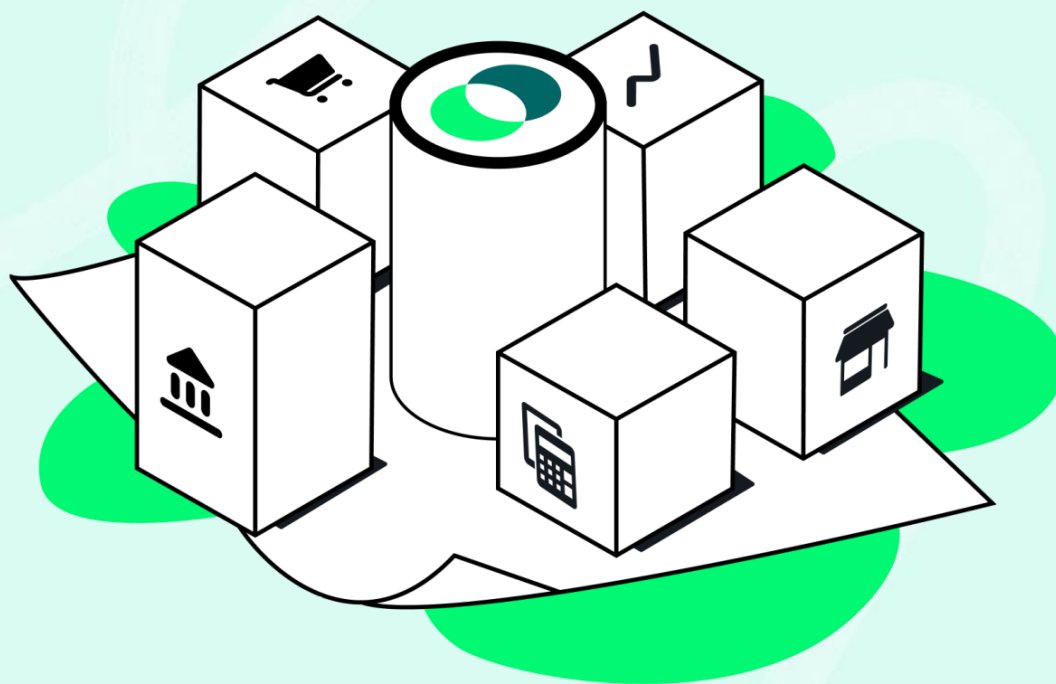


CABINET EXPERT-COMPTABLE

Conditions générales de Partenariat et d'Utilisation Pennylane





À propos des Conditions Générales de Partenariat et d'Utilisation



1 Définitions



2 Objet des Conditions, Acceptation



3 Versions, Modifications des Conditions



4 Accès et Utilisation



5 Propriété intellectuelle



6 Service d'Information sur les Comptes



7 Compte Pro



8 Services professionnels



9 Obligations des Parties



10 Durée - Résiliation – Export des Données du Partenaire



11 Conditions financières



12 Responsabilité de Pennylane - Assurance



13 Force majeure



14 Services de Support



15 Mises à Jour et maintenance



16 Utilisation des fonctionnalités IA



17 Services en Ligne Tiers



18 Confidentialité



19 Données à Caractère Personnel du Partenaire



20 Sous-traitance



21 Référence commerciale



22 Obligation de non concurrence



23 Transfert des Conditions



24 Imprévision



25 Droit applicable, juridiction compétente



26 Stipulations diverses



Annexes



À propos des Conditions Générales de Partenariat et d'Utilisation

Les présentes Conditions Générales de Partenariat et d'Utilisation (les « **Conditions** ») sont conclues entre :

Pennylane, société par actions simplifiée immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Cherbourg sous le numéro 880 265 921, dont le siège social est situé 3 rue de Franche Comté, 50100 Cherbourg-en-Cotentin, ci-après dénommée « Pennylane », et

le Partenaire, cabinet d'expertise comptable, agissant dans le cadre de son activité à des fins professionnelles, pour son compte et celui de ses Utilisateurs, ci-après dénommé le « Partenaire ».

et concernent la mise à disposition au Partenaire et à ses Utilisateurs d'une plateforme SaaS développée et commercialisée par Pennylane sous le même nom (la « **Solution** »).

Pennylane et le Partenaire sont chacun une « **Partie** » et ensemble les « **Parties** ».

La souscription à la Solution par le Partenaire s'effectue exclusivement en ligne sous forme de licence d'utilisation par abonnement. Le Partenaire est invité à lire attentivement les présentes Conditions communiquées en ligne par Pennylane avant de les accepter. Les présentes Conditions gouvernent également toute utilisation de la Solution pendant une période d'essai (POC).

1 Définitions

Anomalie : désigne tout dysfonctionnement de la Solution par rapport à la Documentation, y compris purement technique, qui est reproductible et imputable à la Solution, et qui empêche l'accès ou l'utilisation normale de tout ou partie des fonctionnalités de la Solution ou qui affecte ses résultats.

Bon de Commande : désigne un document émis par Pennylane et accepté par le Partenaire, détaillant les Plans souscrits, les conditions tarifaires et toute modalité spécifique applicable.

Client Final : désigne un client du Partenaire, lié par une lettre de mission avec le Partenaire.

Client Final Direct : désigne un Client Final qui se voit concéder par Pennylane un droit d'utilisation de la Solution et qui paie directement à Pennylane le prix correspondant.

Client Final Indirect : désigne un Client Final qui se voit concéder par Pennylane un droit d'utilisation de la Solution mais qui n'est tenu à aucune obligation de paiement à l'égard de Pennylane, soit car il accède à la Solution en Plan Collaboratif soit car son abonnement est facturé par le Partenaire ou un tiers, par exemple un intégrateur.

Compte Partenaire : désigne un compte créé conformément à l'article 4.3 à partir des informations fournies par le Partenaire afin de permettre au Partenaire d'accéder à la Solution.

Compte Pro : désigne un compte de paiement intégré à la Solution tel que décrit à l'article 7.

Compte Utilisateur : désigne un compte créé pour un Utilisateur autorisé par le Partenaire et Pennylane aux fins d'utilisation de la Solution.

Conditions Générales de Partenariat et d'Utilisation ou Conditions : désigne les présentes conditions générales de partenariat et d'utilisation et leurs annexes, ainsi que le Bon de Commande communiqué au Partenaire par tous moyens.

CGSU Entreprises : les conditions générales de services et d'utilisation applicables au Client Final, acceptées par le Client Final au moment de la création de son compte client.

Date de Mise à Disposition : désigne la date de mise à disposition au Partenaire de la Solution par Pennylane, se manifestant par l'envoi par Pennylane au Partenaire de l'email de création du Compte Partenaire.

Documentation : désigne la description des spécifications et du mode d'utilisation de la Solution telle que disponible au Partenaire en ligne sur le Site Internet de Pennylane. Toute autre documentation est exclue, notamment la documentation commerciale, promotionnelle et/ou de formation.

Données du Partenaire : désignent les données, fichiers, pièces jointes, textes, images, et autre type de contenu dont le Partenaire est propriétaire ou responsable, et qui sont saisis, soumis, renseignés, transmis, collectés, conservés, envoyés ou reçus par le Partenaire et ses Utilisateurs dans le cadre de l'utilisation de la Solution ou de l'exécution des présentes Conditions, incluant l'ensemble des livrables comptables générés par le Partenaire dans le cadre de son utilisation de la Solution.

Donnée à Caractère Personnel : désigne une Donnée se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Dossier : désigne le dossier d'un Client Final dans la Solution pour lequel le Partenaire utilise la Solution dans le cadre de sa mission pour ce Client Final. La date de mise à disposition du Dossier commence à la date de validation de la création du Dossier au Partenaire ou la date de rattachement du Dossier au Partenaire dans la Solution, telle qu'indiquée par l'audit log de Pennylane. Cette date est indépendante de la mise à disposition au Client Final ou de l'accès à la Solution par le Client Final. Un Dossier est ouvert jusqu'à sa fermeture par le Partenaire dans la Solution.

Droit d'Utilisation : désigne le droit d'utilisation de la Solution concédé par Pennylane au Partenaire et ses Utilisateurs, tel que décrit à l'article 4 des Conditions.

Fonctionnalités IA : désigne les fonctionnalités intégrant une technologie d'intelligence artificielle générative, identifiées comme telles dans la Solution, la documentation ou sur le site web de Pennylane, et mises à disposition par Pennylane.

Heures Ouvrées : du lundi au vendredi, de 9.00 à 18.00, hors jours fériés français.

Information Confidentielle : désigne toute information quelle qu'en soit la nature (commerciale, industrielle, technique, financière, etc.), divulguée par une Partie (la « Partie Divulgateur ») à l'autre Partie (le « Destinataire ») dans le cadre des présentes Conditions, par écrit ou par oral. Les Informations Confidentielles des Parties incluent, sans limitation, les données personnelles, la Documentation, la Solution, tous les codes de la Solution, tous les programmes d'ordinateurs fournis avec la Solution et tous les algorithmes, méthodes, techniques, et procédés divulgués ou utilisés dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions. Les Informations Confidentielles n'incluent pas les informations qui (a) ont été développées de façon indépendante par le Destinataire sans utilisation d'Informations Confidentielles émanant de la Partie Divulgateur, (b) sont portées à la connaissance du Destinataire, sans restriction, par un tiers qui avait le droit de divulguer ces informations, (c) appartenaient au domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public non pas du fait d'un acte ou d'une omission du Destinataire ou (d) étaient légitimement connues du Destinataire, sans restriction, au moment de leur divulgation.

Mises à Jour : désignent des versions partielles ou complètes successives de la Solution pouvant comporter notamment des corrections d'Anomalies, des adaptations et/ou des améliorations, fournies par Pennylane dans le cadre des présentes Conditions.

Partenaire : désigne une personne morale inscrite à l'Ordre des Experts-Comptables, représentée par toute personne physique habilitée aux fins d'acceptation des Conditions.

Partie(s) : désigne individuellement ou collectivement Pennylane et le Partenaire.

Pennylane Academy : désigne le centre de formation dédié aux Utilisateurs de la Solution, mis à disposition en ligne par Pennylane.

Plan : désigne une formule d'abonnement à la Solution, définie notamment par ses fonctionnalités et son prix.

Plan Collaboratif : désigne le plan donnant accès à la Solution au Partenaire afin d'opérer des actions comptables sur la plateforme, et donnant des accès restreints au Client Final.

Plans Avancés : désigne les plans donnant accès à la Solution au Partenaire afin d'opérer des actions comptables sur la plateforme et donnant des accès au Client Final avec des fonctionnalités avancées de la Solution.

Plateforme d'Assistance en Ligne : désigne une plateforme mise à la disposition des Utilisateurs afin de leur fournir le Service de Support défini en Annexe 3.

Politique de Confidentialité : désigne la politique de confidentialité de Pennylane dont l'objet est d'informer les personnes concernées sur le traitement de leurs données à caractère personnel. La Politique de Confidentialité est accessible à l'URL <https://www.pennylane.com/fr/legal/privacy>.

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, et abrogeant la directive 95/46/CE.

Service en Ligne Tiers : désigne un service en ligne mis à disposition par un tiers, connecté à la Solution par le biais de connecteurs fournis par Pennylane, et permettant d'agrèger dans la Solution des données issues de ce service et/ou d'exporter des Données du Partenaire vers ce service.

Services de Support : désignent les services décrits en Annexe 3 consistant à répondre aux demandes des Utilisateurs concernant la Solution.

Service d'Information sur les Comptes : désigne le service visé à l'article L. 314, II, 8° du Code monétaire et financier et tel que défini au considérant 28 de la directive 2015/2366 du 25 novembre 2015 (la « DSP2 ») comme consistant à fournir via la Solution au Partenaire des informations agrégées en ligne concernant un ou plusieurs comptes de paiement que le Partenaire détient auprès d'un ou de plusieurs autres prestataires de services de paiement, et qui sont accessibles via des interfaces en ligne afin de permettre aux Utilisateurs du Partenaire d'avoir immédiatement une vue d'ensemble de la situation financière du Partenaire à un moment donné.

Services Afférents : désigne les services afférents à la fourniture de la Solution par Pennylane au Partenaire, à savoir les Services de Support, les Services Professionnels de maintenance, de recherche et développement, d'évolution et d'optimisation de la Solution.

Services Professionnels : désigne les services en lien avec la Solution proposés par Pennylane tels que des services de migration, d'accompagnement, de formation et/ou d'import de fichiers d'écriture comptable.

Site Internet : désigne le site Internet de Pennylane dont l'URL est <https://www.pennylane.com/> ou toute autre adresse qui viendrait à la remplacer.

Solution : désigne la plateforme SaaS dont les fonctionnalités sont décrites sur le Site Internet et dans la Documentation, développée et commercialisée par Pennylane, y compris les Mises à Jour, et pour laquelle le Partenaire dispose du Droit d'Utilisation en vertu des présentes Conditions.

Utilisateurs : désigne les utilisateurs de la Solution personnes physiques, autorisés par le Partenaire et agissant sous sa responsabilité, c'est-à-dire soit des salariés, prestataires, collaborateurs ou mandataires sociaux du Partenaire agissant dans le cadre de leur contrat de travail, mandat social ou engagement auprès du Partenaire. Les Utilisateurs disposent d'un droit d'usage de la Solution conféré par le Partenaire et sous la responsabilité du Partenaire.

