

CLIENTS ENTREPRISES


Conditions générales de services et d'utilisation




Sommaire


 À propos des CGSU


 **Article 1.**
Objet des CGSU

 **Article 2.**
Versions, modifications
des CGSU

 **Article 3.**
Accès et utilisation

 **Article 4.**
Propriété intellectuelle


 **Article 5.**
Service d'information
sur les comptes

 **Article 6.**
Service de paiement
et de monnaie électronique


 **Article 7.**
Obligation
des parties

 **Article 8.**
Durée, résiliation,
export des Données du Client


 **Article 9.**
Conditions financières

 **Article 10.**
Responsabilité de Pennylane,
assurance


 **Article 11.**
Force majeure

 **Article 12.**
Services de support

 **Article 13.**
Mise à jour et maintenance


 **Article 14.**
Services en ligne tiers

 **Article 15.**
Confidentialité


 **Article 16.**
Données à Caractère
Personnel du client


 **Article 17.**
Sous-traitance


 **Article 18.**
Référence commerciale

 **Article 19.**
Transfert des Conditions
Générales de Services

 **Article 20.**
Imprévision

 **Article 21.**
Droit applicable,
jurisdiction compétente

 **Article 22.**
Stipulations diverses

 **Annexes**



À propos des CGSU

[Aller au Sommaire](#)

L'essentiel à retenir

- > Ces conditions constituent le contrat d'abonnement à PennyLane entre vous, le Client, et nous, l'Éditeur.
- > Pour vous faire gagner du temps, nous avons résumé chaque article dans "L'essentiel à retenir".
- > Nous vous conseillons quand même de lire les articles attentivement car ces résumés ne sont pas contractuels.

Les présentes Conditions Générales de Service et d'Utilisation (les « **CGSU** ») 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 Client, agissant dans le cadre de son activité à des fins professionnelles, pour son compte et celui de ses Utilisateurs, ci-après dénommé le « **Client** ».

Et concernant la mise à disposition au Client d'une plateforme SaaS développée et commercialisée par PennyLane sous le même nom (la « **Solution** »).

PennyLane et le Client sont chacun une « **Partie** » et ensemble les « **Parties** ».

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



CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE ET D'UTILISATION OU CGSU :

les présentes conditions générales de services et d'utilisation et leurs annexes ainsi que le Devis et tout autre document qui aurait été porté à la connaissance du Client à l'occasion de la conclusion ou de l'exécution des Conditions.

CLIENT :

un indépendant (personne physique exerçant une activité économique pour son propre compte) ou une personne morale (à l'exception des cabinets d'expertise comptable), représentée par toute personne physique habilitée aux fins d'acceptation des CGSU.

PARTIE(S) :

individuellement ou collectivement PennyLane et le Client.

SOLUTION :

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 Client dispose du Droit d'Utilisation en vertu des présentes CGSU.

UTILISATEURS :

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



Article 1. Objet des CGSU, acceptation

[Aller au Sommaire](#)

L'essentiel à retenir

- > Vous devez accepter ces conditions en cochant la case prévue à cet effet lors de la création de votre Compte Client.
- > Vous vous engagez pour la personne morale que vous représentez (le Client) et pour ses utilisateurs.
- > Vous pouvez ensuite retrouver les conditions en PDF sur notre site.



1.1. Acceptation des GGSU

Les CGSU ont pour objet de déterminer et encadrer les modalités aux termes desquelles (i) Pennylane fournit un [Droit d'Utilisation](#) de la Solution au Client et (ii) le Client accède à et utilise la Solution.

1.2. Acceptation des GGSU par le client

Les CGSU sont communiquées et soumises à l'acceptation du Client lors de la création du [Compte Client](#). En cochant la case « J'ai lu, j'ai le pouvoir et la capacité d'accepter et j'accepte les conditions générales de service », le Client reconnaît avoir pris connaissance et déclare accepter sans réserve l'ensemble des présentes CGSU.

Le Client garantit à cet égard que la personne physique acceptant les présentes CGSU au nom du Client a pleine capacité et tous pouvoirs pour engager le Client au titre des présentes CGSU.

Le Client pourra retrouver une copie des CGSU 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 Client 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.



DROIT D'UTILISATION :
le droit d'utilisation de la Solution concédé par Pennylane au Client et ses Utilisateurs, tel que décrit à l'article 3 des CGSU.



COMPTE CLIENT :
un compte créé conformément à l'article 3.3 à partir des informations fournies par le Client, directement ou indirectement par l'intermédiaire de son Expert-Comptable ou d'un Intégrateur Affilié, afin de permettre au Client d'accéder à la Solution.



