHELLO ne garantit pas non plus que la Solution sera exempte de bugs, de virus ou d'autres éléments nuisibles.

Le Client reconnaît et admet que la responsabilité civile contractuelle d'ANGHELLO ne pourra être mise en cause lorsque des dysfonctionnements informatiques et incidents de cybersécurité, indépendants de sa volonté, ont une incidence sur

l'exécution des Services alors qu'ANGHELLO avait pris les mesures raisonnables et appropriées pour les éviter ou en atténuer les conséquences.

17.2. Absence de garantie d'adéquation

ANGHELLO ne garantit pas que la Solution et les Services répondront aux besoins spécifiques du Client ou qu'ils seront adaptés à une utilisation particulière.

17.3. Exclusion des dommages imprévisibles

Conformément à l'article 1231-3 du Code civil, et sous réserve des cas de faute lourde, de dol ou de dommages corporels, ANGHELLO ne sera tenu de réparer que les dommages qui étaient prévisibles lors de la conclusion du Contrat.

Sont considérés comme prévisibles les dommages dont ANGHELLO pouvait raisonnablement anticiper la survenance lors de la souscription, compte tenu :

- De la nature des Services fournis ;
- Des informations communiquées par le Client lors de la souscription ;
- De l'usage normal et raisonnable des Services ;
- Du montant de l'Abonnement.

Sauf en cas de faute lourde ou de dol d'ANGHELLO, sont notamment exclus de la responsabilité d'ANGHELLO les dommages qui n'étaient pas prévisibles lors de la souscription, tels que :

- Les pertes financières exceptionnelles ou anormalement élevées résultant d'un usage particulier ou critique des Services qui n'aurait pas été porté à la connaissance d'ANGHELLO ;
- Les préjudices résultant de la dépendance exclusive du Client aux Services pour des fonctions critiques, sauf si cette dépendance était connue d'ANGHELLO lors de la souscription ;
- Les dommages causés aux tiers par le Client ou subis par les clients, partenaires ou fournisseurs du Client ;
- Les actions dirigées contre le Client par des tiers.

Conformément à l'article 1231-4 du Code civil, ANGHELLO n'est responsable que des dommages qui constituent une suite immédiate et directe du manquement allégué, à l'exclusion des dommages indirects ou en cascade.

Les présentes limitations ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou de dol d'ANGHELLO, ni en cas de dommages corporels, ni dans les hypothèses où la loi interdit une limitation de la responsabilité contractuelle.

17.4. Indemnisation croisée

Le Client s'engage à indemniser, défendre et dégager de toute responsabilité ANGHELLO, ses dirigeants, administrateurs, employés et agents, de toute perte découlant de réclamations de tiers résultant de :

- La violation délibérée par le Client de ses obligations selon les présentes CGSU ;
- L'utilisation non autorisée des Services par le Client ;
- La violation par le Client des droits de propriété intellectuelle d'un tiers.

ANGHELLO s'engage à indemniser, défendre et dégager de toute responsabilité le Client de toute perte découlant de réclamations de tiers résultant de :

- La négligence grave ou la faute intentionnelle d'ANGHELLO ;
- La violation intentionnelle par ANGHELLO de ses obligations selon les présentes CGSU ;

- La violation par ANGHELLO des droits de propriété intellectuelle d'un tiers.

Chaque partie informera immédiatement l'autre partie de toute réclamation de tiers et coopérera pleinement à sa défense. Aucune partie ne règlera une réclamation sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, sauf indication contraire.

17.5. Listes de présence et alertes d'évacuation

ANGHELLO ne garantit pas l'exhaustivité, l'exactitude en temps réel ni la fiabilité absolue des listes de présence et des alertes d'évacuation générées par la Solution, celles-ci dépendant notamment de la complétude des enregistrements effectués par le Client et ses visiteurs. En conséquence, ANGHELLO décline toute responsabilité en cas de dommage résultant de l'utilisation de ces fonctionnalités comme unique dispositif de sécurité ou d'évacuation.

17.6. Signature et acceptation de documents par les Visiteurs

La Solution peut permettre au Client de soumettre des documents (notamment des consignes de sécurité) à l'acceptation ou à la signature des Visiteurs, au moyen d'un bouton de validation et, le cas échéant, d'un champ de signature manuscrite sur écran. Ces mécanismes constituent de simples fonctionnalités de recueil d'acceptation et ne sauraient être assimilés à un dispositif de signature électronique au sens du règlement (UE) n° 910/2014 (eIDAS). ANGHELLO ne garantit ni la valeur probante, ni l'opposabilité juridique des documents ainsi acceptés ou signés. Il appartient au Client de déterminer si le niveau de preuve offert par ces fonctionnalités est adapté à ses besoins et, le cas échéant, de recourir à un prestataire de signature électronique qualifié.

17.7. Notifications et communications

ANGHELLO ne garantit pas la délivrance effective, dans un délai déterminé, des notifications et communications émises par la Solution (notamment les notifications d'arrivée de visiteur, les alertes d'évacuation, les invitations de pré-enregistrement et les rappels), quel que soit le canal utilisé (courriel, SMS, notification push ou intégration avec un service tiers). La réception effective de ces notifications dépend de facteurs extérieurs au contrôle d'ANGHELLO, tels que la disponibilité des opérateurs de messagerie, les filtres anti-spam du destinataire, la qualité de la connexion réseau ou le bon fonctionnement des services tiers. Le Client ne saurait engager la responsabilité d'ANGHELLO en cas de non-réception ou de réception tardive d'une notification.

17.8. Exactitude des données déclarées par les Visiteurs

Les données saisies par les Visiteurs lors de leur enregistrement via la Solution (notamment l'identité, la société, le motif de visite) sont déclarées par les Visiteurs eux-mêmes, sous leur propre responsabilité. ANGHELLO ne procède à aucune vérification de l'exactitude, de la véracité ou de l'authenticité des informations ainsi déclarées. Il appartient au Client, à ses employés hôtes, à ses agents d'accueil ou à ses agents de sécurité de procéder, le cas échéant, aux vérifications d'identité qu'il juge nécessaires. ANGHELLO ne saurait être tenu responsable des conséquences résultant de la saisie d'informations inexactes, incomplètes ou frauduleuses par un Visiteur.