2 Objet des Conditions, Acceptation

2.1. Objet des Conditions. Les Conditions ont pour objet de déterminer et encadrer les modalités dans lesquelles (i) Pennylane fournit un Droit d'Utilisation de la Solution au Partenaire et (ii) le Partenaire accède à et utilise la Solution en collaboration avec ses Clients Finaux.

2.2. Acceptation des Conditions par le Partenaire. Les Conditions sont communiquées et soumises à l'acceptation du Partenaire lors de la création du Compte Partenaire. En cochant la case prévue à cet effet, et/ou en signant le Bon de Commande applicable, le Partenaire reconnaît avoir pris connaissance et déclare accepter sans réserve l'ensemble des présentes Conditions. Le Partenaire garantit à cet égard que la personne physique acceptant les présentes Conditions au nom du Partenaire a pleine capacité et tous pouvoirs pour engager le Partenaire au titre des présentes Conditions. Le Partenaire pourra retrouver une copie des Conditions applicables sur un support durable, à savoir en format PDF, sur le Site Internet, et pourra à tout moment le consulter, le stocker ou l'imprimer. Le Partenaire reconnaît avoir effectué avant de s'engager toutes les vérifications d'usage et déclare avoir reçu toutes les informations nécessaires lui

permettant d'évaluer la conformité de la Solution à ses besoins internes propres. L'accès et l'utilisation de la Solution entraîne l'acceptation expresse et sans réserve de l'ensemble des CGSU par le Partenaire et les Utilisateurs.

3 Versions, Modifications des Conditions

- 3.1. Version.** La version des Conditions applicable au Partenaire est celle en vigueur au jour de leur acceptation par le Partenaire, telle qu'éventuellement modifiée par la suite dans les conditions décrites ci-dessous.
- 3.2. Modification.** Les Conditions pourront être modifiées par Pennylane, qui notifiera ces modifications au Partenaire deux (2) mois avant leur entrée en vigueur. Cette notification devra être communiquée par écrit, par courrier électronique ou le Site Internet.
- 3.3. Acceptation ou refus des modifications par le Partenaire.** En cas de désaccord du Partenaire d'une ou plusieurs modifications, le Partenaire pourra résilier sans frais et de plein droit les présentes Conditions conformément à l'article 10.2.1. Cette résiliation sera le recours exclusif du Partenaire. Si Pennylane ne reçoit pas de demande de résiliation dans les deux (2) mois suivant la notification des modifications, le Partenaire sera réputé avoir accepté ces modifications. Les Conditions dans leur version modifiée remplaceront la version précédente aux fins de leur exécution, seront communiquées par courrier électronique au Partenaire à l'adresse email du Compte Partenaire renseignée au moment de la notification des modifications, et seront disponibles sur le Site Internet. En cas de modification des Conditions rendue nécessaire par la loi ou par tout règlement, les Conditions seront réputées modifiées de plein droit, et Pennylane informera le Partenaire des modifications apportées, étant entendu que le Partenaire demeurera libre de résilier les Conditions conformément à l'article 10.2.1.

4 Accès et Utilisation

- 4.1. Droit d'Utilisation de la Solution.** Sous réserve de l'acceptation par le Partenaire des Conditions et du paiement du prix de l'abonnement, Pennylane concède au Partenaire, qui l'accepte, un droit limité, non-exclusif, non-cessible, non-transférable, insusceptible de sous-licence et personnel d'utilisation de la Solution, conformément à la Documentation (le « Droit d'Utilisation »). Le Droit d'Utilisation est concédé au Partenaire à compter de la Date de Mise à Disposition de la Solution et jusqu'à l'expiration ou la résiliation des Conditions.
- 4.2. Accès à la Solution.** La Solution est accessible par le biais du Site Internet (en cliquant sur le bouton « se connecter ») ou directement via l'URL <https://app.pennylane.com/>. Le Partenaire reconnaît :
- > qu'il dispose de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser la Solution, en particulier qu'il dispose d'un accès à Internet, préalablement souscrit chez le fournisseur de son choix, dont le coût est à sa charge ;
 - > que la qualité et la fiabilité des transmissions dépendent des infrastructures de réseaux sur lesquelles les transmissions circulent, et sont aléatoires, ce qui peut conduire à des pannes ou des saturations des réseaux, plaçant le Partenaire dans l'incapacité d'accéder à la Solution ;
 - > qu'il lui appartient d'assurer la sécurité de son équipement terminal et des Données du Partenaire, logiciels ou tout autre équipement à sa disposition, notamment contre toute contamination par virus ou tentative d'intrusion dont il pourrait être victime ;
 - > que tout équipement connecté au Site Internet ou à la Solution est et demeure sous son entière responsabilité, notamment en cas de dommage résultant directement ou indirectement de sa connexion au Site Internet ou à la Solution ;
 - > qu'il est responsable de l'accès et de l'usage par les Utilisateurs de la Solution.

- 4.3. Compte Partenaire.** L'accès et l'utilisation de la Solution par le Partenaire nécessitent que Pennylane crée un compte au moyen des informations du Partenaire communiquées à Pennylane (le « Compte Partenaire »). Celles-ci doivent être complètes, exactes et à jour, ce dont le Partenaire se porte garant. En cas de modification de l'une des informations renseignées, le Partenaire s'engage à mettre à jour ses informations afin de maintenir leur exactitude. Le Partenaire demeure l'unique responsable de l'usage qui pourrait être fait de son Compte Partenaire, sauf en cas de violation de données résultant d'un manquement de Pennylane. Le Partenaire s'engage à conserver les mots de passe de ses Utilisateurs strictement confidentiels et à avertir immédiatement Pennylane si l'un quelconque de ces mots de passe venait à être compromis ou divulgué. L'adresse e-mail liée au Compte Partenaire doit rester valide aussi longtemps que le Compte Partenaire existe, afin que le Partenaire puisse utiliser la Solution. Un message de confirmation de création du Compte Partenaire sera automatiquement envoyé par e-mail à l'adresse indiquée. La création du Compte Partenaire sera validée par l'activation par le Partenaire du lien contenu dans le message de confirmation précité. Une fois le Compte Partenaire créé, les Comptes Utilisateurs du Partenaire pourront être créés afin que les Utilisateurs puissent accéder à la Solution. Le Partenaire est seul responsable de la définition, de la gestion et de la surveillance des droits d'accès à la Solution par ses Utilisateurs, et de tout acte et omission de ses Utilisateurs.
- 4.4. Compte Utilisateur.** L'accès et l'utilisation de la Solution par l'Utilisateur nécessitent que l'Utilisateur dispose d'un Compte Utilisateur. Chaque Compte Utilisateur est spécifique à l'adresse mail indiquée et ne pourra être partagé à d'autres Utilisateurs. Le Compte Utilisateur permet également à l'Utilisateur d'accéder au site de la Pennylane Academy pour accéder aux services de formation à la Solution conformément aux conditions d'utilisation de la Pennylane Academy et aux présentes Conditions. Les informations du Compte Utilisateur doivent être complètes, exactes et à jour, ce dont le Partenaire se porte garant. Le Partenaire demeure responsable de l'usage qui pourrait être fait des Comptes Utilisateurs de ses Utilisateurs, et s'engage par conséquent à ce que leur mot de passe reste strictement confidentiel et à avertir immédiatement Pennylane si celui-ci venait à être compromis ou divulgué. L'adresse e-mail de l'Utilisateur doit rester valide aussi longtemps que le Compte Utilisateur existe afin que l'Utilisateur puisse accéder à la Solution. Le Partenaire peut accorder à certains Utilisateurs des droits d'administration et de gestion du Compte Partenaire via l'attribution du rôle "administrateur". Le rôle "administrateur" permet notamment d'inviter de nouveaux Utilisateurs et de réaliser des opérations d'administration sur les Dossiers. Le Partenaire est seul responsable de l'attribution des droits d'administration accordés à ses Utilisateurs et des actions réalisées par ses Utilisateurs administrateurs.
- 4.5. Restrictions au Droit d'Utilisation.** Le Partenaire est autorisé à utiliser la Solution uniquement dans le cadre du Droit d'Utilisation et dans les limites du Plan applicable. Le Partenaire s'interdit et interdit à ses Utilisateurs de (i) donner en nantissement, grever d'une charge, partager, louer, vendre, divulguer les identifiants de connexion, ou mettre à disposition de toute autre manière la Solution à tout tiers n'étant pas un Utilisateur, (ii) créer ou permettre à quiconque de créer tout programme informatique similaire à la Solution, (iii) utiliser la Solution pour un objet autre que professionnel, en particulier pour des besoins autres que les seuls besoins de son activité professionnelle stricte, (iv) procéder à une ingénierie inverse, désassembler, décompiler ou tenter de découvrir le code source de la Solution, (v) copier, reproduire, fabriquer, imiter, créer des œuvres dérivées, traduire, localiser, porter ou modifier de toute autre manière le code source et/ou la structure de la base de données de la Solution, ou engager toute autre personne pour réaliser des activités similaires (vi) réaliser des tests de charge sur la Solution (volume élevé de requêtes) et (vii) porter atteinte de toute autre manière aux droits de propriété intellectuelle de Pennylane sur la Solution.
- 4.6. Suspension du Droit d'Utilisation.** Pennylane se réserve le droit de suspendre le Droit d'Utilisation du Partenaire et de tout Utilisateur (i) dans l'hypothèse d'une violation des Données du Partenaire ou d'une faille de sécurité, afin de protéger les Données du Partenaire jusqu'à ce que l'atteinte ait cessé, (ii) pour tout manquement du Partenaire aux Conditions, ou (iii) pour tout acte ou omission inapproprié pour la Solution ou pour tout autre Utilisateur ou le Partenaire. Dans la mesure du possible et sauf situation d'urgence, Pennylane accordera au Partenaire un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la notification par Pennylane du manquement en cause pour y remédier, avant de suspendre le Droit d'Utilisation de la Solution. Ce délai pourra être prolongé avec l'accord écrit de Pennylane. Dans cette hypothèse, les Parties coopéreront afin de résoudre le problème dans un délai raisonnable, et Pennylane redonnera au Partenaire l'accès à la Solution dans les meilleurs délais. Pendant la période de suspension, le Prix demeure dû par le Partenaire. En cas de suspension, Pennylane est relevée de son obligation de fournir la Solution et ne peut être responsable des éventuelles conséquences de la suspension.

5 Propriété intellectuelle

- 5.1.** Propriété intellectuelle de Pennylane. La Solution est une œuvre de l'esprit au sens du Code de la propriété intellectuelle. A ce titre, Pennylane est investie de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur la Solution. Pennylane détient et conserve tous les droits et titres de propriété intellectuelle relatifs à la Solution, y compris l'ensemble des droits d'auteur, brevets, droits relatifs au secret des affaires, marques et autres droits de propriété intellectuelle y afférents. Le Partenaire n'acquiert aucun droit de propriété ou titre de quelque nature que ce soit sur la Solution, à l'exception du Droit d'Utilisation. Le Partenaire s'interdit tout acte ou comportement pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle sur la Solution, ainsi que sur les marques associées. Toute utilisation non expressément autorisée par Pennylane au titre des présentes est illicite, conformément aux dispositions de l'article L. 122-6 du Code de la propriété intellectuelle. Le Partenaire ne doit pas soustraire, dissimuler ou modifier les mentions de droits d'auteur, de marques ou relatives à tout autre droit de propriété apposées ou jointes à l'intérieur de la Solution.
- 5.2. Garantie d'éviction :** protection du Partenaire en cas d'action de tiers.
- 5.2.1. Obligation de défense.** En cas de réclamation introduite par un tiers à l'encontre du Partenaire au motif que la Solution porterait atteinte à un droit de propriété intellectuelle du tiers préexistant à la Date de Mise à Disposition, Pennylane défendra le Partenaire et s'engage à payer ou rembourser au Partenaire tous les dommages et intérêts, coûts et frais que ce dernier serait condamné à régler à ce tiers par une décision de justice définitive rendue par une juridiction compétente, ou qui seraient convenus par accord transactionnel avec approbation préalable de Pennylane. Cette garantie ne sera valable qu'à la condition que le Partenaire : (1) informe immédiatement Pennylane par écrit de cette réclamation ; (2) confie à Pennylane le contrôle exclusif de la contestation et du règlement de la réclamation, y compris le droit de transiger et (3) fournisse à Pennylane, aux frais de cette dernière, toute l'assistance, l'ensemble des informations et tous les pouvoirs raisonnablement nécessaires à la contestation et au règlement de la réclamation. Pennylane n'assumera que les dépenses de procédure ou de règlement amiable qu'elle aura expressément acceptées par écrit.
- 5.2.2. Exceptions.** Les obligations incombant à Pennylane telles que stipulées à l'article 5.2.1 ci-dessus ne sont pas applicables aux dommages et intérêts, coûts et frais résultant de (1) toute utilisation de la Solution excédant le périmètre du Droit d'Utilisation conféré par les présentes Conditions, (2) toute modification ou œuvre dérivée de la Solution réalisée par ou pour le Partenaire, (3) l'utilisation d'une version contrefaisante obsolète de la Solution (ou d'un composant de celle-ci) par le Partenaire après la diffusion par Pennylane d'une version non-contrefaisante ou (4) toute utilisation ou combinaison de la Solution avec une technologie, un logiciel ou un matériel informatique quelconque non fourni par Pennylane (et notamment un Service en Ligne Tiers), dans le cas où la contrefaçon alléguée aurait pu être évitée en utilisant la Solution sans cette technologie, ce logiciel ou ce matériel informatique.
- 5.2.3. Remèdes.** En cas de réclamation soumise à l'article 5.2.1 sans que lui soient applicables les exceptions prévues à l'article 5.2.2, ou si Pennylane estime qu'une réclamation est probable, Pennylane pourra, de manière discrétionnaire : (1) conférer au Partenaire un Droit d'Utilisation lui permettant de continuer à utiliser la Solution ou (2) remplacer ou modifier la Solution pour la rendre non-contrefaisante, sous réserve que la Solution de remplacement soit substantiellement similaire à la Solution. Au cas où Pennylane jugerait que ces solutions ne peuvent pas être raisonnablement mises en œuvre, Pennylane pourra choisir de mettre fin aux présentes Conditions, auquel cas le Partenaire sera en droit d'obtenir le remboursement au prorata des montants déjà payés à Pennylane au titre du Droit d'Utilisation pour le mois en cours. Dans l'hypothèse où Pennylane choisirait l'une des options du présent article 5.2.3, la solution ainsi retenue tiendra lieu de dédommagement unique et exclusif du Partenaire au titre d'une réclamation pour atteinte à des droits de propriété intellectuelle.
- 5.2.4.** Les dispositions du présent article 5.2 fixent les limites de la responsabilité de Pennylane en matière de contrefaçon du fait de l'utilisation de la Solution.