Article 2. Versions, modifications des CGSU

L'essentiel à retenir



- > Si nous souhaitons modifier ces conditions, nous vous préviendrons deux mois avant.
- > Vous pouvez toujours résilier si vous n'êtes pas d'accord avec ces changements.

2.1. Version

La version des CGSU applicable au Client est celle en vigueur au jour de leur acceptation par le Client, telle qu'éventuellement modifiée par la suite dans les conditions décrites ci-dessous.

2.2. Modification

Les CGSU pourront être modifiées par Pennylane, qui notifiera toutes modifications au Client deux (2) mois avant leur entrée en vigueur. Cette notification devra être communiquée par écrit, par courrier électronique ou le Site Internet.

2.3. Acceptation ou refus des modifications par le Client

En cas de désaccord du Client d'une ou plusieurs modifications, le Client pourra résilier sans frais et de plein droit les présentes CGSU conformément à l'article 8.2.1. Cette résiliation sera le recours exclusif du Client.

Si Pennylane ne reçoit pas de demande de résiliation dans les deux (2) mois suivant la notification des modifications, le Client sera réputé avoir accepté ces modifications.

Les CGSU dans leur version modifiée remplaceront la version précédente aux fins de leur exécution, seront envoyées en format PDF par courrier électronique au Client à l'adresse email du Compte Client renseignée au moment de la notification des modifications, et seront disponibles sur le Site Internet.

En cas de modification des CGSU rendue nécessaire par la loi ou par tout règlement, les CGSU seront réputées modifiées de plein droit, et Pennylane informera le Client des modifications apportées, étant entendu que le Client demeurera libre de résilier les CGSU conformément à l'article 8.2.1.



Article 3. Accès et utilisation

[Aller au Sommaire](#)



L'essentiel à retenir

- > En acceptant ces conditions et en payant votre abonnement, vous obtenez le droit d'utiliser Pennylane.
- > Vous êtes responsable de votre équipement informatique et de votre connexion internet.
- > Vous disposerez d'un Compte Client pour la personne morale que vous représentez et d'un ou plusieurs Comptes Utilisateurs pour les personnes qui travaillent pour le Client. Gardez bien vos données de connexion confidentielles.
- > On compte sur vous pour utiliser Pennylane de manière légale, pour vos besoins professionnels, et pas pour y mettre du contenu illicite, frauder d'autres clients, reconstruire l'outil (bonne chance !) ou d'autres usages illégaux.
- > Nous pouvons suspendre votre accès si nous suspectons un tel usage ou en cas de besoin impérieux, par exemple pour des raisons de sécurité. On essaye toujours de vous le notifier avant et on vous rétablit l'accès au plus vite.

3.1. Droit d'Utilisation de la Solution

Sous réserve de l'acceptation par le Client des CGSU et du paiement du prix de l'abonnement (à Pennylane pour le **Client Direct** ou à l'**Expert-Comptable** ou un **Intégrateur Affilié** pour le **Client Indirect**), Pennylane concède au Client 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 Client à compter de la **Date de Mise à Disposition** de la Solution et jusqu'à l'expiration ou la résiliation des CGSU conformément à l'article 8.2.



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

EXPERT-COMPTABLE :
le cas échéant, un cabinet d'expertise comptable qui utilise la Solution dans le cadre de son activité professionnelle afin de fournir des services de comptabilité au Client, avec lequel il a signé une lettre de mission.

INTÉGRATEUR AFFILIÉ :
un intégrateur de la Solution dûment autorisé par Pennylane.

CLIENT INDIRECT :
un Client 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 un Intégrateur Affilié ou son Expert-Comptable.

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

DATE DE MISE À DISPOSITION :
la date de mise à disposition au Client de la Solution par Pennylane, se manifestant par l'envoi par Pennylane au Client de l'email de création du Compte Client.

3.2. 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 Client 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 Client dans l'incapacité d'accéder à la Solution ;
- > qu'il lui appartient d'assurer la sécurité de son équipement terminal et des Données du Client, 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 et se porte garant du respect des CGSU par les Utilisateurs.

3.3. Compte Client

L'accès et l'utilisation de la Solution par le Client nécessitent que le Client dispose d'un compte client au moyen des informations du Client communiquées à Pennylane (le « Compte Client »). Celles-ci doivent être complètes, exactes et à jour, ce dont le Client se porte garant.

En cas de modification de l'une des informations renseignées, le Client s'engage à mettre à jour ses informations afin de maintenir leur exactitude. Le Client demeure l'unique responsable de l'usage qui pourrait être fait de son Compte Client, sauf en cas de violation de données résultant d'un manquement de Pennylane.