17.9. Valeur probante des registres

Les registres de visites, historiques d'enregistrement et données de présence générés par la Solution constituent des outils de gestion opérationnelle. Bien que ces données puissent être utilisées par le Client à des fins de traçabilité ou de preuve, ANGHELLO ne garantit ni leur complétude, ni leur valeur probante devant une juridiction, une autorité administrative ou un organisme d'assurance. Il appartient au Client de déterminer si le niveau de traçabilité offert par la Solution est suffisant au regard de ses obligations réglementaires et, le cas échéant, de mettre en place des dispositifs complémentaires.

17.10. Absence de conseil juridique ou réglementaire

Les fonctionnalités paramétrables de la Solution (notamment les questionnaires de sécurité, les engagements de confidentialité et les formulaires d'enregistrement) sont mises à disposition en tant qu'outils techniques et ne constituent pas un conseil juridique ou réglementaire. Il appartient au Client de s'assurer, le cas échéant avec l'assistance de ses propres conseils, de la conformité de l'usage qu'il fait de ces fonctionnalités.

17.11. Plafond de responsabilité contractuelle

La responsabilité contractuelle d'ANGHELLO au titre du présent contrat, toutes causes confondues, ne saurait excéder le montant des sommes effectivement payées par le Client au titre de l'Abonnement pour la durée de douze (12) mois en cours au moment du fait générateur de responsabilité.

Ce plafond ne couvre que les dommages directs et prévisibles.

Il ne s'applique pas à la responsabilité découlant :

- a) d'un décès ou d'un dommage corporel ;
- b) d'une faute lourde ou d'un dol ;
- c) d'un manquement aux obligations relatives à la protection des données à caractère personnel, lesquelles relèvent exclusivement du régime de responsabilité civile délictuelle ;
- d) de tout autre fondement qui ne peut être exclu ou limité au regard de la réglementation applicable.

ANGHELLO ne saurait être tenu responsable contractuellement des dommages indirects tels que pertes de bénéfices, de commandes, de clientèle, de chiffre d'affaires, ou de données, préjudice moral ou commercial.

ARTICLE 18 – RÈGLES ÉTHIQUES ET BONNE FOI

En souscrivant aux Services proposés par ANGHELLO, le Client certifie :

- Ne pas être impliqué dans des pratiques de corruption ou de fraude ;
- Ne pas avoir de lien, sous quelle que forme que ce soit, avec des réseaux terroristes de toute nature ;
- Agir de bonne foi avec ANGHELLO, et ne pas lui communiquer des informations erronées à son sujet et/ou qui participeraient à une ou plusieurs pratiques condamnables par la loi.

ANGHELLO et le Client sont mus par une obligation réciproque de bonne foi. Ils s'engagent à communiquer de manière respectueuse et s'interdisent toute agression, physique et/ou verbale. Le manquement à l'une ou l'autre de ces obligations pourra entraîner la résolution de plein droit des CGSU.

ARTICLE 19 – CESSION DES CGSU

ANGHELLO se réserve le droit de céder les présentes CGSU à tout tiers, notamment dans le cadre d'une opération de restructuration (fusion, scission, apport partiel d'actif, cession de branche d'activité). Le Client en sera informé par notification écrite dans un délai raisonnable. Cette cession n'emporte aucune modification des droits et obligations du Client au titre des présentes CGSU.

ARTICLE 20 – DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

20.1. Loi applicable

Les présentes CGSU sont régies par la loi française, sans application des règles de conflits de lois.

20.2. Résolution amiable

En cas de différend relatif à la formation, la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes CGSU, les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

À cet effet, la Partie la plus diligente adressera à l'autre Partie une notification écrite exposant l'objet du différend et sa proposition de résolution. Les Parties disposeront d'un délai de trente (30) jours à compter de la réception de cette notification pour parvenir à un accord amiable.

À défaut d'accord dans ce délai, chaque Partie pourra soumettre le différend à un médiateur désigné d'un commun accord ou, à défaut d'accord sur la personne du médiateur dans un délai de quinze (15) jours, désigné par le président du tribunal compétent statuant en la forme des référés. La médiation aura une durée maximale de soixante (60) jours à compter de la désignation du médiateur, sauf prolongation acceptée par les deux Parties.

La présente clause constitue une fin de non-recevoir au sens de l'article 789 du Code de procédure civile. Elle ne fait pas obstacle à l'introduction de mesures conservatoires ou de procédures d'urgence devant le juge compétent.

20.3. Juridiction compétente

À défaut de résolution amiable ou de médiation aboutie, tout litige relatif aux présentes CGSU, notamment à leur formation, leur validité, leur exécution, leur interprétation, leur expiration ou leur résiliation, sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Lons-le-Saunier (39), auquel il est fait attribution expresse de juridiction, nonobstant appels en garantie ou pluralité de défendeurs, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

20.4. Langue

Les présentes CGSU sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français fait foi en cas de litige.

ARTICLE 21 – STIPULATIONS DIVERSES

21.1. Statut d'ANGHELLO

En tant que de besoin, les Parties conviennent expressément que la fourniture de la Solution et des Services n'amène pas ANGHELLO à être considérée comme un prestataire de sécurité des biens et des personnes au sens de la réglementation applicable. La Solution constitue un outil de gestion de l'accueil des visiteurs et ne se substitue en aucun cas aux dispositifs de sécurité, de sûreté ou d'évacuation que le Client est tenu de mettre en place conformément à la réglementation en vigueur.

21.2. Notifications

L'ensemble des notifications, demandes ou autorisations requises ou permises au titre des présentes CGSU seront faites (i) par courrier à l'adresse du siège social fournie par l'autre Partie ou (ii) par courriel électronique. Les Parties reconnaissent que les courriels ont la même force probante que les écrits sur support papier.

Sauf mention contraire dans les présentes CGSU, toutes les notifications effectuées par courriel au titre des CGSU seront adressées :

- en ce qui concerne le Client : à l'adresse électronique du représentant désigné par le Client dans la Solution ;
- en ce qui concerne ANGHELLO : à l'adresse notification@anghello.com.

21.3. Élection de domicile

Les Parties, dans le cadre de l'exécution des présentes CGSU, font élection de domicile à leur siège social respectif.