5.3. Propriété et utilisation des Données du Partenaire

- 5.3.1. Propriété des Données du Partenaire.** Le Partenaire est et reste à tout moment propriétaire des Données du Partenaire. Le Partenaire s'engage à n'insérer dans la Solution que des données légales, qui ne sont pas contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs. Le Partenaire s'interdit de mettre en ligne via la Solution des données protégées par des droits d'auteur, des marques, ou tout autre droit de propriété, sans avoir obtenu au préalable tous les droits, permis et autorisations nécessaires pour (a) mettre à disposition cette donnée via la Solution et (b) octroyer à Pennylane le droit limité d'utiliser cette donnée pour les besoins des présentes Conditions. Le Partenaire garantit Pennylane contre tout recours fondé sur l'utilisation des Données du Partenaire et prendra à sa charge les frais relatifs au droit de la défense de Pennylane ainsi que ceux découlant d'une éventuelle condamnation.
- 5.3.2. Droits limités d'utilisation des Données du Partenaire par Pennylane.** Dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions, le Partenaire autorise Pennylane à collecter, conserver et traiter les Données du Partenaire, directement ou en faisant appel à ses sous-traitants, uniquement aux fins de (i) fourniture de la Solution et des Services Afférents en vertu des présentes Conditions ; (ii) surveillance, détection, prévention, réduction ou traitement des fraudes, gestion des sauvegardes et des incidents sécurité ou Anomalies, de création de statistiques concernant l'utilisation de la Solution, d'amélioration de la Solution et des Services Afférents et de suggestion de telles améliorations au Partenaire et (iii) respect des obligations légales ou contractuelles de Pennylane.

6 Service d'Information sur les Comptes

- 6.1. Définition.** Pennylane fournit au Partenaire dans le cadre de son utilisation de la Solution un Service d'Information sur les Comptes, ce que le Partenaire accepte. A cet effet, Pennylane se connecte aux systèmes informatiques de gestionnaires de comptes désignés par le Partenaire et agrège les données de transaction brutes relatives à ces comptes renseignés par le Partenaire. Le Service d'Information sur les Comptes décrit au présent Article 6 est fourni par Pennylane, agréée en qualité de prestataire de services d'information sur les comptes (identifiant REGAFI 724620, code banque 17608) par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.
- 6.2. Conditions tarifaires.** L'utilisation par le Partenaire du Service d'Information sur les Comptes fait partie intégrante de son utilisation de la Solution et ne fait pas l'objet d'une facturation distincte.
- 6.3. Consentement.** Dans ce cadre, le Partenaire consent explicitement à ce que Pennylane accède aux données brutes relatives aux comptes de paiement et bancaires renseignés par le Partenaire, et mandate Pennylane en son nom et pour son compte à sauvegarder et utiliser les informations obtenues des gestionnaires de comptes tiers pour fournir la Solution et les Services Afférents. Afin de bénéficier du Service d'Information sur les Comptes, le Partenaire accepte d'enregistrer le ou les compte(s) dont il souhaite agréger l'information via la Solution et que le Partenaire détient auprès de ses différents gestionnaires de comptes tiers.
- 6.4. Interruption.** Pennylane s'engage à maintenir sa connexion API relative au Service d'Information sur les Comptes. Toutefois, le Partenaire est informé et reconnaît que Pennylane ne peut lui garantir le fonctionnement ininterrompu du Service d'Information sur les Comptes, qui repose sur le fonctionnement des APIs des gestionnaires de comptes, hors du contrôle de Pennylane. Pennylane ne pourra être tenue responsable de tout dommage causé par des interruptions liées aux gestionnaires de comptes à ces prestataires de services. Lorsque le gestionnaire de comptes prévient Pennylane préalablement aux opérations de maintenance susceptibles d'interrompre temporairement le Service d'Information sur les Comptes, Pennylane en informera le Partenaire par email ou affichera les informations dans le Compte Partenaire et, le cas échéant, sur les interfaces des Utilisateurs sur instruction du Partenaire. Dans ce cas, le Partenaire s'engage à informer les Utilisateurs de l'interruption du Service d'Information sur les Comptes.
- 6.5. Sécurité et support.** Pennylane signalera toute faille de sécurité ou toute Mise à Jour nécessaire pour garantir la sécurité du Service d'Information sur les Comptes. Pennylane apportera toute assistance utile au Partenaire pour le traitement des demandes des Utilisateurs au sujet du Service d'Information sur les Comptes.
- 6.6. Assurance.** La responsabilité civile de Pennylane pour la fourniture du Service d'Information sur les Comptes est couverte par un contrat souscrit auprès de la compagnie Hiscox.
- 6.7. Recours.** Dans le cadre de l'utilisation par le Partenaire du Service d'Information sur les Comptes, en cas de réclamations liées à la sécurité de la Solution, le Partenaire peut adresser une réclamation auprès de Pennylane à l'adresse legal@pennylane.com ou par courrier à Pennylane, 4 rue Jules Lefebvre, 75009 Paris, France. Le délai de traitement des

réclamations est de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception (sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai) et d'un (1) mois à compter de la réception de la demande pour la réponse elle-même. La réponse de Pennylane précisera les voies de recours possibles et notamment l'existence et les coordonnées du médiateur compétent. Les personnes concernées disposent également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) si elles estiment que le traitement de leurs données bancaires n'est pas effectué conformément aux dispositions applicables, par courrier à : ACPR, 4 place de Budapest – CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

7 Compte Pro

- 7.1. En partenariat avec Swan, Pennylane propose au Partenaire un service de paiement et de monnaie électronique intégré à la Solution sous la dénomination de Compte Pro, disponible au Client Final en Plan Avancé, dont les fonctionnalités sont décrites sur le Site Internet. Dans le cas où le Partenaire souscrit à ce service, celui-ci, est fourni par Swan sous sa responsabilité et gouverné par les termes et conditions de Swan reçues par email lors de la création du Compte Pro, acceptées par le Partenaire auprès de Swan, et accessibles depuis l'espace personnel Swan du Partenaire.
- 7.2. Swan SAS (RCS 853 827 103) est un établissement de monnaie électronique habilité à fournir des services de paiement et est agréé sous le numéro 17328 par l'ACPR. Les demandes de support liées à l'utilisation du Compte Pro sont traitées en fonction du type de la demande par Pennylane ou directement par Swan. Pennylane est enregistrée en tant qu'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) auprès de l'Orias (mandataire non exclusif, MOBSP, n° ORIAS 21 002 589, Pennylane, 3 rue de Franche Comté, 50100 Cherbourg-en-Cotentin).
- 7.3. Dans le cadre de la fourniture de ce service, le Partenaire autorise Pennylane à transmettre à Swan les informations relatives au Partenaire dont Swan a besoin en tant qu'établissement de monnaie électronique, comme détaillé à cette page <https://help.pennylane.com/fr/articles/18705-ouvrir-un-compte-pro-pennylane>.
- 7.4. Le Partenaire reconnaît et accepte que, conformément aux termes et conditions de Swan acceptés par le Partenaire, Swan est seul responsable (i) de la vérification de l'identité du Partenaire (KYC) et des décisions d'ouverture et de clôture du Compte Pro, (ii) des décisions de suspension du Compte Pro, notamment en cas de suspicion de fraude ou manquement par le Partenaire aux termes et conditions de Swan et (iii) des décisions de refus d'exécution d'opérations de paiement liées au Compte Pro.

8 Services professionnels

- 8.1. **Définition.** Dans le cadre de la fourniture de la Solution, Pennylane pourra être amenée à fournir certains Services Professionnels tels que prévus, le cas échéant, dans le Bon de Commande applicable. Le présent article gouverne la fourniture de ces Services Professionnels par Pennylane.
- 8.2. **Formation.** Pennylane est un organisme de formation dont la déclaration d'activité est enregistrée sous le numéro 28 50 01542 50 et est certifiée Qualiopi pour la réalisation de ces actions de formation. La fourniture des services de formation est gouvernée par une convention de formation entre Pennylane et le Partenaire (la "Convention de Formation") et les présentes Conditions. La Convention de Formation précisera l'intitulé de la formation, sa durée, ses effectifs, les modalités de son déroulement et la sanction de la formation ainsi que son prix et les contributions financières éventuelles de personnes publiques.
- 8.3. **Propriété intellectuelle.** La fourniture de Services Professionnels n'implique aucun transfert de droit de propriété intellectuelle d'une Partie à l'autre Partie. Pennylane détient tous les droits de propriété intellectuelle sur ses méthodes, savoir-faire et sur les Services Professionnels et livrables fournis dans le cadre des présentes Conditions. Pennylane se réserve la possibilité de fournir des Services Professionnels de même nature ou de nature similaire à d'autres clients.
- 8.4. **Paiement.** Le Partenaire s'engage à payer à Pennylane le prix des Services Professionnels facturé au Partenaire conformément aux modalités convenues par écrit entre les Parties.
- 8.5. **Exclusion de garantie.** Pennylane est débiteur d'une obligation de moyens au titre des présentes Conditions et décline toute responsabilité quant à l'adéquation, la disponibilité et les caractéristiques des Services Professionnels. Les Services Professionnels sont fournis sans garantie ou déclaration.

- 8.6. Coopération.** Le Partenaire coopérera avec Pennylane dans le cadre de la fourniture des Services Professionnels, notamment en fournissant les informations nécessaires et réponses aux questions de Pennylane, en fournissant les accès nécessaires aux solutions tierces, en participant le cas échéant aux tests et processus de validation de migration des données et en s'assurant que toute information fournie par le Partenaire est exacte.

9 Obligations des Parties

9.1. Obligations de Pennylane

- 9.1.1. Disponibilité.** Pennylane dimensionne ses infrastructures d'hébergement, matériels et systèmes de manière à délivrer la Solution dans les meilleures conditions de sécurité et d'accessibilité. Pennylane s'engage à mettre la Solution à la disposition du Partenaire dans les conditions de disponibilité définies au contrat de niveau de service annexé aux présentes Conditions (Annexe 2), qui prévoit une disponibilité de la Solution de 99,9%. Si la disponibilité de la Solution est inférieure à 99,9%, Pennylane mettra à la disposition du Partenaire des crédits SLA dans les modalités définies en Annexe 3 pour compenser le Partenaire de l'indisponibilité de la Solution. Si la disponibilité de la Solution est inférieure à 90%, le Partenaire pourra résilier les présentes Conditions immédiatement sans frais. Le Partenaire sera en droit d'obtenir le remboursement au prorata du montant déjà payé à Pennylane au titre du Droit d'Utilisation pour le mois en cours.
- 9.1.2. Mises à Jour.** Les Mises à Jour seront mises à la disposition du Partenaire sans frais supplémentaires. Cependant, la mise à disposition de nouvelles fonctionnalités de la Solution non incluses dans le Plan initialement souscrit peut nécessiter le paiement de frais supplémentaires. Les Conditions s'appliqueront à toutes les Mises à Jour fournies par Pennylane au Partenaire. Pennylane ne saurait en aucun cas être tenue de réaliser les éventuelles évolutions demandées par le Partenaire.
- 9.1.3. Engagement de corrections des Anomalies.** Pennylane ne saurait garantir que la Solution est exempte de tout aléa, défaut de conception ou d'utilisation mais s'engage à remédier aux Anomalies avec la diligence d'un professionnel du secteur. La Solution est mise à la disposition du Partenaire « en l'état », sans faire l'objet de mesures d'adaptations spécifiques, et ne saurait répondre à tous les besoins spécifiques du Partenaire. Pennylane ne garantit pas l'aptitude de la Solution à atteindre des objectifs ou des résultats que le Partenaire se serait fixés et/ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de conclure les présentes Conditions.
- 9.1.4. Sécurité.** Pennylane s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires conformes à l'état de l'art pour assurer la sécurité des Données du Partenaire hébergées et stockées dans ses systèmes informatiques. Pennylane s'engage à procéder au moins une fois par an à un test de pénétration par un tiers indépendant. Si le Partenaire souhaite effectuer un test de sécurité de la Solution par ses propres moyens (par exemple des tests d'intrusion), quelles qu'en soient les modalités ou le champ d'application, alors le Partenaire devra obtenir l'autorisation écrite préalable de Pennylane. Plus spécifiquement, Pennylane met en place les mesures techniques et organisationnelles détaillées en Annexe 1, Appendice 2 pour assurer la sécurité des Données à Caractère Personnel visées en Annexe 1. Si le Partenaire est soumis au règlement (UE) 2022/2554 (dit "Règlement DORA"), les dispositions complémentaires applicables sont consultables [ici](#). Ces dispositions sont applicables uniquement dans la mesure où le Partenaire est soumis à ladite réglementation
- 9.1.5. Hébergement.** Pennylane fournit au Partenaire l'environnement d'hébergement de la Solution et des Données du Partenaire sur des serveurs sous-traités auprès d'Amazon Web Services sur le territoire de l'Union Européenne.