Le Client 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 Client doit rester valide aussi longtemps que le Compte Client existe, afin que le Client puisse utiliser la Solution.

Un message de confirmation de création du Compte Client sera automatiquement envoyé par e-mail à l'adresse indiquée. La création du Compte Client sera validée par l'activation par le Client du lien contenu dans le message de confirmation précité.

Une fois le Compte Client créé, les Comptes Utilisateurs du Client pourront être créés afin que les Utilisateurs puissent accéder à la Solution. Le Client 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.

3.4. 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 CGS.

Les informations du Compte Utilisateur doivent être complètes, exactes et à jour, ce dont l'Utilisateur se porte garant. Le Client 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.

3.5. Restrictions au Droit d'Utilisation

Le Client est autorisé à utiliser la Solution uniquement dans le cadre du Droit d'Utilisation et dans les limites du Plan applicable. Le Client 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 substantiellement 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.

3.6. Suspension du droit d'utilisation

Pennylane se réserve le droit de suspendre le Droit d'Utilisation du Client ou de tout Utilisateur (i) dans l'hypothèse d'une violation des Données du Client ou d'une faille de sécurité, afin de protéger les Données du Client jusqu'à ce que l'atteinte ait cessé, (ii) pour tout manquement du Client ou ses Utilisateurs aux CGSU, ou (iii) pour tout acte ou omission inapproprié pour la Solution ou pour tout autre Utilisateur ou le Client.

Dans la mesure du possible et sauf situation d'urgence, Pennylane accordera au Client 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 Client l'accès à la Solution dans les meilleurs délais.

3.7. Plans

La Solution est accessible en **Plan Collaboratif** dont les fonctionnalités sont listées en Annexe 1 ou en **Plans Avancés** donc les fonctionnalités sont listées sur le **Site Internet**.



COMPTE UTILISATEUR :
un compte créé pour un Utilisateur autorisé par le Client et Pennylane aux fins d'utilisation de la Solution.

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



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

PLAN COLLABORATIF :
désigne le plan donnant au Client des accès restreints à la Solution lui permettant de collaborer avec son Expert-Comptable.

PLANS AVANCÉS :
désigne les plans donnant accès au Client à des fonctionnalités avancées.

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



Article 4. Propriété intellectuelle

[Aller au Sommaire](#)

L'essentiel à retenir

- > Nous gardons les droits propriété intellectuelle sur notre Solution, **vous obtenez simplement une licence d'utilisation.**
- > Dans l'hypothèse farfelue où un tiers vient vous chercher en responsabilité parce que Pennylane contrefait soit-disant sa propriété intellectuelle, alors ne vous inquiétez pas, **nous couvrons votre défense et vos frais.**
- > **Plus important** : nous ferons tout notre possible pour mettre à disposition de tous nos clients une version non contrefaisante pour que vous puissiez continuer d'utiliser Pennylane sereinement.
- > **Vous gardez les droits de propriété intellectuelle sur vos Données**, nous obtenons simplement une licence d'utilisation, uniquement pour les finalités décrites dans cet article. Cela signifie que **nous n'utiliserons jamais vos données pour d'autres finalités ou besoins.**

4.1. Compte utilisateur

La Solution est une œuvre de l'esprit au sens du Code de la propriété intellectuelle.

À 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 Client 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 Client 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 Client 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.



ANOMALIE :

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.

DONNÉES DU CLIENT :

les données, fichiers, pièces jointes, textes, images, et autre type de contenu dont le Client est propriétaire ou responsable, et qui sont saisis, soumis, renseignés, transmis, collectés, conservés, envoyés ou reçus par le Client et ses Utilisateurs dans le cadre de l'utilisation de la Solution ou de l'exécution des présentes CGSU.

4.2. Garantie d'éviction : protection du Client en cas d'action de tiers

4.2.1. Obligation de défense

En cas de réclamation introduite par un tiers à l'encontre du Client 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 Client et s'engage à payer ou rembourser au Client 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 Client : (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.

4.2.2. Exceptions

Les obligations incombant à Pennylane telles que stipulées à l'article 4.2.1 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 CGSU, (2) toute modification ou œuvre dérivée de la Solution réalisée par ou pour le Client, (3) l'utilisation d'une version contrefaisante obsolète de la Solution (ou d'un composant de celle-ci) par le Client 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.

4.2.3. Remèdes

En cas de réclamation soumise à l'article 4.2.1 sans que lui soient applicables les exceptions prévues à l'article 4.2.2, ou si Pennylane estime qu'une réclamation est probable, Pennylane pourra, de manière discrétionnaire : (1) conférer au Client 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 CGSU, auquel cas le Client 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 4.2.3, la solution ainsi retenue tiendra lieu de dédommagement unique et exclusif du Client au titre d'une réclamation pour atteinte à des droits de propriété intellectuelle.