ANNEXE 1 DES CGSU

ACCORD DE TRAITEMENT
DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL
(DPA)

Dernière modification : 10 avril 2026

1. Définitions et interprétation.....	2
2. Traitement des Données à caractère personnel faisant l'objet de la sous-traitance.....	3
3. Obligations du Sous-traitant.....	5
4. Personnel du Sous-traitant.....	6
5. Obligation du Client.....	7
6. Mesures de sécurité du Traitement.....	7
7. Sous-traitants secondaires.....	8
8. Droits des personnes concernées.....	9
9. Violation de données à caractère personnel.....	9
10. Évaluation de l'impact sur la protection des données et consultation préalable.....	10
11. Contrôles et audits.....	10
12. Transfert de données hors UE/EEE.....	10
13. Conditions générales.....	10
14. Assurance.....	11
15. Entrée en vigueur / durée fin de contrat.....	11
16. Clause limitative de responsabilité.....	11
17. Droit applicable et juridiction.....	12
18. Contact du délégué à la protection des données (DPO).....	12
SOUS-ANNEXE 1 - Liste des sous-traitants secondaires.....	13

Le présent Accord de Traitement des Données à Caractère Personnel (ci-après « **Accord** ») fait partie intégrante de l'ensemble contractuel conclu entre la Société **ANGHELLO** (dénommée le « **Sous-traitant** » ou « **ANGHELLO** »), au capital de 62 250,00 €, immatriculée au RCS de Lons-le-Saunier sous le n°930 696 273 et dont le siège social est situé 8 rue des Chênes - 39700 RANS, et le **Client** utilisant ce Service (dénommée le « **Client** »). Il constitue l'Annexe 1 aux Conditions Générales de Services et d'Utilisation d'ANGHELLO (dénommée les « **CGSU** »), conformément à leur article 2.5, et est désigné « **DPA** » dans lesdites CGSU.

Les parties reconnaissent expressément qu'en cas de contradiction entre les termes des CGSU et les termes du présent Accord sur un sujet relatif, directement ou indirectement, au traitement des données à caractère personnel, les dispositions du présent Accord prévalent.

Conformément aux lois et règlements sur la protection des données personnelles, le présent Accord régit les conditions spécifiques applicables au traitement des données personnelles, dans la mesure où l'utilisation de la Solution ANGHELLO par le **Client** implique le Traitement de Données à caractère personnel soumis auxdites lois.

En l'absence de contrat de prestation de services négocié avec le Client, le présent Accord complète les CGSU d'ANGHELLO, lesquelles constituent la référence de base de nos pratiques et mesures en matière de protection des données. Le présent Accord constitue l'Annexe 1 des CGSU. Les CGSU et le présent Accord forment un ensemble contractuel indivisible, soumis à l'acceptation du Client. En cas de contradiction entre les termes des CGSU et les termes du présent Accord sur un sujet relatif, directement ou indirectement, au traitement des données à caractère personnel, les dispositions du présent Accord prévalent.

CONSIDÉRANT

(A) Le **Client** agit en tant que Responsable du Traitement des Données à caractère personnel (ci-après, le « **Responsable du Traitement** ») au sens de l'article 4§7 du Règlement en référence ci-après.

(B) Le **Client** souhaite sous-traiter des Services (tels que définis ci-après), qui impliquent le Traitement de Données à caractère personnel, à ANGHELLO, agissant en qualité de **Sous-traitant** des données (ci-après, le « **Sous-traitant** ») au sens des articles 4§8 et 28 du Règlement en référence ci-après.

(C) Les **Parties** cherchent à appliquer un accord de Traitement des Données à caractère personnel répondant aux exigences du cadre juridique actuel en matière de Traitement des données et conforme au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques concernant le Traitement des Données à caractère personnel, et à la libre circulation de ces données, et annulant la Directive 95/46/EC (Règlement général sur la protection des données) et d'autres lois applicables en matière de protection des données.

(D) Les **Parties** souhaitent définir leurs droits et obligations concernant les traitements de données à caractère personnel qui interviennent dans le cadre de leur relation commerciale.

IL EST CONVENU CE QUI SUIT

1. Définitions et interprétation

Il est rappelé que dans la mesure où il existe des contradictions entre les termes contenus dans le présent DPA et tout autre contrat entre les Parties, les termes définis dans le présent DPA prévaudront. Aux fins d'interprétation et d'exécution du présent Accord, les termes suivants sont définis ainsi :

- 1.1 Les termes « **Solution** », « **Services** », « **Client** », « **Utilisateur(s)** », « **Visiteur(s)** », « **Données Personnelles** », « **Données de Compte** » et « **RGPD** » ont la signification qui leur est attribuée à l'article 1 des CGSU.
- 1.2 Les termes et expressions en majuscules utilisés dans le présent Accord ont la signification suivante :
 - « **Accord** » : désigne le présent Accord sur le Traitement des données et toutes les sous-annexes ;

- « **Contrat** » : désigne, selon le cas, les CGSU et leurs annexes, ou le contrat négocié de gré à gré conclu entre ANGHELLO et le Client, ainsi que les Commandes et Devis associés.
- « **Sous-traitant secondaire** » : les sous-traitants auxquels ANGHELLO fait appel pour le bon fonctionnement des Services. Ce sont des sous-traitants agréés ou des personnes désignées par ou au nom d'ANGHELLO pour traiter les données à caractère personnel au nom du Client dans le cadre de l'Accord et dont la liste est en sous-Annexe 1, conformément aux termes de l'article 28§2 du RGPD ;
- « **UE** » : Union Européenne ;
- « **Réglementation relative à la Protection des Données** » : ensemble de dispositions législatives, de réglementations, de recommandations ou de décisions de justice définitives relatives à la protection des Données à caractère personnel et dont le champ d'application couvre les rapports entre les Parties au contrat, déjà en vigueur ou qui entrera en vigueur pendant la durée du présent Accord. Cela implique le RGPD, la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi que ses évolutions successives (« Loi Informatique et Libertés »), la Directive 2002/58/CE du (dite « ePrivacy ») Parlement européen et du Conseil concernant le Traitement des Données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électronique du 12 juillet 2002. En cas de contradiction entre les différents textes, les dispositions du RGPD prévaudront ;
- « **Mesures de Sécurité** » : ensemble des mesures de sécurité prévues par la Réglementation relative à la Protection des Données pour garantir la sécurité et la confidentialité des Données à caractère personnel ainsi que les mesures devant être prises en cas de Violation des Données à caractère personnel.