9.2. Obligations du Partenaire

- 9.3.** Le Partenaire s'engage à payer le prix conformément aux présentes Conditions.
- 9.4.** Le Partenaire s'engage à accéder et à utiliser la Solution conformément aux dispositions légales en vigueur, à la Documentation, aux présentes Conditions et pour les seuls besoins de l'activité professionnelle du Partenaire.
- 9.4.1.** Le Partenaire, pour son compte et celui de ses Utilisateurs :
- i.** est seul responsable des Données du Partenaire et assume l'entière responsabilité de la nature, du contenu, de la qualité, de l'exactitude, de la fiabilité, de l'intégrité, de la pertinence et de la légalité des Données du Partenaire ;
 - ii.** s'engage à ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé à la Solution ;

- iii. s'interdit d'envoyer ou de stocker via ou par l'intermédiaire de la Solution des données à caractère non professionnel et plus généralement des données à caractère illicite, obscène, diffamatoire ou des données illégales ou en violation du droit d'un tiers, de la protection des mineurs ou de la vie privée ;
 - iv. mettra à la disposition de Pennylane, en temps utile et aux frais du Partenaire, les données techniques, les informations relatives aux installations informatiques utilisées, les fichiers, la documentation ou toute autre information, instruction ou ressource dont Pennylane aura besoin pour que la Solution soit mise à disposition du Partenaire (y compris les identifiants permettant au Partenaire d'avoir accès à la Solution) ;
 - v. fournira les informations raisonnablement demandées par Pennylane et s'assurera que ces informations sont correctes. Le Partenaire fournira notamment à Pennylane toutes informations permettant d'élaborer le Bon de Commande communiqué au Partenaire, telles que ces informations seront demandées par Pennylane, et s'engage à communiquer à Pennylane tout changement susceptible d'impacter le Bon de Commande, ainsi que toutes informations permettant de créer les Comptes Utilisateurs ;
 - vi. s'assurera qu'aucune personne autre que les Utilisateurs n'ait accès à la Solution. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Partenaire informera par écrit Pennylane sans délai de cet incident et confirmera cette information par notification adressée par courrier recommandé avec demande d'avis de réception ;
 - vii. prendra les dispositions nécessaires pour que tous les Utilisateurs ayant accès à la Solution prennent connaissance des Conditions avant d'accéder à la Solution et respectent les obligations qui en résultent ;
 - viii. prendra toutes les précautions nécessaires pour garantir la non-divulgence d'Informations Confidentielles au personnel non autorisé.
- 9.4.2. Commercialisation auprès des Clients Finaux.** Dans le cadre de la communication que le Partenaire peut être amené à réaliser auprès des Clients Finaux aux fins de présentation de la Solution, le Partenaire s'engage à limiter ses actions à la seule remise de documents publicitaires fournis par Pennylane, à l'exclusion de tout document contractuel ou précontractuel, quel qu'en soit le support. Le Partenaire s'engage en outre à ne pas solliciter ou recueillir l'accord du Client Final relatif à la souscription d'un Plan Avancé. Le Partenaire qui souhaite déroger à ce qui précède s'engage à respecter les dispositions de l'Annexe 4.1.

10 Durée - Résiliation – Export des Données du Partenaire

10.1. Durée des Conditions

- 10.1.1. Les Conditions entrent en vigueur à compter de la date de leur acceptation par le Partenaire.
- 10.1.2. Sauf accord contraire entre les Parties formalisé dans le Bon de Commande, les Conditions sont conclues pour une durée d'un (1) mois reconductible tacitement pour des durées successives d'un (1) mois, sauf résiliation par l'une ou l'autre des Parties dans les conditions prévues à l'article 9.2.

10.2. Résiliation

- 10.2.1. **Résiliation des Conditions par le Partenaire.** Les Conditions peuvent être résiliées à tout moment de plein droit par le Partenaire sur notification à Pennylane. Tout mois commencé est dû. Ainsi, les montants déjà payés à Pennylane par le Partenaire au titre du Droit d'Utilisation pour tout mois commencé ou toute période d'engagement ferme commencée ne seront pas remboursés.
- 10.2.2. **Résiliation des Conditions par Pennylane.** Pennylane pourra résilier les Conditions en respectant un préavis écrit de six (6) mois.
- 10.2.3. **Résiliation des Conditions en cas de manquement par une Partie à l'une de ses obligations.** Chaque Partie pourra résilier les présentes Conditions de plein droit en cas d'inexécution ou de non-respect par l'autre Partie de l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions, non réparé dans un délai de quinze (15) jours calendaires suivant notification. La résiliation sera effective à l'issue de ce délai sauf accord contraire des Parties.
- 10.2.4. **Effets de la résiliation des présentes Conditions.** La demande de résiliation des Conditions entraîne (i) la cessation de la facturation de l'abonnement à l'issue du mois au cours duquel la demande de résiliation intervient, (ii) la cessation de l'accès au Compte Partenaire et aux Comptes Utilisateurs à compter du 30ème jour suivant la demande de résiliation et (iii) la suppression des Données du Partenaire comme indiqué dans la Convention de Traitement des Données. Les droits et obligations des Parties qui, par leur nature, survivent à la résiliation des Conditions restent pleinement en vigueur

après la résiliation. La résiliation des présentes Conditions entraîne la résiliation des CGSU Entreprises avec les Clients Finaux Indirects du Partenaire mais n'entraîne pas la résiliation des CGSU Entreprises avec les Clients Finaux Directs du Partenaire.

- 10.3. Réversibilité et export des Données du Partenaire.** Dans les trente (30) jours calendaires suivant la demande de résiliation des Conditions pour quelque cause que ce soit, le Partenaire devra exporter les Données du Partenaire y compris les Dossiers archivés par Pennylane comme indiqué à l'article 10.4. Au-delà de la période de trente (30) jours précités, Pennylane procédera à la suppression des Données du Partenaire de sa base active sous réserve de la possibilité pour Pennylane de conserver tout ou partie des Données du Partenaire sous forme d'archives afin de se conformer à ses obligations légales et réglementaires.
- 10.4. Export des Données du Partenaire à la fermeture d'un Dossier.** En cas de fermeture d'un Dossier par le Partenaire, le Partenaire pourra exporter les Données du Partenaire contenu dans le Dossier dans les trente (30) jours calendaires suivant la demande de fermeture du Dossier. Pennylane archivera le Dossier sous un format ZIP jusqu'à la résiliation des présentes Conditions.

11 Conditions financières

- 11.1. Prix.** En contrepartie du Droit d'Utilisation de la Solution et des Services de Support, le Partenaire s'engage à payer à Pennylane le prix tel que mentionné sur le Site Internet de Pennylane ou le cas échéant dans le Bon de Commande applicable. Sauf accord exprès contraire de Pennylane, tous les montants à payer sont exigibles en euros. Tous les prix s'entendent hors taxes. Sauf accord écrit contraire entre les Parties, chacune d'elles assumera ses propres frais en vertu des présentes Conditions.
- 11.2. Protection des prix de l'Outil Comptable.** Pennylane s'engage à ne pas augmenter les prix de l'Outil Comptable pour la durée du contrat telle que définie dans le Bon de Commande. Cette protection de prix ne s'applique pas aux prix de l'Outil de Gestion
- 11.3. Paiement.** Les factures doivent être payées dans les quinze (15) jours calendaires à compter de leur date d'émission, par prélèvement SEPA. En cas de non-paiement dans les délais contractuels, toute somme impayée portera automatiquement intérêt au jour le jour jusqu'à la date de son paiement intégral en principal, intérêts, frais et accessoires, à un taux égal à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur, et ce, sans aucune formalité préalable, et sans préjudice de tous dommages-intérêts auxquels Pennylane pourrait prétendre du fait du manquement en cause. En outre, Pennylane facturera au Partenaire la somme de quarante (40) euros par facture impayée à titre d'indemnité forfaitaire de recouvrement, nonobstant la possibilité pour Pennylane de facturer au Partenaire une somme supplémentaire, après production d'une justification, si lesdits frais de recouvrement sont supérieurs à cette somme. Dans le cas où le montant d'une remise accordée par Pennylane excéderait le montant de la facture sur un mois donné, cet excès ne sera pas facturé à Pennylane ni transféré sur la facture du mois suivant.
- 11.4. Facturation du Client Final.** L'accès à la Solution par le Client Final sera facturé par Pennylane directement au Client Final en vertu des CGSU Entreprises applicables. Le Partenaire qui souhaite déroger à ce qui précède et prendre en charge la facturation de tout ou partie de ses Clients Finaux s'engage à respecter les dispositions de l'Annexe 4.B.

12 Responsabilité de Pennylane - Assurance

- 12.1. Responsabilité de Pennylane**
- 12.1.1. Obligation de moyens.** Pennylane est débitrice d'une obligation de moyens au titre des présentes Conditions, y compris (i) en termes de performances, de qualité et de continuité de services, de sécurité, d'évolutivité et de mise en conformité avec l'état de l'art et les standards du marché, et (ii) concernant l'accès aux fonctionnalités de la Solution qui ne dépendent pas de Pennylane, notamment en ce qui concerne les Services en Ligne Tiers, les services de reconnaissance optique de caractères (OCR), de serveurs ou d'API bancaires tiers, et leur performance respective.
- 12.1.2. Limitation de responsabilité.** Le Partenaire reconnaît que la fourniture de la Solution ne peut être assimilée à une prestation de conseil de quelque nature qu'elle soit. Le Partenaire reconnaît expressément que Pennylane ne pourra être tenue responsable des interruptions de services de la Solution ou de tout dommage lié à tout cas de force majeure tel que reconnu par la loi et les tribunaux français, au fait du Partenaire (ou d'un Utilisateur) ou au fait d'un tiers (y compris notamment les éditeurs de Services en Ligne Tiers et les prestataires de services de paiement). Le Partenaire

reconnait également expressément que Pennylane ne pourra être tenue responsable envers le Partenaire au titre des dommages éventuellement subis par les Clients Finaux.

- 12.1.3. Nature des dommages.** Pennylane ne sera tenue que de la réparation des dommages directs et prévisibles subis par le Partenaire et directement imputables à un manquement par Pennylane à l'une de ses obligations contractuelles au titre des présentes Conditions. En conséquence, Pennylane ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects, ainsi qu'au titre de tout gain manqué, perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle ou perte de chance. Le Partenaire s'engage pour sa part à prendre toutes précautions utiles pour réduire le préjudice susceptible de résulter de l'utilisation de la Solution. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.
- 12.1.4. Montant des dommages.** Le montant des dommages réparables que Pennylane peut être amenée à payer au Partenaire est limité, tous dommages confondus et cumulés, au prix effectivement reçu par Pennylane au titre du Droit d'Utilisation du Partenaire (à l'exclusion du Droit d'Utilisation des Clients Finaux) pour la période de douze (12) mois précédant la survenance du ou des faits générateurs du dommage en cause (ou pour la durée des Conditions dans l'hypothèse où elle est inférieure à douze (12) mois). Le présent article survivra à la résiliation ou à la résolution des présentes pour quelque cause que ce soit.
- 12.1.5. Assurance.** Pennylane s'engage à maintenir en vigueur une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages qui pourraient survenir à l'occasion de l'exécution des Conditions.