4.2.4. Limites de responsabilité

Les dispositions du présent article 4.2 fixent les limites de la responsabilité de Pennylane en matière de contrefaçon du fait de l'utilisation de la Solution.



SERVICE EN LIGNE TIERS : 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 Client vers ce service.

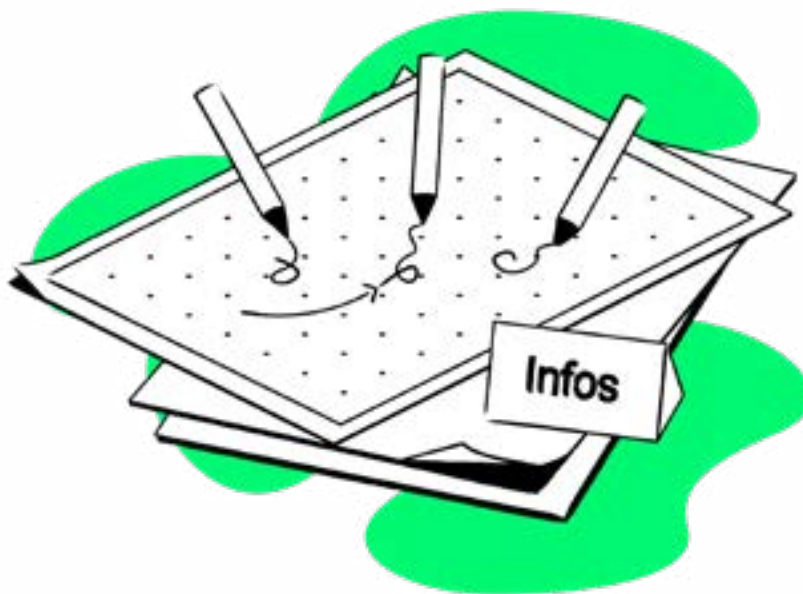
4.3. Propriété et utilisation des Données du Client

4.3.1. Propriété des Données du Client

Le Client est et reste à tout moment propriétaire des Données du Client. Le Client 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 Client 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 CGSU.

Le Client garantit Pennylane contre tout recours fondé sur l'utilisation des Données du Client et prendra à sa charge les frais relatifs au droit de la défense de Pennylane ainsi que ceux découlant d'une éventuelle condamnation.

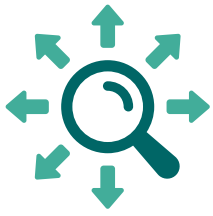


4.3.2. Droits limités d'utilisation des Données du Client par Pennylane.

Dans le cadre de l'exécution des présentes CGSU, le Client autorise Pennylane à collecter, conserver et traiter les Données du Client, 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 CGSU; (ii) surveillance, détection, prévention, réduction ou traitement des fraudes, risques de sécurité ou Anomalies et (iii) respect des obligations légales ou contractuelles de Pennylane.



SERVICES AFFÉRENTS :
les services afférents à la fourniture de la Solution par Pennylane au Client, à savoir les Services de Support, d'accompagnement, de formation, de maintenance, de recherche et développement, d'évolution et d'optimisation de la Solution.



Article 5. Service d'information sur les comptes

[Aller au Sommaire](#)

L'essentiel à retenir

> Vous pouvez si vous le souhaitez synchroniser Pennylane avec votre compte bancaire ou de paiement pour avoir accès dans Pennylane à vos données bancaires. En fonction des banques, nous utilisons différents canaux pour récupérer (en lecture seule) ces données.

> Si la connexion se fait en direct à l'API du gestionnaire de compte (c'est le cas par exemple pour Qonto) nous utilisons notre licence de Prestataire de Service d'Informations sur les Comptes délivrée par l'ACPR.

5.1. Définition

Pennylane fournit au Client dans le cadre de son utilisation de la Solution un Service d'Information sur les Comptes, ce que le Client accepte.

À cet effet, Pennylane se connecte aux sites internet ou aux systèmes informatiques de gestionnaires de compte bancaire ou autres comptes de paiement désignés par le Client et récupère des données brutes relatives à ces comptes renseignés par le Client.

Le [Service d'Information sur les Comptes](#) décrit au présent Article 5 est fourni par Pennylane, agréée en qualité prestataire de services d'information sur les comptes (identifiant REGAFI 724620, code banque 17608) par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

5.2. Conditions tarifaires

L'utilisation par le Client du Service d'Information sur les Comptes fait partie intégrante de son utilisation de la Solution au titre du Plan applicable et ne fait pas l'objet d'une facturation distincte.