1.3 Les termes « **Traitement** », « **Responsable du Traitement** », « **Personne concernée** », « **État membre** », « **Données à caractère personnel** », « **Violation de données à caractère personnel** », « **Délégué à la protection des données** » et « **Autorité de contrôle** » ont la signification que leur donne le RGPD, et leurs équivalents doivent être interprétés en conséquence.

2. Traitement des Données à caractère personnel faisant l'objet de la sous-traitance

2.1 Le Traitement effectué par la Solution, aux fins du présent Accord, a une finalité qui est définie, à savoir, permettre au Client d'assurer la traçabilité des entrées et sorties de personnes physiques sur ses sites.

2.2 Les finalités identifiées du traitement sont :

- La gestion des enregistrements de visiteurs
- La consultation a posteriori des historiques de passage
- La gestion des pré-enregistrements de visites
- La mise à disposition d'informations fiables et actualisées en cas d'incident de sécurité ou d'évacuation du site

2.3 Les catégories de personnes possiblement concernées par le traitement de leurs Données personnelles dans le cadre de la Solution sont :

- Les visiteurs externes se présentant sur les sites physiques du Client (prestataires, fournisseurs, intervenants techniques, visiteurs ponctuels, etc.)
- Les employés du Client susceptibles d'être associés à un visiteur (personnes référentes, hôtes d'accueil, responsables de service, etc.)
- Les utilisateurs autorisés de la plateforme (ex. administrateurs, gestionnaires de site, réceptionnistes désignés par le Client)

2.4 Les types de Données à caractère personnel traitées par la Solution sont les suivants. Il convient ainsi de distinguer :

- Les données directement renseignées par le Client :
 - ◆ Données professionnelles des référents internes (administrateur, gestionnaires de sites ou réceptionnistes) qui vont gérer le compte pour le Client (nom, prénom, email pro, téléphone pro, profil)
 - ◆ Données professionnelles des personnels du Client (nom, prénom, adresse email professionnelle, numéro de téléphone professionnel) pour envoyer les messages d’alerte (évacuation d’un site) ou les messages pour la gestion des comptes (exemple : réinitialisation du mot de passe)
 - ◆ Données visiteurs d’identification (nom, prénom, société à laquelle ils appartiennent)
 - ◆ Données complémentaires personnalisées par le Client pour les contacts (email, numéro de téléphone, autres champs libres déterminés unilatéralement par le Client)
 - ◆ Données complémentaires personnalisées (ex : numéro de badge, plaque d’immatriculation, etc.)
 - ◆ Lorsque le module Pré-enregistrement est activé :
 - Les données relatives à une visite à venir (nom, prénom, adresse email du visiteur, données d’identification de l’interlocuteur interne) peuvent être saisies par le Client via le Portail Client ou automatiquement transmises par l’intermédiaire d’une invitation calendrier par un employé autorisé du Client. Ces données sont alors stockées par la Solution en amont de la visite, aux mêmes conditions de sécurité et de confidentialité que les autres données traitées via le Service.
 - La Solution peut également, dans ce cadre, transmettre un email de pré-visite au Visiteur, incluant les informations pré-remplies le concernant, ainsi qu’un lien unique permettant, si cette option est activée par le Client, de vérifier, compléter ou modifier certains champs définis (ex. : nom, prénom, société, champs personnalisés) afin de préparer sa visite. Les modifications éventuelles sont enregistrées dans la Solution sous la seule responsabilité du Client.
- Les données traitées de manière automatique par le Service :
 - ◆ Données de journalisation avec le Sous-Traitant secondaire Brevo (permet de vérifier que toutes les notifications de la Solution ont bien été envoyées (nom, prénom, email, objet du message)
 - ◆ Données de sécurité (adresse IP, empreinte navigateur)

2.5 Les types de Données à caractère personnel traités sur les serveurs et sur l’infrastructure technique de la Solution sont les suivants :

- Horodatage, adresses IP des utilisateurs, URL appelées, informations navigateurs,
- La mise en place d’un dispositif de journalisation participe au respect de l’obligation de sécurisation de tout traitement de données à caractère personnel, en application des articles 5 et 32 du RGPD. Les Parties entendent se référer à la Délibération [n° 2021-122 du 14 octobre 2021 portant adoption d’une recommandation relative à la journalisation - Légifrance](#)

2.6 Durée de conservation des Données à caractère personnel :

- 2.6.1 Les données à caractère personnel renseignées directement par le Client via la Solution, telles que définies à l’article 2.3 des présentes, relèvent de la responsabilité exclusive du Client en sa qualité de responsable de traitement au sens de l’article 4§7 du RGPD. À ce titre, il appartient au Client de définir, dans son interface de gestion, la durée de conservation applicable à ces données, en conformité avec les obligations légales et réglementaires qui lui incombent, notamment les principes posés par l’article 5§1 e) du RGPD. ANGHELLO met à la disposition du Client les fonctionnalités techniques nécessaires à ce paramétrage et s’engage à exécuter la suppression automatique des

données à l'échéance de la durée définie par le Client. ANGHELLO ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant d'une durée de conservation inadaptée librement choisie par le Client, ou du défaut de paramétrage de celui-ci dans le délai imparti.

- 2.6.2 La durée de conservation des Données à caractère personnel de la journalisation par Brevo du système d'envoi de notifications (selon le point 2.3) est de 60 jours.
- 2.6.3 La durée de conservation des Données à caractère personnel traitées via la Solution par ANGHELLO (selon le point 2.3) est de 30 jours maximum à date de suppression du compte utilisateur concerné (lorsqu'une fiche « employé » est supprimée, les données sont supprimées automatiquement en base de données mais peuvent être présentes dans les sauvegardes qui ont une durée de vie de 30 jours).
- 2.6.4 La durée de conservation des Données à caractère personnel traitées automatiquement par les serveurs applicatifs (selon le point 2.5) est de 6 mois maximum.
- 2.6.5 Les données techniques issues de l'utilisation du plugin Microsoft Teams (contenu de la notification, événements déclencheurs, identité du destinataire) ne sont pas stockées par ANGHELLO une fois la notification envoyée. Celles-ci sont directement gérées et conservées par Microsoft dans l'environnement Teams du Client. Le Client est seul responsable de la gestion et de la suppression éventuelle de ces messages dans son instance Microsoft 365. ANGHELLO conserve uniquement un journal minimal (horodatage, identifiant de l'événement déclencheur, succès ou échec de l'envoi) pendant une durée maximale de 30 jours, et à des fins de support.
- 2.6.6 Les données transmises via l'API ou les Webhooks (payload de requête, données exportées ou notifiées) ne sont pas conservées par ANGHELLO après traitement. Le Client est seul responsable du stockage, de l'utilisation et de la suppression de ces données dans son propre système d'information. ANGHELLO conserve uniquement un journal des appels effectués (horodatage, type de requête ou d'événement, identifiant du Client, statut HTTP, logs d'erreur éventuels) pendant une durée maximale de 6 mois, à des fins de support et de sécurité.