13 Force majeure

- 13.1.** Conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code civil, chacune des Parties sera déchargée de toute responsabilité si l'inexécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure, au sens de la loi et de la jurisprudence.
- 13.2.** La Partie invoquant de telles circonstances notifie leur existence à l'autre Partie dès que possible, fait ses meilleurs efforts pour en limiter les conséquences et reprend l'exécution des Conditions immédiatement après que ces circonstances ont disparu.
- 13.3.** Dans la mesure où de telles circonstances se poursuivraient pendant une durée supérieure à un (1) mois, les Conditions pourront être résiliées sans indemnité de part et d'autre, par l'une quelconque des Parties, par simple notification écrite adressée à l'autre Partie par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, qui prendra effet dès sa réception.

14 Services de Support

Dans le cas où Pennylane fournit le support au Partenaire et aux Clients Finaux, l'Annexe 3-A s'applique. Dans le cas où Pennylane fournit le support au Partenaire et le Partenaire fournit un support de premier niveau aux Clients Finaux, l'Annexe 3-B s'applique.

15 Mises à Jour et maintenance

- 15.1. Maintenance planifiée.** Pennylane planifie et effectue périodiquement des travaux de maintenance notamment dans le cadre des Mises à Jour de la Solution, afin de mettre à disposition des nouvelles fonctionnalités de la Solution ou de corriger des Anomalies. Pennylane planifie ses opérations de maintenance afin de minimiser les impacts sur la disponibilité et la fonctionnalité de la Solution.
- 15.2. Maintenance non planifiée.** Pennylane peut effectuer des travaux de maintenance non planifiés à tout moment, notamment pour corriger certaines Anomalies en urgence. Le Partenaire reconnaît et accepte par ailleurs que les évolutions législatives ou technologiques peuvent, à tout moment, rendre illégale ou inadaptée tout ou partie de la Solution. Pennylane aura alors la faculté d'effectuer une Mise à Jour de la Solution.
- 15.3. Notification.** Dans la mesure du possible, Pennylane avertira le Partenaire de la date et l'heure des interventions de maintenance planifiée avec un préavis de cinq (5) jours ouvrés. Si une opération de maintenance nécessite l'interruption de la Solution, Pennylane effectuera cette interruption en dehors des Heures Ouvrées sauf maintenance non planifiée et urgente.

16 Utilisation des fonctionnalités IA

16.1. Activation des Fonctionnalités IA. Les Fonctionnalités IA sont accessibles à tous les Utilisateurs par défaut. Si le Partenaire ne souhaite pas utiliser les Fonctionnalités IA, il doit les désactiver depuis les paramètres. Seuls les Utilisateurs ayant le rôle administrateur peuvent désactiver ou réactiver les Fonctionnalités IA.

16.2. Propriété. Les données traitées par les Fonctionnalités IA comprennent (i) toute donnée du Partenaire fournie par lui ou ses Utilisateurs pour être traitée par l'une des Fonctionnalités IA, telles que les données saisies dans un prompt (les "Données d'Entrée"), (ii) tout résultat généré par les Fonctionnalités IA, basé sur les Données Sources et/ou les Données d'Entrée (les "Données de Sortie"), ainsi que (iii) toute base de connaissance tierce permettant d'enrichir, contextualiser et/ou améliorer la pertinence des réponses générées par les Fonctionnalités IA (les "Données Sources").

Le Partenaire est et reste propriétaire des Données d'Entrée et accorde à Pennylane une licence non exclusive, transférable, pour la durée des droits, pour accéder, traiter, utiliser et afficher les Données d'Entrée uniquement aux fins de fourniture et d'amélioration des Fonctionnalités IA. Dans la mesure où le Partenaire a des droits, titres ou intérêts sur les Données de Sortie, il (i) conserve tous les droits, titres et intérêts (y compris tous les droits de propriété intellectuelle) sur ses Données de Sortie, et (ii) accorde à Pennylane une licence pour la durée des droits, pour accéder, traiter, utiliser et afficher les Données de Sortie uniquement aux fins de fourniture et d'amélioration des Fonctionnalités IA.

16.3. Non réutilisation des Données d'Entrée et des Données de Sortie. Pennylane n'utilise pas, et n'autorise aucun tiers à utiliser les Données d'Entrée et les Données de Sortie pour améliorer les moteurs d'intelligence artificielle générative utilisés pour fournir les Fonctionnalités IA.

16.4. Utilisation des Données d'Usage. Les Données d'Usage sont constituées par les métadonnées, c'est-à-dire les données concernant la manière dont un Utilisateur utilise les Fonctionnalités IA ainsi que les données de journalisation de l'utilisation des Fonctionnalités IA (données d'horodatage). Pennylane peut utiliser les Données d'Usage pour améliorer les Fonctionnalités IA, par exemple lorsque l'Utilisateur fournit volontairement des commentaires, mais ne partagera ces Données d'Usage à aucun tiers pour entraîner des moteurs d'intelligence artificielle générative.

16.5. Sécurité. Pennylane met en place des mesures de sécurité conformes à l'état de l'art pour garantir la sécurité de l'utilisation des Fonctionnalités IA et des données associées. Ces mesures sont décrites dans la Documentation.

16.6. Utilisation responsable. Lors de l'utilisation des Fonctionnalités IA, le Partenaire s'engage, pour son compte et celui des Utilisateurs, à respecter les directives suivantes :

- i. évaluer la cohérence, la vraisemblance et la pertinence des Données de Sortie en fonction de leur utilisation, y compris en recourant à une revue humaine le cas échéant, avant d'utiliser ou de partager les Données de Sortie provenant des Fonctionnalités IA. Les Fonctionnalités IA sont basées sur des moteurs d'intelligence artificielle générative et peuvent parfois, compte tenu de la nature probabiliste de l'apprentissage automatique, générer des réponses inattendues ou incorrectes. Pennylane a pris des mesures pour limiter ces risques mais ne peut en aucun cas garantir l'exactitude des Données de Sortie.
- ii. ne pas utiliser les Fonctionnalités IA pour des activités illégales, malveillantes ou pour mener des activités dommageables à un tiers.
- iii. ne pas utiliser les Fonctionnalités IA pour développer des modèles de base ou d'autres modèles à grande échelle qui sont ou seraient en concurrence avec Pennylane
- iv. ne pas utiliser les Fonctionnalités IA d'une manière qui viole la documentation technique, les conditions d'utilisation, ou les paramètres communiqués par Pennylane.
- v. ne pas compromettre la vie privée d'autrui ou le secret des affaires de tiers, ne pas inclure dans les Données d'Entrée des données personnelles ou des données confidentielles de tiers sans avoir préalablement obtenu leur autorisation.

16.7. Garantie et responsabilité. Pennylane ne donne aucune garantie quant à l'exactitude, l'exhaustivité ou la fiabilité des Données de Sortie. En raison de la nature des Fonctionnalités IA, (a) les niveaux de service de la Solution ne s'appliquent pas aux Fonctionnalités IA, (b) les Données de Sortie peuvent ne pas être uniques, et (c) les Données de Sortie ne représentent pas le point de vue de Pennylane. Les Fonctionnalités AI ne sauraient se substituer à l'obligation de conseil

à laquelle le Partenaire est tenu. Le Partenaire garantit Pennylane contre toute réclamation liée à son usage et celui de ses Utilisateurs des Fonctionnalités IA.

17 Services en Ligne Tiers

La Solution permet aux Utilisateurs de synchroniser la Solution avec des Services en Ligne Tiers, afin entre autres d'agréger des données provenant de ces Services ou de partager des Données du Partenaire avec ces Services. A titre indicatif, une liste non exhaustive de ces intégrations est disponible à l'URL suivante : <https://www.pennylane.com/fr/integrations/>.

- 17.1. Conditions du tiers.** Toute souscription ou acquisition par le Partenaire des Services en Ligne Tiers, et tout échange de données entre le Partenaire et le Service en Ligne Tiers se fait uniquement entre le Partenaire et le fournisseur du Service en Ligne Tiers. Pour les utiliser, le Partenaire devra obtenir l'accès à ces Services en Ligne Tiers auprès des fournisseurs concernés. La fourniture des Services en Ligne Tiers sera soumise aux termes et conditions du fournisseur tiers. Ces termes seront communiqués au Partenaire par Pennylane et/ou accessibles en ligne par le Partenaire sur le site internet du fournisseur tiers. Ils devront faire l'objet d'une acceptation par le Partenaire. Le Partenaire autorise explicitement Pennylane à traiter les données provenant des Services en Ligne Tiers qu'il connecte à la Solution, uniquement pour les besoins de la fourniture de la Solution et des Services Afférents.
- 17.2. Responsabilité et évolution.** Pennylane ne sera pas responsable de l'utilisation par le Partenaire des Services en Ligne Tiers, et ne garantit ni le fonctionnement ni la disponibilité des Services en Ligne Tiers. Les fournisseurs tiers concernés ne sont pas des sous-traitants de Pennylane. Ils peuvent évoluer dans le temps, ainsi que la nature de leurs services. Si le fournisseur d'un Service en Ligne Tiers cesse de rendre le service disponible ou interopérable avec les fonctionnalités de la Solution ou modifie les conditions (y compris commerciales) de cette interopérabilité, Pennylane peut cesser de fournir ces fonctionnalités sans encourir une quelconque obligation de remboursement à l'égard du Partenaire.
- 17.3. Intégration technique.** Dans le cas où le Service en Ligne Tiers est techniquement intégré à la Solution, le Partenaire autorise Pennylane à transmettre au Service en Ligne Tiers les informations relatives au Partenaire (y compris, le cas échéant, certaines Données du Partenaire), uniquement dans la mesure où ces informations sont pertinentes pour l'utilisation par le Partenaire du Service en Ligne Tiers et pour les finalités de surveillance, détection, prévention, réduction ou traitement de fraudes liées à l'utilisation du Service en Ligne Tiers. Si l'intégration au Service en Ligne tiers est réalisée par un connecteur tiers à Pennylane, la fourniture d'un Service en Ligne Tiers intégré pourra être soumise au paiement de frais de connexion au connecteur tiers.

18 Confidentialité

- 18.1. Obligations du Destinataire.** Le Destinataire devra traiter comme confidentielles toutes les Informations Confidentielles qui lui sont communiquées par la Partie Divulgateur, et ne devra utiliser ces Informations Confidentielles qu'aux fins d'exécuter ses obligations contractuelles au titre des présentes Conditions. Le Destinataire ne pourra divulguer les Informations Confidentielles à aucun tiers sans l'autorisation préalable et écrite de la Partie Divulgateur, à l'exception de ceux de ses salariés et cocontractants qui : (i) ont conclu avec le Destinataire un accord écrit leur imposant des limitations quant à l'utilisation et à la confidentialité, au moins aussi protectrices que celles figurant dans les présentes Conditions et (ii) ont besoin d'avoir accès à ces Informations Confidentielles dans le seul but de remplir les obligations incombant au Destinataire ou d'exercer ses droits en vertu des présentes. Pour protéger les Informations Confidentielles, le Destinataire devra utiliser des mesures identiques à celles qu'il prend pour protéger ses propres informations revêtant le plus haut degré de confidentialité, mais en aucun cas moins que des mesures raisonnables, afin d'empêcher la divulgation et l'utilisation non autorisée des Informations Confidentielles.
- 18.2. Durée.** Le Destinataire s'engage à respecter les obligations du présent article 16 pour la durée des Conditions et pendant une durée de cinq (5) ans suivant l'expiration ou la résiliation des Conditions.
- 18.3. Exceptions.** Les Informations Confidentielles peuvent être divulguées en application d'une décision émanant d'un tribunal, d'un organisme public ou d'une autre autorité gouvernementale, auquel cas le Destinataire devra le notifier immédiatement à la Partie Divulgateur et devra s'efforcer, dans la limite du possible, de limiter la portée de cette décision ou encore empêcher la divulgation publique de ces informations.

19 Données à Caractère Personnel du Partenaire

- 19.1. Responsable de traitement.** Les Parties se conforment en toutes circonstances aux réglementations qui leurs sont applicables en matière de protection des données personnelles, notamment aux dispositions de la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au RGPD. Les Parties s'engagent, en tant que responsables de traitement pour les opérations de traitement de données à caractère personnel qu'elles effectuent respectivement pour leurs propres besoins dans le cadre des présentes Conditions, à respecter l'ensemble de leurs obligations découlant du RGPD, et notamment à fournir aux personnes concernées dont les données à caractère personnel sont susceptibles d'être traitées, les informations pertinentes relatives à la protection de leurs données à caractère personnel telles que décrites dans la politique de confidentialité respective des Parties. La Politique de Confidentialité de Pennylane est disponible au lien suivant : <https://www.pennylane.com/legals/privacy>. Le Partenaire déclare en avoir pris connaissance et en accepter tous les termes.
- 19.2. Sous-traitant.** Les Parties conviennent que tout traitement de Donnée à Caractère Personnel par Pennylane en tant que sous-traitant dans le cadre de l'utilisation de la Solution par le Partenaire et ses Utilisateurs (le « Traitement Initial ») sera régi par les termes et conditions de la convention de traitement des données annexée aux Conditions en Annexe 1.
- 19.3. Traitement Ulérieur.** Les Parties conviennent également que Pennylane pourra traiter les Données à Caractère Personnel collectées dans le cadre du fonctionnement de la Solution en tant que responsable de traitement pour des finalités de prévention et détection des fraudes et logiciels malveillants, de gestion des sauvegardes et incidents de sécurité, de création de statistiques, sondages et enquêtes concernant l'utilisation de la Solution, d'amélioration de la Solution et des Services Afférents (par exemple l'amélioration de l'expérience ou du parcours utilisateur, le développement de nouvelles fonctionnalités ou l'amélioration de fonctionnalités existantes, etc.), et de suggestion de telles améliorations aux clients (le « Traitement Ulérieur »). Le Partenaire reconnaît expressément que ce Traitement Ulérieur est déterminé et compatible avec le Traitement Initial compte tenu (entre autres) du lien qui existe entre ces deux traitements, de la nature des Données à Caractère Personnel impliquées (absence de Données à Caractère Personnel sensibles), des conséquences limitées du Traitement Ulérieur pour les Personnes Concernées, et de l'existence de garanties appropriées que Pennylane met en œuvre dans le cadre de ce traitement. Par les présentes Conditions, le Partenaire autorise donc expressément ce Traitement Ulérieur.