5.3. Consentement

Dans ce cadre, le Client consent explicitement à ce que Pennylane accède aux données brutes relatives aux comptes de paiement renseignés par le Client, et mandate Pennylane en son nom et pour son compte à :

- i. utiliser, et le cas échéant stocker, les identifiants et mots de passe des comptes de paiement gérés par des prestataires de services de paiement tiers ;
- ii. communiquer à l'Expert-Comptable les informations obtenues de ces prestataires de services de paiement tiers ;
- iii. sauvegarder et utiliser les informations obtenues de ces prestataires de services de paiement tiers pour fournir la Solution et les Services Afférents ;



SERVICE D'INFORMATION SUR LES COMPTES :

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 Client des informations agrégées en ligne concernant un ou plusieurs comptes de paiement que le Client 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 Client d'avoir immédiatement une vue d'ensemble de la situation financière du Client à un moment donné.

5.4. Enregistrement

Afin de bénéficier du Service d'Information sur les Comptes, le Client accepte d'enregistrer le ou les compte(s) dont il souhaite agréger l'information via la Solution et que le Client détient auprès de ses différents prestataires de services de paiement tiers.

5.5. Interruption

Pennylane s'engage à maintenir sa connexion API relative au Service d'Information sur les Comptes. Toutefois, le Client 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 prestataires de services de paiement, hors du contrôle de Pennylane.

Pennylane ne pourra être tenue responsable de tout dommage causé par des interruptions liées à ces prestataires de services. Lorsque le prestataire de service de paiement prévient Pennylane préalablement aux opérations de maintenance susceptibles d'interrompre temporairement le Service d'Information sur les Comptes, Pennylane en informera le Client par email ou affichera les informations dans le Compte Client, et, le cas échéant, sur les interfaces des Utilisateurs sur instruction du Client.

Dans ce cas, le Client s'engage à informer les Utilisateurs de l'interruption du Service d'Information sur les Comptes.

5.6. Sécurité et support

Pennylane signalera toute faille de sécurité ou toute Mise à Jour nécessaire pour garantir la sécurité du système de stockage des identifiants des Utilisateurs liés à la fourniture du Service d'Information sur les Comptes. Pennylane apportera toute assistance utile au Client pour le traitement des demandes des Utilisateurs au sujet du Service d'Information sur les Comptes.

5.7. 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.

5.8. Recours

Dans le cadre de l'utilisation par le Client du Service d'Information sur les Comptes, en cas de réclamations liées à la sécurité de la Solution, le Client 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.



Article 6. Service de paiement et de monnaie électronique

[Aller au Sommaire](#)

L'essentiel à retenir

- > Pour vous fournir le Compte Pro et les cartes de paiement Pennylane, **nous avons conclu un partenariat avec Swan, un leader français du Banking-as-a-Service.**
- > Swan a un agrément d'établissement de monnaie électronique délivré par l'ACPR, et Pennylane est un mandataire de Swan, enregistré comme tel auprès de l'Orias.

Afin d'offrir des services de paiements et de monnaie électronique au Client via la Solution, Pennylane a conclu un partenariat avec Swan SAS (RCS 853 827 103), un établissement de monnaie électronique habilité à prêter des services de paiement agréé sous le numéro 17328 par l'ACPR.

Ces services sont intégrés à la Solution, fournis par Swan et gouvernés par les termes et conditions de Swan disponibles à l'URL suivante : <https://www.swan.io/terms-of-use>, que le Client accepte séparément auprès de 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).

À ce titre, le Client autorise Pennylane à transmettre à Swan les informations relatives au Client 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>.





Article 7. Obligations des parties

[Aller au Sommaire](#)

L'essentiel à retenir



- > Nous nous engageons à ce que l'**application Pennylane soit disponible 99.9%** du temps.
- > **Nous nous engageons à mettre à jour l'application, corriger les anomalies et mettre en œuvre les mesures de sécurité** les plus adaptées et conformes à l'état de l'art. Les mises à jour ne seront pas payantes mais si nous mettons des nouvelles fonctionnalités en production, non prévues dans votre plan initial, celles-ci pourront être payantes. Nos serveurs sont sous-traités auprès d'Amazon Irlande.
- > **De votre côté, vous vous engagez à payer l'abonnement, utiliser l'application conformément aux conditions et coopérer avec Pennylane** comme de besoin pour la bonne exécution des conditions. Vous êtes responsable en tant que Client de l'usage de l'application par vos Utilisateurs.

7.1. Obligations de Pennylane

7.1.1. 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 Client dans les conditions de disponibilité définies au contrat de niveau de service annexé aux présentes CGSU ([Annexe 3. SLA](#)), 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 Client des crédits SLA ([définis en Annexe 3](#)) pour compenser le Client de l'indisponibilité de la Solution.