3. Obligations du Sous-traitant

- 3.1 ANGHELLO, en qualité de Sous-traitant, s'engage à :
 - 3.1.1 En application de l'article 6§1 b) du RGPD, traiter les Données personnelles du Client uniquement pour l'exécution du Contrat, dans les conditions prévues par le Contrat, le présent Accord, et conformément à la Réglementation relative à la Protection des Données ;
 - 3.1.2 Limiter le Traitement aux Données personnelles du Client strictement nécessaires à l'exécution des Services ou au respect des obligations légales ;
 - 3.1.3 Ne pas traiter les Données personnelles du Client à d'autres fins que celles nécessaires et prévues à l'exécution des Services ;
 - 3.1.4 Traiter les Données Personnelles du Client exclusivement selon les instructions documentées et directives écrites du Client. ANGHELLO informera immédiatement le Client si une de ces instructions ou directive est susceptible d'enfreindre la Réglementation relative à la Protection des Données ou, plus généralement, la législation applicable ;
 - 3.1.5 Collaborer avec le Client et l'assister en cas de demande d'une Autorité de contrôle ou d'une Personne Concernée par l'usage de ses droits, afin de lui permettre de répondre à ses obligations légales en lien avec la Réglementation relative à la Protection des Données ;
 - 3.1.6 Collaborer avec le Client afin de lui permettre de répondre à ses obligations de notification telles qu'énoncées aux articles 33 et 34 du RGPD ;

- 3.1.7 Assister le Client dans la réalisation d'une Analyse d'Impact sur la Protection des Données (AIPD) lorsque les Services proposés par ANGHELLO entrent dans le périmètre de cette analyse et que le Client est tenu d'y procéder en application de l'article 35 du RGPD, lui fournir les informations éventuellement nécessaires à une consultation préalable menée au titre de l'article 36 du RGPD.
- 3.1.8 Mettre en œuvre et maintenir les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité du Traitement des Données personnelles du Client effectuées dans le cadre des Services proposés par ANGHELLO et garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité des Données personnelles du Client (voir le point 6 « Mesures de sécurité du Traitement »). L'aider à garantir le respect de l'obligation de sécurité énoncée à l'article 32 du RGPD pour ce qui concerne le Traitement réalisé par ANGHELLO.
- 3.1.9 Fournir au Client toutes les informations, nécessaires, dans le cadre de l'exécution du Contrat, pour démontrer le respect des obligations établies par la Réglementation relative à la Protection des Données.
- 3.1.10 Informer le Client dans le cas où ANGHELLO estime qu'une instruction du Client enfreint la Réglementation relative à la Protection des Données. ANGHELLO peut alors suspendre l'exécution de cette instruction jusqu'à confirmation ou modification par le Client, ou jusqu'à l'obtention d'un avis de l'Autorité de contrôle compétente.
- 3.1.11 Tenir à jour une documentation relative aux Traitements effectués pour le compte du Client, comprenant notamment :
- Un registre des Traitements réalisés ;
 - Un registre des Sous-traitants secondaires impliqués ;
 - Un registre des violations de Données à caractère personnel ;
 - Un registre des demandes d'exercice des droits des Personnes concernées.

Cette documentation est conservée de manière sécurisée et est mise à disposition du Client, sur demande raisonnable, afin de démontrer la conformité aux exigences de la Réglementation relative à la protection des données. ANGHELLO conserve cette documentation pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée de cinq (5) ans à compter de sa cessation.

4. Personnel du Sous-traitant

- 4.1 Actuellement, seul Damien ROCH (Président et Délégué à la Protection de Données), dont le poste de travail et les connexions ont été sécurisés, a accès aux Données personnelles des Clients d'ANGHELLO.
- 4.2 Nonobstant, ANGHELLO s'engage à faire en sorte que son Personnel ainsi que toute autre personne physique habilitée à traiter des Données à caractère personnel n'accède qu'aux seules Données strictement nécessaires à l'exécution du Contrat ou au respect d'obligations légales. Ces personnes traitent les Données uniquement dans les conditions prévues par le présent Accord, par le Contrat conclu avec le Client, et dans le respect de la Réglementation relative à la Protection des Données.
- 4.3 ANGHELLO s'engage également à n'autoriser le Traitement des Données à caractère personnel qu'aux Personnels qui :
- 4.3.1 Ont signé la charte informatique de la Société ANGHELLO et s'engagent à une obligation de stricte de confidentialité concernant les Données personnelles traitées ;
 - 4.3.2 De par leurs missions et leur formation peuvent garantir le respect de la Réglementation relative à la protection des données ;
 - 4.3.3 Doivent accéder aux Données personnelle du Client afin d'exécuter le Contrat ;

- 4.4 Dans le cadre des Services, ANGHELLO s'engage à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin de garantir que :
- 4.4.1 Chaque Personnel n'accède qu'aux seules Données personnelles du client nécessaires, en fonction de ses droits d'accès, et uniquement via les équipements sécurisés fournis par ANGHELLO ;
 - 4.4.2 Tout Traitement non autorisé de Données personnelles du Client, en violation du présent Accord, du Contrat ou de la Réglementation relative à la protection des données, soit détecté et signalé au Client conformément à la procédure prévue au point 9 (en cas de Violation de Données personnelles) ;
 - 4.4.3 Le Personnel cesse immédiatement tout Traitement de Données à caractère personnel à la fin de sa mission ou à la fin de son Contrat, sous réserve du respect des obligations légales applicables.