20 Sous-traitance

Le Partenaire accepte expressément que Pennylane soit en droit, sans formalité d'autorisation ou d'information préalable, de sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre des présentes. En cas de sous-traitance, Pennylane restera seule tenue du bon respect des obligations souscrites aux termes des Conditions et sera responsable vis-à-vis du Partenaire de tout manquement causé par son sous-traitant.

21 Référence commerciale

Le Partenaire autorise Pennylane à citer librement son nom et à utiliser et/ou à reproduire son logo et/ou ses marques sur le Site Internet de Pennylane, dans les documents commerciaux et courriers électroniques ainsi que dans toutes annonces de presse, et ce sous quelque forme et support que ce soit, ainsi que sur les documents utilisés et/ou réalisés par Pennylane dans le cadre de l'exécution de ses obligations au titre des Conditions.

22 Obligation de non concurrence

Pennylane s'engage à ne pas proposer des activités d'expertise comptable en concurrence avec les activités du Partenaire. Dans l'hypothèse où le contrôle du capital de Pennylane serait modifié pendant l'exécution du présent contrat au bénéfice d'un concurrent du Partenaire, le Partenaire pourra résilier le contrat de plein droit. Un concurrent du Partenaire désigne tout tiers proposant des activités d'expertise comptable en concurrence avec les activités du Partenaire.

23 Transfert des Conditions

Le Partenaire reconnaît expressément que Pennylane est en droit de transférer (par cession, transfert, apport ou par quelque autre opération juridique que ce soit) ses droits et obligations aux termes des présentes Conditions, à titre

onéreux ou à titre gratuit, à tout tiers. Dans l'hypothèse où Pennylane choisirait d'utiliser ce droit, Pennylane sera libérée de ses obligations aux termes des présentes Conditions dès que le transfert des Conditions aura été notifié au Partenaire, et ne sera pas solidaire du cessionnaire des Conditions. Les Conditions ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un transfert par le Partenaire (sous quelque forme que ce soit) sauf autorisation préalable et écrite de Pennylane.

24 Imprévision

Conscientes des risques et des conséquences possibles liées à l'exécution des Conditions, les Parties acceptent, assument et renoncent en conséquence à en renégocier les termes, et ce quelles que soient les circonstances qui pourraient survenir. Les Parties décident donc expressément et d'un commun accord que l'application de l'article 1195 du Code civil sera écartée.

25 Droit applicable, juridiction compétente

25.1. Les Conditions sont régies par la loi française, sans application des règles de conflits de loi.

25.2. Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable les différends qui pourraient survenir entre elles.

25.3. EN L'ABSENCE D'ACCORD AMIABLE, TOUT LITIGE RELATIF AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE PARTENARIAT ET D'UTILISATION, NOTAMMENT À SA FORMATION, SA VALIDITÉ, SON EXÉCUTION, SON INTERPRÉTATION, SON EXPIRATION OU SA RÉSILIATION, SERA SOUMIS À LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS AUQUEL IL EST FAIT ATTRIBUTION EXPRESSE DE JURIDICTION, NONOBTANT APPELS EN GARANTIE OU PLURALITÉ DE DÉFENDEURS, MÊME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES, EN RÉFÉRÉ OU SUR REQUÊTE.

26 Stipulations diverses

26.1. En tant que de besoin, les Parties conviennent expressément que la fourniture de la Solution n'amène pas Pennylane à être considérée comme ayant le statut d'expert-comptable au sens de l'article 2 de l'ordonnance n°45-2138 du 19 septembre 1945.

26.2. Les présentes Conditions s'appliquent intégralement pour les Partenaires qui ont signé une lettre de mission avec Pennylane Lab (RCS 819 707 316) ou PL Expertise (RCS 819 707 316).

26.3. La non-application ou le retard dans l'application de l'une quelconque des stipulations des Conditions par une Partie ne saurait être interprété ou compris comme l'abandon par cette Partie du droit ou de l'obligation correspondante.

26.4. Les Parties, dans le cadre de l'exécution des Conditions, font élection de domicile à leur siège respectif.

26.5. Si une stipulation quelconque des Conditions 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 des Conditions demeurerait en vigueur.

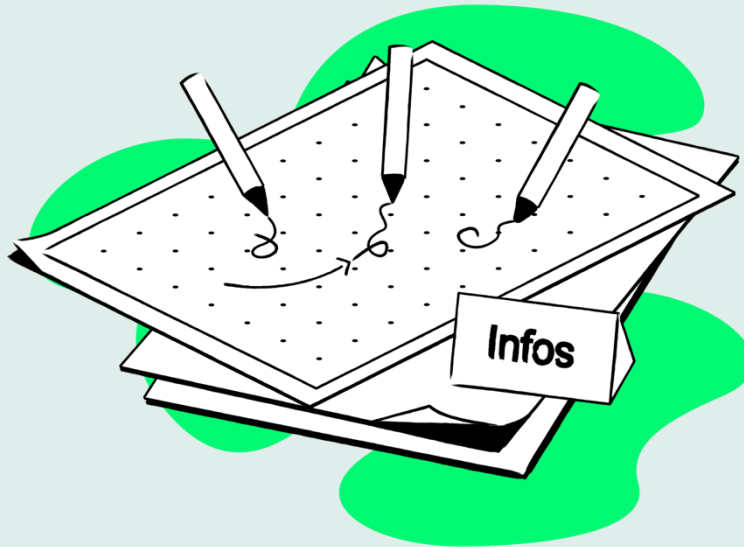
26.6. Les Conditions prévalent sur tout autre document envoyé ou échangé antérieurement par les Parties, ainsi que sur toutes conventions orales antérieures entre les Parties. Elles remplacent tout contrat antérieur ou contemporain passé entre les mêmes Parties et ayant le même objet, ou toutes conditions générales d'achat du Partenaire quelle que soit la date de leur communication ou notification. Les intitulés d'articles, paragraphes et sous-paragraphes sont insérés dans les Conditions à des fins d'information uniquement pratiques et ne font pas partie des Conditions.

26.7. L'ensemble des notifications, demandes ou autorisations requises ou permises au titre des Conditions seront faites par écrit et remises, par courrier express livrant du jour au lendemain ou lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à l'adresse de la Partie concernée, telle que mentionnée en tête des présentes.

26.8. Les Parties sont des entrepreneurs indépendants. Aucune des Parties ne devra être considérée comme étant un employé, salarié, agent, associé ou représentant légal de l'autre Partie à quelque fin que ce soit et aucune n'aura le droit ou le pouvoir de s'engager au nom et/ou pour le compte de l'autre Partie.

26.9. **API Pennylane.** L'usage de l'API Pennylane est régi par des conditions spécifiques disponibles à l'adresse suivante : <https://pennylane.readme.io/page/api-contract-terms>.

Annexes



Annexe 1 : Convention de traitement des Données à Caractère Personnel

Annexe 2 : Contrat de Niveau de Service (SLA)

Annexe 3 : Conditions et modalités de support

Annexe 4 : Directives concernant la mise en avant de la Solution et la facturation auprès des Clients Finaux

[ALLER AU SOMMAIRE GENERAL](#)

Annexe 1 : Convention de traitement des Données à Caractère Personnel

1. La présente convention de traitement des données personnelles (la « **CTD** ») est conclue entre Pennylane et le Partenaire, tels que ces Parties sont définies dans les Conditions. La présente CTD fait partie intégrante des Conditions auxquelles elle est annexée et constitue l'accord des Parties quant au traitement par Pennylane des Données à Caractère Personnel du Partenaire. En cas de contradiction entre les stipulations des Conditions et les stipulations de la CTD, les Parties conviennent expressément que les stipulations de la CTD prévaudront. En cas de contradiction entre les stipulations des Appendices à la CTD et la CTD, les Parties conviennent expressément que les stipulations de la CTD prévaudront. Les termes définis utilisés dans la CTD ont la même définition que celle qui leur est attribuée dans les présentes Conditions ou dans le RGPD, le cas échéant.
2. Les Parties reconnaissent et conviennent que : (a) en vertu du RGPD, Pennylane est un Sous-Traitant ou un Sous-Traitant ultérieur des Données à Caractère Personnel du Partenaire listées dans **l'Appendice 1**, (b) le Partenaire qui accède à la Solution peut être un Responsable de Traitement ou un Sous-Traitant, selon le cas, des Données à Caractère Personnel du Partenaire et (c) chaque Partie se conformera aux obligations qui lui incombent en vertu du RGPD en ce qui concerne le traitement de ces Données à Caractère Personnel du Partenaire. Cette CTD ne s'applique pas aux traitements des Données à Caractère Personnel du Partenaire lorsque Pennylane détermine la finalité et les moyens de ces traitements pour lesquels il est réputé être le Responsable de Traitement.
3. Les informations détaillées sur les catégories de données traitées et les Personnes Concernées, les opérations de traitement, le lieu du traitement ainsi que la finalité et la durée du traitement figurent dans **l'Appendice 1**.
4. **Durée.** La présente CTD prendra effet à la Date de Mise à Disposition et restera en vigueur jusqu'à la suppression par Pennylane de toutes les Données à Caractère Personnel du Partenaire (la « Durée »). Elle expirera de plein droit à la date de cette suppression.
5. **Responsable de Traitement tiers.** Le Partenaire garantit à Pennylane que, si le RGPD s'applique au traitement des Données à Caractère Personnel du Partenaire et que le Partenaire est un Sous-Traitant agissant sur les instructions d'un Responsable de Traitement tiers, les instructions et les actes du Partenaire en ce qui concerne ces Données à Caractère Personnel du Partenaire, notamment sa désignation en qualité de Sous-Traitant, ont été autorisées par le Responsable de Traitement tiers et qu'il en apportera la preuve si Pennylane lui en fait la demande.
6. **Instructions du Partenaire.** En concluant la présente CTD, le Partenaire donne instruction à Pennylane de ne traiter les Données à Caractère Personnel du Partenaire que conformément au RGPD : (a) pour fournir la Solution et les Services Afférents ; (b) comme indiqué par le Partenaire ou comme l'exige l'utilisation que fait le Partenaire de la Solution ; (c) comme précisé dans les présentes Conditions, y compris la présente CTD ; ou (d) comme documenté dans toutes autres instructions légitimes et écrites données par le Partenaire et que Pennylane reconnaît constituer des instructions aux fins de la présente CTD. À compter de la Date de Mise à Disposition, Pennylane se conformera aux instructions du Partenaire mentionnées au présent paragraphe. Pennylane s'interdit de traiter, transférer, modifier, changer ou altérer les Données à Caractère Personnel du Partenaire ou de divulguer ou permettre la divulgation des Données à Caractère Personnel du Partenaire à un tiers autrement qu'en conformité avec les instructions du Partenaire, à moins que la législation applicable de l'Union européenne ou les dispositions du droit des États Membres ne l'obligent à effectuer un tel traitement. Dans ce cas, Pennylane avisera le Partenaire de cette disposition par écrit avant le traitement, à moins que la loi n'interdise une telle notification pour des motifs d'intérêt public importants. Si Pennylane a des raisons raisonnables de croire qu'une instruction du Partenaire enfreint le RGPD ou toute autre loi ou réglementation de l'UE applicable en matière de protection des données, Pennylane suspendra cette instruction et en informera immédiatement le Partenaire.
7. **Suppression pendant la Durée.** Pennylane permettra au Partenaire de supprimer les Données à Caractère Personnel du Partenaire pendant la Durée d'une manière compatible avec la fonctionnalité de la Solution. Si le Partenaire ou un Utilisateur utilise la Solution pour supprimer des Données à Caractère Personnel du Partenaire pendant la Durée et que les Données à Caractère Personnel du Partenaire ne peuvent être récupérées par le Partenaire ou un Utilisateur, cette utilisation constituera une instruction du Partenaire à Pennylane de supprimer les Données à Caractère Personnel du Partenaire concernées de la Solution. Pennylane se conformera à cette instruction dès que raisonnablement possible et dans un délai maximal d'un (1) mois (qui pourra être porté à trois (3) mois en cas de demande complexe, ce dont il sera justifié au Partenaire), à moins que le droit applicable n'exige que ces Données à Caractère Personnel soient conservées par Pennylane pendant une période plus longue.
8. **Suppression à l'expiration de la Durée.** Le Partenaire instruit Pennylane de conserver les Données à Caractère Personnel du Partenaire et du Client Final selon les Durées de Traitement tels que définis en Appendice 1 et de supprimer toutes les

Données à Caractère Personnel du Partenaire et du Client Final (y compris les copies existantes) de la Solution conformément au RGPD à l'expiration de ces durées. Il appartient alors au Partenaire de conserver une copie de toutes ses données, notamment afin de satisfaire à ses obligations légales.