Si la disponibilité de la Solution est inférieure à 90%, le Client pourra résilier les présentes CGSU immédiatement sans frais. Le Client 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.

7.1.2. Mises à jour

Les Mises à Jour seront mises à la disposition du Client 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 CGSU s'appliqueront à toutes les [Mises à Jour](#) fournies par Pennylane au Client.

Pennylane ne saurait en aucun cas être tenue de réaliser les éventuelles évolutions demandées par le Client.



MISES À JOUR :

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 CGSU.

7.1.3. 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 Client « en l'état » sans faire l'objet de mesures d'adaptations spécifiques, et ne saurait répondre à tous les besoins spécifiques du Client.

Pennylane ne garantit pas l'aptitude de la Solution à atteindre des objectifs ou des résultats que le Client se serait fixés et/ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de conclure les présentes CGSU.

7.1.4. Sécurité

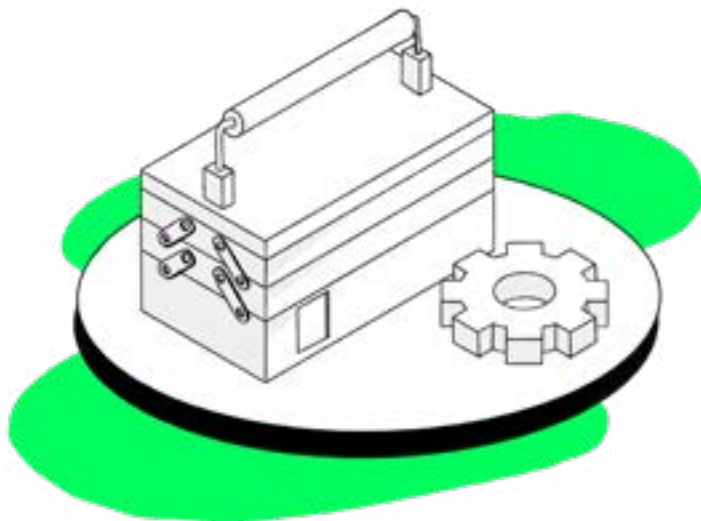
Pennylane s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires conformes à l'état de l'art pour assurer la sécurité des Données du Client hébergées et stockées dans ses systèmes informatiques.

Pennylane s'engage à procéder au moins une fois par an à un test de pénétration par un tiers indépendant. Si le Client 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 Client devra obtenir l'autorisation écrite préalable de Pennylane.

Plus spécifiquement, Pennylane met en place les mesures techniques et organisationnelles détaillées en [Annexe 2, Convention de traitement des Données à Caractère Personnel \(Appendice 3\)](#) pour assurer la sécurité des Données à Caractère Personnel visées en Annexe 2.

7.1.5. Hébergement

Pennylane fournit au Client l'environnement d'hébergement de la Solution et des Données du Client sur des serveurs sous-traités auprès d'Amazon Web Services sur le territoire de l'Union Européenne.



7.2. Obligations du Client

7.2.1. Paiement de l'abonnement

Le Client s'engage à payer le prix de l'abonnement conformément aux présentes CGSU.

7.2.2. Utilisation de la Solution

Le Client s'engage à accéder et à utiliser la Solution conformément aux dispositions légales en vigueur, à la Documentation, aux présentes CGSU et pour les seuls besoins de l'activité professionnelle du Client.

7.2.3. Responsabilité

Le Client, pour son compte et celui de ses Utilisateurs :

- i. est seul responsable des Données du Client 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 Client ;
- 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 Client, 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 Client (y compris les identifiants permettant au Client d'avoir accès à la Solution) ;
- v. fournira les informations raisonnablement demandées par Pennylane et s'assurera que ces informations sont correctes ;
- 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 Client 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 CGSU 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.



Article 8. Durée, résiliation, export des Données du Client

L'essentiel à retenir

- > **L'abonnement est sans engagement** ! Il se reconduit de mois en mois et si vous souhaitez nous quitter, la résiliation est effective à la fin du mois en cours. Par exemple, si votre abonnement est du 15 au 15 et que vous nous notifiez votre résiliation le 20, elle sera effective dès le 15 du mois suivant.
- > De notre côté **nous devons respecter un préavis de deux mois pour résilier votre abonnement** (ce qui a objectivement peu de chance d'arriver, sauf si vous ne payez pas votre abonnement !).
- > **Dans les 30 jours suivants votre demande de résiliation, nous supprimons les synchronisations entre votre compte Pennylane et les différents logiciels connectés** (comme la banque) et vous devez exporter toutes les données que vous souhaitez conserver. Après ces 30 jours, vous perdez vos accès.