5. Obligation du Client

- 5.1 Le Client est Responsable de Traitement des Données à caractère personnel qui transitent par la Solution. A ce titre, et en complément des articles 7 et 14 des CGSU ou de l'article correspondant dans le contrat négocié entre les parties, le Client s'engage notamment à :
- 5.1.1 Mettre en place, conformément à l'article 32 du RGPD et à la Réglementation sectorielle à laquelle il est éventuellement soumise, des mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la protection, à la sécurité et à la confidentialité des Données à caractère personnel :
 - Lorsque ces Données ne relèvent pas du périmètre de la Solution fourni par ANGHELLO (Par exemple, le Client décide d'exporter des données et de les stocker localement. Il est alors responsable de la sécurisation de ces données, de leur stockage et des accès) ;
 - Lorsque les mesures dépendent des choix, outils ou configurations décidés par le Client.
 - 5.1.2 Tenir un registre de Traitement des Données à caractère personnel mentionnant ANGHELLO comme fournisseur de la Solution ;
 - 5.1.3 Déterminer la durée de conservation, les modalités d'archivages et d'effacement des Données à caractère personnel traitées et de réaliser les paramétrages correspondant à ces durées dans la Solution ;
 - 5.1.4 Mettre en place une procédure interne permettant d'identifier, de documenter et de traiter les violations de Données à caractère personnel, en particulier celles nécessitant une notification à l'autorité de contrôle compétente et/ou aux Personnes concernées, conformément à la Réglementation applicable. Cette obligation implique la tenue d'un registre des violations de Données à caractère personnel.
- 5.2 Le Client reste seul responsable de l'adéquation entre les Services auxquels il a souscrit, et les activités qu'il exerce grâce à ce Service, ainsi que de la conformité à la réglementation applicable à ces activités.

6. Mesures de sécurité du Traitement

- 6.1 ANGHELLO s'engage à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des Données à caractère personnel, et de les protéger contre toute violation, qu'elle soit accidentelle ou illicite (destruction, perte, altération, divulgation ou accès non autorisé - ci-après « Violation de Données à caractère personnel »). Ces mesures incluent notamment, sans s'y limiter :
- 6.1.1 Mesures assurant la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience de la Solution et des Données traitées ;
 - 6.1.2 Contrôles d'accès et d'identification des utilisateurs de la Solution ;

- 6.1.3 Tests réguliers, analyses et évaluations de l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles mises en place ;
 - 6.1.4 Mises à jour de sécurité régulières de l'infrastructure ;
 - 6.1.5 Sauvegarde régulière de l'infrastructure technique ;
 - 6.1.6 Journalisation des connexions des référents internes (administrateur, gestionnaires de sites ou réceptionnistes) du Client ;
 - 6.1.7 Sécurisation des postes de travail d'ANGHELLO, en particulier ceux ayant accès aux serveurs et à l'infrastructure technique ;
 - 6.1.8 Gestion des habilitations et revue périodique des accès aux Données ;
 - 6.1.9 Fonctionnalités permettant au Client de mettre à jour les Données au sein de la Solution ;
 - 6.1.10 Outils permettant au Client de supprimer ou d'anonymiser les Données à caractère personnel ;
 - 6.1.11 Mise en œuvre des principes de pertinence et de minimisation des Données ;
 - 6.1.12 Limitation de la durée de conservation des Données ;
 - 6.1.13 Mesures permettant au Client de répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées par le traitement de leurs données personnelles (accès, rectification, suppression, portabilité, etc.).
 - 6.1.14 Procédures de gestion des incidents de sécurité incluant la détection, la notification et la remédiation rapide ;
 - 6.1.15 Formation et sensibilisation du Personnel d'ANGHELLO aux obligations liées à la sécurité et à la protection des données ;
 - 6.1.16 Lors de l'utilisation des modules API & Webhooks ou du plugin MS Teams, ANGHELLO fournit une documentation permettant au Client de configurer les points d'interconnexion. ANGHELLO sécurise l'exposition de ses APIs et limite les données transmises via Webhooks aux éléments strictement nécessaires. ANGHELLO ne saurait être tenu responsable des failles ou traitements survenant dans l'environnement tiers du Client suite à un appel API ou à une notification Teams.
- 6.2 Le Client est informé qu'ANGHELLO peut, à sa demande, lui fournir la sous-Annexe détaillée des mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre afin de garantir la sécurité des Données à caractère personnel.

7. Sous-traitants secondaires

ANGHELLO s'assure, notamment à travers l'outil contractuel, que tout Sous-traitant secondaire auquel il fait appel offre un niveau de garanties équivalent à celui prévu dans le présent Accord. En cas de défaillance, ANGHELLO s'assure que ledit Sous-traitant cesse immédiatement tout Traitement de Données à caractère personnel. ANGHELLO reste entièrement responsable, à l'égard du Client, du respect par ses Sous-traitants secondaires de leurs obligations en matière de protection des Données à caractère personnel.

- 7.1 La liste des Sous-traitants secondaires utilisés par ANGHELLO dans le cadre des Services fournis au Client est disponible en Sous-annexe 1.
- 7.2 En cas de modification de la liste des Sous-traitants secondaires, ANGHELLO s'engage à en notifier le Client. Celui-ci dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la notification pour formuler une objection motivée, en indiquant les raisons qui le poussent à penser que le changement envisagé contrevient à la Réglementation applicable en matière de Protection des Données à caractère personnel.

Les Parties s'efforceront alors de trouver une solution amiable conforme à la Réglementation relative à la Protection des Données.

Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée, le Client pourra, à son choix :

- (i) résilier le Contrat selon les modalités prévues dans les CGSU ou dans le contrat de prestation de services,
- (ii) opter, si elle existe, pour une offre équivalente ne faisant pas appel à ce Sous-traitant.