- 9. Mesures de Sécurité de Pennylane.** Pennylane mettra en place et maintiendra en vigueur des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les Données à Caractère Personnel du Partenariat contre toute destruction, perte, altération ou divulgation non autorisée ou tout accès, de manière accidentelle ou illicite. Ces mesures sont décrites dans l'Appendice 2 (les « **Mesures de Sécurité** »). Les Mesures de Sécurité comprennent des mesures destinées à contribuer à garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes de la Solution et des Données à Caractère Personnel et à rétablir l'accès dans des délais appropriés aux Données à Caractère Personnel du Partenaire après un incident affectant lesdites Données à Caractère Personnel, ainsi que des tests réguliers de leur efficacité. Pennylane pourra mettre à jour ou modifier périodiquement les Mesures de Sécurité décrites dans l'Appendice 2, à condition que ces mises à jour et modifications n'entraînent pas une dégradation de la sécurité globale de la Solution. Le Partenaire reconnaît que les Données à Caractère Personnel du Partenariat seront hébergées dans les centres de données d'un prestataire de services tiers (et non par Pennylane) et que, en conséquence, la plupart des mesures de sécurité techniques et organisationnelles liées aux Données à Caractère Personnel du Partenaire seront appliquées par le prestataire de services tiers concerné.
- 10. Respect de la sécurité par Pennylane.** Pennylane prendra les mesures appropriées pour assurer le respect des Mesures de Sécurité par ses salariés, prestataires, mandataires et sous-traitants ultérieurs dans la mesure où elles s'appliquent à leur champ d'activités, notamment en s'assurant que toutes les personnes autorisées à traiter les Données à Caractère Personnel du Partenaire se sont engagées à respecter leur caractère confidentiel ou sont soumises à une obligation de confidentialité appropriée, et que ce personnel ait suivi une formation appropriée conformément au RGPD.
- 11. Assistance de Pennylane en matière de sécurité.** Le Partenaire accepte que Pennylane (compte tenu de la nature du traitement des Données à Caractère Personnel du Partenaire et des informations dont Pennylane dispose) aide le Partenaire à veiller au respect de ses obligations en ce qui concerne la sécurité des Données à Caractère Personnel et les violations des Données à Caractère Personnel, en particulier en cas d'incident affectant ces Données à Caractère Personnel, y compris, le cas échéant, les obligations du Partenaire aux termes des articles 32 à 34 (inclus) du RGPD, en : (a) mettant en place et en maintenant en vigueur les Mesures de Sécurité conformément au paragraphe 9 « Mesures de Sécurité de Pennylane » et (b) se conformant aux termes du paragraphe 12 « Incidents Affectant les Données à Caractère Personnel ».
- 12. Incidents affectant les Données à Caractère Personnel.** Si Pennylane vient à avoir connaissance d'un incident affectant les Données à Caractère Personnel, elle : (a) notifiera au Partenaire l'incident dans les meilleurs délais et sans retard injustifié et (b) prendra dans les meilleurs délais des mesures raisonnables pour réduire au minimum le préjudice et sécuriser les Données à Caractère Personnel. La notification contiendra, dans la mesure du possible, une description détaillée de l'incident, notamment les mesures prises pour atténuer les risques potentiels et les mesures que Pennylane recommande au Partenaire de prendre pour faire face à l'incident. Pennylane n'évaluera pas le contenu des Données à Caractère Personnel du Partenaire afin d'identifier les informations soumises à des exigences juridiques spécifiques. Le Partenaire est entièrement responsable du respect des obligations de notification prévues par le RGPD et du respect de toutes obligations de notification à des tiers liées à tout incident.
- 13. Responsabilités du Partenaire en matière de sécurité et évaluation.** Le Partenaire convient que : (a) le Partenaire est entièrement responsable de l'utilisation qu'il fait de la Solution, notamment : (i) l'utilisation appropriée de la Solution afin d'assurer un niveau de sécurité approprié au risque lié aux Données à Caractère Personnel du Partenaire ; (ii) la sécurisation des données d'authentification pour l'accès au compte, des systèmes et des dispositifs utilisés par le Partenaire pour accéder à la Solution et (iii) la sauvegarde des Données à Caractère Personnel du Partenaire ; et (b) Pennylane n'a aucune obligation de protéger les Données à Caractère Personnel du Partenaire que le Partenaire choisit de conserver ou de transférer en dehors des systèmes du Sous-Traitant et de ses Sous-Traitants Ultérieurs (par exemple, conservation hors ligne ou sur site). Il appartient au Partenaire et à lui seul de déterminer si la Solution, les Mesures de Sécurité et les engagements de Pennylane aux termes de la présente CTD répondent aux besoins du Partenaire, notamment en ce qui concerne toutes obligations de sécurité du Partenaire en vertu du RGPD. Le Partenaire reconnaît et convient que (compte tenu de l'état actuel de la technique, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement des Données à Caractère Personnel du Partenaire ainsi que des risques pour les personnes physiques) les Mesures de Sécurité mises en place et maintenues en vigueur par Pennylane, telles qu'elles sont définies au paragraphe 9 « Mesures de Sécurité de Pennylane » et à l'Appendice 2, offrent un niveau de sécurité approprié au risque lié aux Données à Caractère Personnel du Partenaire.
- 14. Audits de conformité.** Pennylane autorisera le Partenaire ou un auditeur indépendant désigné par celui-ci à effectuer des audits afin de vérifier si Pennylane se conforme à ses obligations aux termes de la présente CTD. Pennylane contribuera à

ces audits comme indiqué dans le présent paragraphe 14 « Audits de conformité ». Si le Partenaire décide de procéder à un audit comme indiqué ci-dessus, il devra le notifier à Pennylane par écrit au moins trente (30) jours avant la réalisation de l'audit et prendre à sa charge l'ensemble des coûts et dépenses qui y sont liés, tels que les honoraires des auditeurs, les frais de transport, les honoraires d'avocat, etc. En tout état de cause, tout audit imposé par le Partenaire en application du présent paragraphe 14 ne doit pas entraver ni perturber de quelque autre manière le cours normal des affaires de Pennylane.

- 15. Analyses d'impact et consultations.** Le Partenaire accepte que Pennylane (compte tenu de la nature du traitement et des informations dont dispose Pennylane) apporte au Partenaire une assistance raisonnable pour assurer le respect par celui-ci de toutes ses obligations en matière d'analyses d'impact relatives à la protection des données et de consultations préalables, y compris, le cas échéant, les obligations du Partenaire aux termes des articles 35 et 36 du RGPD, dans la mesure où Pennylane dispose des informations nécessaires. Pennylane a réalisé une analyse d'impact relative aux traitements détaillés en Appendice 1, qu'elle met à disposition du Partenaire sur simple demande.
- 16. Droits et demandes des Personnes Concernées.** Pennylane permettra au Partenaire, d'une manière compatible avec la fonctionnalité de la Solution, d'accéder aux Données à Caractère Personnel du Partenaire, de les rectifier ou de les effacer ou d'en limiter le traitement, selon le cas, notamment par le biais de la possibilité de suppression proposée par Pennylane comme indiqué au paragraphe 7 « Suppression pendant la Durée », et d'exporter les Données à Caractère Personnel du Partenaire, conformément aux exigences du RGPD. Le Partenaire pourra contacter le DPO de Pennylane par courrier électronique à l'adresse suivante : dpo@pennylane.com. Pendant la Durée, si Pennylane reçoit une demande de la part de toute personne physique dont les données à caractère personnel font l'objet d'un traitement (les « **Personnes Concernées** ») portant sur des Données à Caractère Personnel du Partenaire, Pennylane conseillera à la Personne Concernée de soumettre sa demande au Partenaire ou de présenter directement cette demande au Partenaire, et il appartiendra au Partenaire de répondre à une telle demande. Le Partenaire accepte que Pennylane lui apporte une assistance raisonnable afin de se conformer à toute obligation de répondre aux demandes de Personnes Concernées, y compris, le cas échéant, l'obligation du Partenaire de répondre aux demandes d'exercice des droits de la Personne Concernée prévus au Chapitre III du RGPD, en respectant les engagements énoncés au présent paragraphe, dans la mesure où Pennylane est en mesure de répondre à de telles demandes.
- 17. Localisation géographique des Données à Caractère Personnel du Partenaire.** Pendant toute la Durée, Pennylane s'engage à ce que les Données à Caractère Personnel du Partenaire qui sont l'objet des traitements listés en Appendice 1 soient hébergées exclusivement sur le territoire de l'Union Européenne.
- 18. Sous-Traitants Ultérieurs.** Par les présentes, le Partenaire autorise expressément le recours à des affiliées de Pennylane en tant que Sous-Traitants Ultérieurs pendant la Durée. En outre, le Partenaire, par les présentes, autorise de manière générale le recours à tous autres tiers en tant que Sous-Traitants Ultérieurs (les « Sous-Traitants Ultérieurs »), sous réserve que Pennylane tienne à jour une liste de ses Sous-Traitants Ultérieurs à l'adresse <https://www.pennylane.com/fr/legal/subcontractors> qui contient des informations sur l'activités des Sous-Traitants Ultérieurs. Le Partenaire peut s'abonner aux notifications de nouveaux Sous-Traitants Ultérieurs sur la page www.pennylane.com/subprocessors. Lorsqu'il fera appel à un Sous-Traitant Ulérieur, Pennylane (a) s'assurera, au moyen d'un instrument juridique ou d'un contrat écrit, que (i) le Sous-Traitant Ulérieur n'accède aux Données à Caractère Personnel du Partenaire et ne les traite que dans la mesure nécessaire à l'exécution des obligations qui lui sont sous-traitées, et le fait conformément aux Conditions (y compris la présente CTD) et (ii) les obligations de protection des données énoncées à l'article 28(3) du RGPD, telles qu'elles sont décrites dans la présente CTD, sont imposées au Sous-Traitant Ulérieur par ledit instrument juridique ou le contrat ; et (b) demeurera entièrement responsable de toutes les obligations sous-traitées au Sous-Traitant Ulérieur, ainsi que de tous les actes et omissions de celui-ci. Si le Partenaire souscrit aux notifications des Sous-Traitants Ultérieurs, Pennylane informera le Partenaire de tout nouveau Sous-Traitant Ulérieur dès que possible, mais au moins trente (30) jours avant que le nouveau Sous-Traitant Ulérieur ne commence à traiter des Données à Caractère Personnel du Partenaire. L'autorisation du Partenaire sera réputée accordée à l'expiration de ce délai. Le Partenaire pourra s'opposer à tout nouveau Sous-Traitant Ulérieur en résiliant les Conditions avec effet immédiat moyennant une notification écrite adressée à Pennylane, sous réserve d'adresser une telle notification dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle il aura été informé du recours aux services du Sous-Traitant Ulérieur. Ce droit de résiliation constitue le seul et unique recours du Partenaire si celui-ci s'oppose à un quelconque nouveau Sous-Traitant Ulérieur.
- 19. Registres des activités de Traitement.** Le Partenaire reconnaît que le RGPD impose à Pennylane de : (a) collecter certaines informations et tenir des registres contenant ces informations, notamment le nom et les coordonnées de tout Sous-Traitant et/ou Responsable de Traitement pour le compte duquel Pennylane agit et, le cas échéant, du représentant local et du délégué à la protection des données dudit Sous-Traitant ou Responsable de Traitement, ainsi que les catégories de traitements effectués pour le compte de chaque Responsable de Traitement et, dans la mesure du possible, une

description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles et (b) de mettre ces informations à la disposition des Autorités de Contrôle.

Appendice 1 : Informations sur le Traitement des Données à Caractère Personnel du Partenaire

Objet	Fourniture par Pennylane au Partenaire de la Solution et des Services Afférents.
Catégories de Personnes Concernées Catégories de Personnes Concernées dont les Données à Caractère Personnel seront Traitées par Pennylane	1/ Le personnel des Clients Finaux du Partenaire 2/ Le personnel des clients, fournisseurs / prestataires des Clients Finaux du Partenaire 3/ Toute autre personne dont les données sont traitées par le biais de la Solution (hors Utilisateurs du Partenaire) ; par exemple : toute personne identifiée sur tout document traité par la Solution telle qu'une facture.
Catégories de données Données à Caractère Personnel qui seront traitées par Pennylane	1/ Le personnel des Clients Finaux du Partenaire <ul style="list-style-type: none"> > Identité et coordonnées professionnelles > Adresse IP et données de log > Données relatives au recours au service support 2/ Le personnel des clients, fournisseurs / prestataires des Clients Finaux du Partenaire <ul style="list-style-type: none"> > Identité et coordonnées professionnelles > Données comptables et financières 3/ Toute autre personne dont les données sont traitées par le biais de la Solution <ul style="list-style-type: none"> > Identité et coordonnées professionnelles > Données comptables et financières
Lieu des opérations de Traitement Lieux où les Données à Caractère Personnel seront traitées par Pennylane	Les Données à Caractère Personnel seront traitées dans les localisations géographiques où sont situés les collaborateurs de Pennylane qui travaillent en télétravail, dans les établissements de Pennylane (France) et dans les datacenters de l'hébergeur (Irlande).
Finalités Finalités pour lesquelles les Données à Caractère Personnel seront traitées par Pennylane	PENNYLANE traitera les Données à Caractère Personnel du Client indiquées ci-dessus pour les finalités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> > Fourniture de la Solution et des Services Afférents ; > Hébergement des Données à caractère personnel du Client.
Durée du Traitement Durée pendant laquelle Pennylane exercera ses activités de Traitement	Pendant toute la durée des Conditions. La suppression effective de l'ensemble des Données du Partenaire peut prendre jusqu'à 6 mois après la demande de résiliation. La Durée de Traitement pour un Dossier donné commence à l'ouverture de ce Dossier et se termine à la date effective de fermeture du Dossier.