8.1. Durée des CGSU

8.1.1. Acceptation

Les CGSU entrent en vigueur à compter de la date de leur acceptation par le Client.

8.1.2. Reconductibilité

Sauf accord contraire entre les Parties ou entre le Client Indirect et son Expert Comptable ou un Intégrateur Affilié, les CGSU 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 8.2.

8.2. Résiliation

8.2.1. Résiliation des CGSU pour convenance

Les CGSU peuvent être résiliées à tout moment de plein droit par le Client sur notification à Pennylane, sauf accord contraire entre le Client Indirect et son Expert Comptable ou un Intégrateur Affilié.

Tout mois commencé est dû. En cas d'engagement supérieur à un mois, la durée d'engagement est ferme. Ainsi, les montants déjà payés à Pennylane par le Client Direct au titre du Droit d'Utilisation pour tout mois commencé ou toute période d'engagement ferme commencée ne seront pas remboursés.

Les CGSU pourront être résiliées à tout moment de plein droit par écrit par Pennylane en respectant un préavis de deux (2) mois. Sauf accord écrit contraire des Parties, toute notification au titre du présent article 8.2.1 devra se faire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

8.2.2. Résiliation des CGSU en cas de manquement par une Partie à l'une de ses obligations

Chaque Partie pourra résilier les présentes CGSU 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 CGSU, non réparée dans un délai de de 15 jours calendaires suivant notification.

La résiliation sera effective à l'issue de ce délai sauf accord contraire des Parties.

8.2.3. Effet de la résiliation des présentes CGSU

La résiliation des CGSU entraîne la cessation de l'accès au Compte Client et aux Comptes Utilisateurs à compter de la date effective de résiliation.

Les droits et obligations des Parties qui, par leur nature, survivent à la résiliation des CGSU restent pleinement en vigueur après la résiliation.

En cas de résiliation de la lettre de mission du Client avec l'Expert-Comptable, le Client pourra résilier les présentes conformément à l'article 8.2.1, continuer à utiliser la Solution sans Expert-Comptable, ou demander le transfert de son Compte Client à un autre expert comptable s'il le souhaite.

8.3. Export des Données du Client

Dans les trente (30) jours calendaires suivant votre demande de résiliation des CGSU pour quelque cause que ce soit, (1) Pennylane supprimera toute synchronisation entre la Solution et les Services en Ligne Tiers utilisés par le Client et (2) le Client devra exporter les Données du Client y compris le fichier des écritures comptables (FEC) accessibles via la Solution, ou demander à son Expert-Comptable la restitution d'une copie de la dernière sauvegarde des Données du Client y compris le fichier des écritures comptables (FEC).

Au-delà de la période de trente (30) jours précités, Pennylane se réserve le droit de supprimer les Données du Client, sauf si l'Expert-Comptable du Client a instruit Pennylane d'archiver les Données du Client pour conformité aux obligations légales et réglementaires du Client (article L. 123-22 du Code de Commerce) auquel cas Pennylane supprimera les Données du Client à l'expiration de cette durée ou à la résiliation du contrat avec l'Expert-Comptable.



Article 9.

Conditions financières

[Aller au Sommaire](#)

L'essentiel à retenir

- > Si votre abonnement à Pennylane passe par un intégrateur ou par votre expert comptable, c'est à lui que Pennylane va facturer votre abonnement. Vous êtes un **Client Indirect** et vous pouvez passer à l'article suivant.
- > Si vous êtes un **Client Direct**, vous devez payer votre abonnement à Pennylane, et tout se passe par prélèvement SEPA.



9.1. Client Indirect

L'exécution des présentes CGSU n'entraîne aucune obligation de paiement pour les Clients Indirects pour lesquels l'obligation de paiement à l'égard de Pennylane au titre du Droit d'Utilisation est prise en charge par un tiers, Intégrateur Affilié ou Expert-Comptable.

En contrepartie du Droit d'Utilisation de la Solution et des Services de Support, le **Client Indirect** s'engage à payer à l'Intégrateur Affilié ou à l'Expert-Comptable le prix tel que mentionné dans son contrat avec celui-ci, à défaut de quoi le Client Indirect pourra voir son abonnement suspendu.

9.2. Client Direct

9.2.1. Prix

En contrepartie du Droit d'Utilisation de la Solution et des **Services de Support**, le **Client Direct** s'engage à payer à Pennylane le prix applicable au Plan choisi par le Client tel que mentionné le cas échéant dans le Devis 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 CGSU.