8. Droits des personnes concernées

- 8.1 ANGHELLO met à disposition du Client, via la Solution, les fonctionnalités nécessaires pour permettre à ce dernier de répondre de manière autonome aux demandes des Personnes concernées par l'exercice de leurs droits en vertu de la Réglementation relative à la Protection des Données (effacement, export, rectification des Données à caractère personnel). En complément, ANGHELLO s'engage à aider raisonnablement le Client à remplir ses obligations légales, lorsqu'il la sollicite, pour répondre à ces demandes, lorsque les fonctionnalités de la Solution s'avèrent insuffisantes ou inadaptées.
- 8.2 ANGHELLO s'engage à notifier sous 48h ouvrées le Client et via l'adresse e-mail de son délégué à la protection des données (DPO) ou de la personne en charge de ces questions dans l'entreprise, de toute demande d'exercice de droits formulée directement à ANGHELLO par les Personnes Concernées. En contrepartie, le Client fournit, dès la conclusion du Contrat, les coordonnées de l'interlocuteur concerné, et s'assure, tout au long de son exécution, qu'ANGHELLO dispose des coordonnées à jour de la personne en charge de ces questions pour le Client.
- 8.3 ANGHELLO s'engage à ne répondre à cette demande que :
- 8.3.1 Sur instruction documentée du Responsable du traitement,
 - 8.3.2 Si la loi l'y oblige. Dans ce dernier cas, et sauf interdiction légale, le Sous-traitant informe le Responsable du Traitement de cette obligation avant d'y répondre.
- 8.4 Les demandes de droits du Client sont traitées par le Délégué à la protection des données (DPO) d'ANGHELLO. Toute demande peut être faite par l'intermédiaire de l'adresse email : privacy@anghello.com

9. Violation de données à caractère personnel

- 9.1 En cas de violation des Données à caractère personnel, d'incidents compromettant ou susceptibles de compromettre leur disponibilité, intégrité ou confidentialité, ANGHELLO s'engage à :
- 9.1.1 Informer le Client par écrit dans un délai de quarante-huit (48) heures d'horloge , suivant sa détection, et lui transmettre les éléments nécessaires pour lui permettre, en tant que Responsable de Traitement, de notifier cette violation à l'Autorité de contrôle compétente (CNIL pour la France) et, le cas échéant, aux Personnes Concernées conformément aux articles 33 et 34 du RGPD. Si ANGHELLO n'est pas en mesure de fournir l'ensemble des informations requises dans ce délai, une notification initiale contenant les éléments disponibles sera transmise, suivie d'une ou plusieurs notifications complémentaires dès que les informations supplémentaires seront disponibles ;
 - 9.1.2 Mettre en œuvre immédiatement toutes les mesures utiles pour contenir l'incident et limiter les impacts négatifs sur les Données personnelles du Client ;
 - 9.1.3 Mener une enquête, dans la limite du périmètre de la Solution, pour identifier l'origine de la violation de Données à caractère personnel et en recueillir les preuves et en analyser les causes.
- 9.2 ANGHELLO tient un registre recensant les violations de Données à caractère personnel dont il a connaissance. Ce registre mentionne, pour chaque incident, à minima : la date et heure supposées de survenance ; la date et heure de détection de la violation ; la nature de la violation : confidentialité (accès non autorisé), intégrité (altération), disponibilité (destruction/perte) ; les catégories de Données personnelles concernées ; le nombre

approximatif d'enregistrements concernés ; les catégories de personnes concernées ; le nombre approximatif de personnes concernées ; les circonstances associées ; les conséquences probables de la violation, la gravité évaluée ; les critères d'évaluation retenus les décisions prises, la communication faite.

10. Évaluation de l'impact sur la protection des données et consultation préalable

10.1 Le Sous-traitant fournit au Responsable du Traitement une assistance raisonnable, dans la mesure de ses moyens et des informations dont il dispose, pour :

10.1.1 La réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données (article 35 du RGPD),

10.1.2 Ainsi que les consultations préalables auprès des autorités de contrôle compétentes (article 36 du RGPD),

Lorsque ces démarches sont requises en lien avec les Traitements de Données à caractère personnel effectués pour le compte Client, et dans le périmètre de la Solution.

11. Contrôles et audits

11.1 ANGHELLO s'engage à fournir au Client, sur demande justifiée et raisonnable de celui-ci, tout document nécessaire pour attester de sa conformité aux obligations découlant du présent Accord et du RGPD, dans la limite des traitements réalisés pour l'exécution des Services.

11.2 Dans le cadre d'une offre Entreprise ou d'un accord de gré à gré, un audit complémentaire à distance peut être convenu entre les Parties, dans le respect des conditions, référentiels et modalités définis d'un commun accord. Le recours à cet audit ne sera ouvert que dans l'hypothèse où les éléments fournis feraient apparaître une insuffisance ou un écart documenté au regard des obligations de l'Accord de Traitement des Données applicable ou du RGPD. Les conditions de cet audit seront alors précisées dans ledit Accord.

12. Transfert de données hors UE/EEE

12.1 ANGHELLO s'engage à ne transférer les Données ou à n'accorder leur transfert, que dans les pays de l'UE, en Suisse et/ou dans les pays relevant d'une décision d'adéquation, conformément à l'art. 45 du RGPD.

12.2 Tout transfert de Données vers un pays ne bénéficiant pas d'un tel statut devra :

12.2.1 Être préalablement autorisé par écrit par le Client,

12.2.2 Faire l'objet de garanties appropriées, notamment par la mise en œuvre des Clauses contractuelles types (CCT) de la Commission Européenne, ou de toute autre base de transfert reconnue par la Réglementation applicable (RGPD, LPD, UK GDPR...).

12.3 Ces conditions s'appliquent également aux transferts effectués par les Sous-traitants secondaires. ANGHELLO garantit que ces derniers ne procèdent à un transfert qu'après mise en place de garanties équivalentes.

13. Conditions générales

13.1 Chaque partie doit préserver la confidentialité du présent Accord et des informations qu'elle reçoit sur l'autre partie et ses activités dans le cadre du présent Accord ("informations confidentielles") et ne doit pas utiliser ou divulguer ces informations confidentielles sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, sauf dans la mesure où :

13.1.1 La divulgation est requise par la loi ou par décision judiciaire ;

13.1.2 Les informations pertinentes sont déjà dans le domaine public.

- 13.2 Le présent Accord remplace tous les accords écrits et oraux antérieurs se rapportant aux Données à caractère personnel. Toute modification de ce dernier ne sera valable que si elle est établie par avenant écrit et signé par les représentants habilités du Client et d'ANGHELLO.
- 13.3 En cas de contradiction entre le présent Accord et les autres dispositions du Contrat, le présent Accord prévaudra en ce qui concerne les questions relatives au Traitement des Données à caractère personnel.

14. Assurance

- 14.1 ANGHELLO est couvert par une police d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle et Cyber souscrite auprès d'un assureur établi dans l'Union Européenne, qui comprend notamment la réponse aux incidents, le soutien juridique, la gestion de la crise des relations publiques, la récupération des données, la perte d'exploitation et la couverture de la responsabilité liée aux Données à caractère personnel et aux incidents de réseau. Une attestation peut être fournie sur demande.