Appendice 2 - Mesures de Sécurité

A compter de la Date de Mise à Disposition, Pennylane met en place et maintient les Mesures de Sécurité décrites à l'adresse <https://www.pennylane.com/fr/securite>.

Annexe 2 : Contrat de Niveau de Service (SLA)

Pour les besoins de cette Annexe, la Solution s'entend comme la plateforme SaaS disponible à l'adresse suivante : <https://app.pennylane.com>, à l'exclusion de l'application mobile.

1. Niveau de disponibilité de la Solution

Pennylane s'engage à rendre la Solution disponible aux Utilisateurs pendant au moins 99,9% du temps (« **Disponibilité de la Solution** »). La Disponibilité de la Solution sera calculée mensuellement en appliquant la formule suivante :

Disponibilité de la Solution = [(Disponibilité Réelle divisée par Disponibilité Totale Programmée) multipliée par 100%].

avec les définitions suivantes :

« **Disponibilité Réelle** » signifie la Disponibilité Totale Programmée (en minutes) moins les Interruptions (en minutes).

« **Interruption** » signifie le temps d'indisponibilité de la Solution, c'est-à-dire le temps (en minutes) pendant lequel les Utilisateurs ne peuvent pas accéder à la Solution. Ne sera pas considéré comme une Interruption tout dysfonctionnement partiel de la Solution, toute indisponibilité de la Solution de moins de 15 minutes, ainsi que toute indisponibilité de la Solution due à l'un des événements ou facteurs suivants (« Exclusions ») : un cas de force majeure ; toute utilisation de la Solution par le Partenaire ou tout Utilisateur en violation des Conditions ou non conforme à la Documentation ; la Maintenance de la Solution telle que définie ci-dessous ; les suspensions de l'accès à la Solution autorisées par les Conditions; toute indisponibilité causée par un événement au-delà du contrôle raisonnable de Pennylane, comme la défaillance ou le dysfonctionnement d'une technologie d'un tiers ou de l'environnement du Partenaire ou d'un tiers (par exemple réseau Internet du Partenaire) ; toute indisponibilité causée par les Données du Partenaire.

« **Maintenance de la Solution** » désigne le temps (en minutes) pendant lequel la Solution n'est pas accessible au Partenaire en raison de la maintenance de la Solution, y compris pour la maintenance et les opérations de Mises à Jour de la Solution et des solutions de tiers utilisées par Pennylane pour fournir la Solution. La maintenance de la Solution comprend la maintenance programmée et la maintenance d'urgence non programmée. Dans la mesure du possible, Pennylane fournira au Partenaire un préavis écrit raisonnable de toute maintenance programmée ou d'urgence.

« **Disponibilité Totale Programmée** » signifie 7 jours par semaine, 24 heures par jour en minutes.

2. Crédits SLA

Si la disponibilité de la Solution au cours d'un mois donné est inférieure à 99,9%, Pennylane accordera au Partenaire un crédit SLA tel que défini dans le tableau ci-dessous :

Disponibilité de la Solution	Crédits SLA
< 99.9% - >= 99%	2% du prix mensuel *
< 99% - >= 95%	5% du prix mensuel
< 95%	10% du prix mensuel

* Le prix mensuel s'entend comme le prix effectivement reçu par Pennylane au titre du Droit d'Utilisation de la Solution du Partenaire pour le mois pendant lequel la disponibilité a été affectée.

Pour bénéficier de l'un des crédits SLA décrits ci-dessus, le Partenaire doit en informer Pennylane dans un délai de trente jours à compter du moment où le Partenaire devient éligible pour bénéficier d'un crédit SLA. Le non-respect de cette exigence entraînera la perte du droit du Partenaire à bénéficier d'un crédit SLA.

Pennylane appliquera les crédits SLA comme une réduction sur le prix de la Solution lors de la prochaine facture émise au titre Droit d'Utilisation de la Solution du Partenaire. Les crédits SLA susmentionnés constituent le seul et unique recours du Partenaire et la seule et unique responsabilité de Pennylane en cas de violation de l'accord de niveau de service. Le Partenaire peut suivre l'état opérationnel de la Solution et les Interruptions affectant la Solution, en consultant la page <https://status.pennylane.com/>.

Annexe 3 : Conditions et modalités de support

Annexe 3-A : Support Pennylane

Les présentes conditions et modalités de support relatives aux Services de Support (les « Conditions de Support ») s'appliquent aux services de support proposés par Pennylane dans le cadre de la fourniture de la Solution prévue par les Conditions. Les termes en majuscules ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions.

Une plateforme d'assistance en ligne est à la disposition des Utilisateurs à l'adresse <https://support.pennylane.com/fr> afin de leur fournir des informations utiles pour utiliser la Solution ainsi qu'un canal de discussion (chat). L'utilisation de la Plateforme d'Assistance en Ligne est soumise aux Conditions.

L'Utilisateur ne peut soumettre des demandes de support que via la Plateforme d'Assistance en Ligne.

Lorsqu'il fait une demande, l'Utilisateur doit fournir les informations de diagnostic nécessaires au traitement de sa demande, y compris, sans s'y limiter, une description du problème, de la configuration et du réseau du Partenaire et toutes Données du Partenaire pertinentes. L'Utilisateur communiquera (chat, visio) pour répondre aux questions et aider l'équipe support de Pennylane comme de besoin. Lorsque cela est nécessaire, l'équipe support de Pennylane et/ou toute personne autorisée par Pennylane aux fins des présentes pourra (i) accéder aux Données du Client et/ou (ii) impersonnaliser l'Utilisateur pour accéder à son environnement, étant précisé que ces accès seront limités dans le temps et utilisés uniquement aux fins de traitement de la demande de l'Utilisateur.

Si Pennylane considère qu'une demande de support est une demande de fonctionnalité, Pennylane pourra rediriger la demande en interne ou rediriger l'Utilisateur pour qu'il consigne cette demande auprès de l'équipe produit afin qu'elle soit prise en considération pour l'ajouter éventuellement à une Mise à Jour de la Solution, sans que Pennylane ne soit débitrice d'une obligation de résultat à cet égard.

Pennylane fournira aux Partenaires un accès à la Plateforme d'Assistance en Ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour une aide en libre-service. L'équipe support Pennylane est disponible pendant les Heures Ouvrées.

Les Parties conviennent que tout le support fourni par le personnel de support de Pennylane en vertu des présentes sera fourni en français. Un support en anglais est également possible.

Pennylane fournira les Services de Support tant que les Conditions sont en vigueur, et n'aura aucune obligation de fournir des services de support après l'expiration ou la résiliation des Conditions.

Annexe 3-B : Support partagé

Les présentes Conditions et Modalités de Support relatives aux services de support technique (les "Conditions de Support") s'appliquent aux services de support proposés par Pennylane dans le cadre de la fourniture de la Solution. Les termes en majuscules ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions.

1. Répartition des niveaux de support

Les Parties conviennent que :

- > Le support auprès des Utilisateurs du Partenaire et des Utilisateurs des Clients Finaux (Premier niveau de support, ou "Support L1") sera effectué par le Partenaire sous sa responsabilité et dans des modalités définies par le Partenaire. Les questions de Support L1 concernent à minima :
 - Les questions liées à une mauvaise compréhension ou à une mauvaise utilisation de la Solution.
 - Les questions résultant d'une mauvaise configuration de la Solution.
 - Les questions liées aux difficultés courantes rencontrées avec les connexions bancaires et intégrations à la Solution.
 - Les questions concernant les fonctionnalités manquantes et futures de la Solution. Le Partenaire ne pourra apporter de réponses à ces questions que sur la base des éléments de roadmap communiqués par Pennylane, sans en modifier ni la portée ni le sens.
- > Le Partenaire fera ses meilleurs efforts pour répondre aux questions de Support L1, aux moyens d'une équipe support dédiée formée à la Solution Pennylane par Pennylane, et pourra escalader à Pennylane les questions de support L1 non résolues selon les modalités de support de second niveau détaillées ci-dessous ("Support L2").

- > Pennylane ne répondra pas directement aux demandes de support des Utilisateurs des Clients Finaux et des Utilisateurs du Partenaire, et redirigera ces demandes à l'équipe support du Partenaire.

2. Modalités de support de second niveau

Une plateforme d'assistance en ligne (la "**Plateforme d'Assistance en Ligne**") sera mise à la disposition de l'équipe support du Partenaire afin de contacter l'équipe support de Pennylane pour les besoins du Support L2. L'utilisation de la Plateforme d'Assistance en Ligne est soumise au présent contrat.

L'équipe support du Partenaire fournira toutes les informations nécessaires au traitement des demandes de Support L2, y compris, sans s'y limiter, une description du problème, de la configuration et de l'Utilisateur impacté et toutes Données du Partenaire ou du Client Final pertinentes. Pennylane pourra alors communiquer (chat, visio) avec l'équipe support du Partenaire et l'Utilisateur impacté pour répondre à la demande de Support L2. Lorsque cela est nécessaire, l'équipe Support de Pennylane et/ou toute personne autorisée par Pennylane aux fins des présentes pourra (i) accéder aux Données du Partenaire et/ou du Client Final et/ou (ii) impersonnaliser l'Utilisateur impacté pour accéder à son environnement, étant précisé que ces accès seront limités dans le temps et utilisés uniquement aux fins de traitement de la demande de l'Utilisateur.

Si Pennylane considère qu'une demande de support est une demande de fonctionnalité, Pennylane pourra rediriger la demande en interne ou rediriger l'Utilisateur pour qu'il consigne cette demande auprès de l'équipe produit afin qu'elle soit prise en considération pour l'ajouter éventuellement à une Mise à Jour de la Solution, sans que Pennylane ne soit débitrice d'une obligation de résultat à cet égard.

Pennylane fournira à l'équipe support du Partenaire un accès à la Plateforme d'Assistance en Ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour une aide en libre-service. L'équipe support Pennylane est disponible pendant les Heures Ouvrées.

Les parties conviennent que tout le support fourni par le personnel de support de Pennylane en vertu des présentes sera fourni en français. Un support en anglais est également possible.

Pennylane fournira les services de support tant que les Conditions sont en vigueur et n'aura aucune obligation de fournir des services de support après l'expiration ou la résiliation des Conditions.

Annexe 4 : Directives concernant la mise en avant de la Solution et la facturation auprès des Clients Finaux

Annexe 4-A : Directives concernant la mise en avant de la Solution auprès des Clients Finaux

Le Partenaire pourra, avec le consentement préalable écrit de Pennylane, mettre en avant la Solution auprès de ses Clients Finaux au-delà des limites énoncées à l'article 9.2.4, pour autant que cette activité n'entrave pas son indépendance vis-à-vis de ses Clients Finaux, soit liée aux services de conseil et d'assistance en matière de gestion financière qu'il fournit à ses Clients Finaux, et que les Clients Finaux sollicités aient préalablement manifesté un intérêt pour la Solution, ce que le Partenaire garantit.

Annexe 4-B : Directives concernant la facturation des Clients Finaux par le Partenaire

Le Partenaire qui souhaite facturer le montant des abonnements des Plans Avancés de tout ou partie de ses Clients Finaux (Clients Finaux Indirects) :

- > Est habilité à négocier la vente de la Solution en Plan Avancé pour le compte de Pennylane ;
- > Sera facturé par Pennylane pour les Dossiers des Clients Finaux Indirects aux prix des Plans Avancés, après déduction des remises applicables ;
- > Facturera les Clients Finaux Indirects selon des modalités et à un prix qu'il est libre de déterminer. Les fonctionnalités et les prix publics recommandés des Plans Avancés sont détaillés sur le Site internet de Pennylane à l'adresse suivante : <https://www.pennylane.com/fr/tarifs/>. Les prix des plans Avancés sont susceptibles d'évoluer. Pennylane se réserve le droit de modifier le contenu des Plans Avancés et leurs prix.
- > Devra, en cas d'impayé d'un Client Final Indirect et pour les besoins de la facturation du Partenaire, résilier l'abonnement du Plan Avancé du Client Final Indirect et/ou demander la fermeture de son Dossier. Le Partenaire est libre de procéder au recouvrement des sommes dues de manière discrétionnaire.

Merci