15. Entrée en vigueur / durée fin de contrat

- 15.1 Le présent Accord entre en vigueur à compter de la date de signature du Contrat, et pour la durée prévue dans ce même Contrat.
- 15.2 Au terme du Contrat, ANGHELLO cesse immédiatement tout Traitement des Données personnelles du Client. Il supprime les Données personnelles du Client ainsi que les éventuelles copies, sauf obligation légale ou réglementaire de conservation, ou d'exercice d'une demande de droit de limitation qui lui aurait été notifiée par le Client. En cas de conservation pour besoin de preuve ou d'audit, celle-ci ne portera que sur les éléments strictement nécessaires, pour une durée limitée, et documentée. Le Client peut demander la liste des données conservées et la justification associée.
- 15.3 Le Client est invité à exporter ses Données à caractère personnel de son espace avant la fin du Contrat.
- 15.4 Les sauvegardes techniques réalisées par ANGHELLO à des fins de continuité de service seront automatiquement supprimées 30 jours après résiliation du Contrat. Aucun accès aux données sauvegardées n'est possible en dehors d'un processus de restauration contrôlé.
Les informations collectées sur les serveurs (horodatage, adresses IP des utilisateurs, URL appelées, informations navigateurs) sont conservées 6 mois.

16. Clause limitative de responsabilité

- 16.1 **Régime de responsabilité applicable**
La responsabilité d'ANGHELLO au titre du présent Accord est régie par les stipulations de l'article 17 des CGSU. Il est entendu que cette limitation ne s'applique pas aux dommages résultant d'une violation des obligations légales et réglementaires relatives à la protection des données personnelles imputable à ANGHELLO ou à ses sous-traitants secondaires, lesquels relèvent du régime de responsabilité civile délictuelle, et notamment, de l'article 82 du RGPD.
- 16.2 **Exonération de responsabilité**
Conformément à l'article 82§3 du RGPD, le Client est informé qu'ANGHELLO est exonéré de responsabilité s'il prouve que le fait qui a provoqué le dommage ne lui est nullement imputable. Cette exonération suppose la démonstration d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (événement extérieur, imprévisible et irrésistible).
- 16.3 **Information sur les garanties financières**
À titre d'information, et sans que cela ne constitue une limitation de responsabilité, ANGHELLO maintient en vigueur une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages susceptibles de survenir

dans le cadre de l'exécution des Services, souscrite auprès d'un assureur établi dans l'Union Européenne. Une attestation d'assurance en cours de validité est tenue à disposition du Client sur simple demande.

17. Droit applicable et juridiction

- 17.1 Les Parties conviennent et reconnaissent que la loi applicable au présent Contrat est la loi française. Elles reconnaissent ainsi qu'elle devra s'appliquer à tout différend qui serait né entre elles sur l'interprétation, la formation, l'exécution, les sanctions de l'inexécution du contrat.
- 17.2 En outre, les Parties conviennent que pour tout différend né ou à naître entre elles sur l'interprétation, et/ou l'application/l'exécution du présent Contrat, elles s'efforceront dans un premier temps à parvenir à un règlement amiable.
- 17.3 A défaut de résultat après une tentative raisonnable, elles reconnaissent expressément et exclusivement la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Lons-Le-Saunier (39).
- 17.4 Le présent Contrat est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français fait foi en cas de litige.

18. Contact du délégué à la protection des données (DPO)

Damien ROCH (Délégué à la protection des données (DPO) d'ANGHELLO) / privacy@anghello.com










TEXTES DE RÉFÉRENCE :

Le présent document s'appuie sur ressources suivantes :

- L'ensemble du RGPD avec une attention particulière sur le chapitre IV : <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre4>
- Le guide du sous-traitant de la CNIL : https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/atoms/files/rgpd-guide_sous-traitant-cnil.pdf

SOUS-ANNEXE 1

Liste des sous-traitants secondaires

Nom du sous-traitant	Nature	Traitement concerné	Localisation du Traitement	Mesures de protection des données / conformité	DPA
Scaleway	Stockage	Infrastructure d'hébergement de la Solution (Containers, Bases de données, sauvegardes)	Datacenter Paris, France (UE)	ISO 27001, HDS, conformité au RGPD.	
Vercel	Traitement	CDN, hébergement statique du frontend, API sans serveur	France & Germany (UE)	Conformité au Data Privacy Framework (DPF) de l'EU.	
Brevo	Traitement	Emails transactionnels, CRM, support par chat, emails marketing, SMS de notifications	France (UE)	ISO 27001, conformité au RGPD.	
OVH	Transit	Management des noms de domaine & des zones DNS (*.anghello.co)	France (UE)	ISO 27001, conformité au RGPD.	
GoDaddy	Transit	Gestion de domaine - site vitrine www.anghello.com uniquement	États-Unis (migration vers OVH prévue)	Conforme DPF	
Sematext EU	Journalisation	Supervision et journalisation applicative	Germany / Netherlands (UE)	Conformité au RGPD.	
Google Maps API	Transit	Autocomplétion des adresses (interface utilisateur côté Client uniquement)	Global (incl. Traffic Etats-Unis)	Portée de la clé API restreinte, limitée aux métadonnées non identifiables	
Stripe	Traitement	Traitement des paiements	Ireland / Global (UE)	Conformité PCI DSS v4.0, conformité au RGPD	
CrowdSec	Journalisation	Détection des menaces comportementales et renseignements communautaires sur les menaces (CTI)	France (UE)	Conformité au RGPD. Sont concernées uniquement les adresse IP et les métadonnées partagées via l'API CTI	
Microsoft Azure OAuth	Transit	Optionnel : Fournisseur SSO (délégation d'authentification)	Global (UE / Etats-Unis : le trafic dépend de l'instance du Client)	Option activée par le Client. Conformité au DPF.	
Google OAuth	Transit	Optionnel : Fournisseur SSO (délégation d'authentification)	Global (UE / Etats-Unis : le trafic dépend de l'instance du Client)	Option activée par le Client. Conformité au DPF.	
Sinch ClickSend (ClickSend Pty Ltd) ClickSend France	Traitement	Optionnel : Service de notification SMS	Global (dépend du destinataire)	Option activée par le Client. Conformité au RGPD; seuls les numéros de téléphone et le contenu des messages sont transmis.	
Crisp IM	Traitement	Help Center et live chat support pour les Utilisateurs du Portail Client.	France / UE	Conformité au RGPD.	