9.2.2. 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 Client Direct la somme de quarante (40) euros par facture impayée à titre d'indemnité forfaitaire de recouvrement, nonobstant la possibilité pour Pennylane de facturer au Client Direct une somme supplémentaire, après production d'une justification, si lesdits frais de recouvrement sont supérieurs à cette somme.



CLIENT INDIRECT :

un Client 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 un Intégrateur Affilié ou son Expert-Comptable.

CLIENT DIRECT :

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

DEVIS :

les conditions particulières relatives à l'abonnement du Client à la Solution incluant le type d'abonnement choisi, les fonctionnalités, et le prix applicable. Chaque Devis est régi par les termes des présentes CGSU.

SERVICES DE SUPPORT :

les services décrits en [Annexe 4](#) consistant à répondre aux demandes des Utilisateurs concernant la Solution.

9.3. Clients historiques

L'exécution des présentes CGSU n'entraîne aucune obligation de paiement pour les clients ayant signé un contrat avec Pennylane Lab ou Pennylane Expertise, pour lesquels le coût lié à l'utilisation de la Solution est prévu dans leur contrat avec Pennylane Lab ou Pennylane Expertise, le cas échéant.

9.4. Accès gratuit pour les Commissaires aux Comptes

Pour un Commissaire aux Comptes qui souhaite accéder à la Solution dans le cadre de sa mission pour une entreprise donnée, si cette entreprise est Cliente et souscrit à un plan payant, alors le Commissaire aux Comptes pourra accéder gratuitement à la Solution en lecture seule et effectuer des exports.



Article 10. Responsabilité de Pennylane, assurance

L'essentiel à retenir

- › Nous mettrons en œuvre tous les moyens possibles pour trouver une **solution aux problèmes de performance ou de qualité** dont vous nous ferez part - sans obligation de résultat.
- › Nous sommes responsables envers vous de tous les dommages directs causés par un manquement à nos obligations, dans la limite du montant annuel de votre abonnement.

10.1. Responsabilité de Pennylane

10.1.1. Obligation de moyens

Pennylane est débitrice d'une obligation de moyens au titre des présentes CGSU, 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 de reconnaissance optique de caractères (OCR), de serveurs ou d'API bancaires tiers, et leur performance respective.

10.1.2. Limitation de responsabilité

Le Client reconnaît que la Solution a uniquement vocation à lui fournir une vision d'ensemble de sa situation financière sans que cette fourniture puisse être assimilée à une prestation de conseil de quelque nature qu'elle soit.

La responsabilité de Pennylane ne saurait être engagée au titre des décisions et choix du Client effectués sur la base de la Solution.

Le Client 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 Client (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).

10.1.3. Nature des dommages

Pennylane ne sera tenue que de la réparation des dommages directs et prévisibles directement imputables à un manquement par Pennylane à l'une de ses obligations contractuelles au titre des présentes CGSU.

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, perte d'une chance.

Le Client 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.

10.1.4. Montant des dommages

Le montant des dommages réparables que Pennylane peut être amenée à payer au Client est limité, tous dommages confondus et cumulés, au prix effectivement reçu par Pennylane au titre du Droit d'Utilisation de la Solution du Client pour la période de douze (12) mois précédant la survenance du ou des faits générateurs du dommage en cause (ou pour la durée des CGSU 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.

10.2. 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 CGSU.



Article 11. Force majeure

[Aller au Sommaire](#)

L'essentiel à retenir

> Sans surprise, ni vous ni nous ne serons responsables en cas de force majeure.

11.1. Disposition

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 jurisprudence de la Cour de cassation.

11.2. Notification

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 CGSU immédiatement après que ces circonstances ont disparu.

11.3. Cas de résiliation

Dans la mesure où de telles circonstances se poursuivraient pendant une durée supérieure à un (1) mois, les CGSU 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.



Article 12. Services de support

L'essentiel à retenir

> Si vous avez accès à la bulle de chat dans Pennylane, **notre équipe support est à votre disposition pour toute demande**. Sinon, c'est que votre abonnement à Pennylane passe par un intégrateur ou par votre expert comptable et c'est à lui que vous devez vous adresser.



Pennylane met à disposition des Utilisateurs un Service de Support sous forme de **Plateforme d'Assistance en Ligne** conformément à l'Annexe 4-A, Conditions et Modalités de Support.

Dans le cas où l'Expert Comptable ou l'Intégrateur Affilié fournit un support de premier niveau au Client, le Client devra se rapprocher de son Expert Comptable ou de l'Intégrateur Affilié pour toute demande de support et l'Annexe 4-B s'applique en lieu et place de l'Annexe 4-A.



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 4-A](#).
Expert-Comptable.



Article 13. Mise à jour, maintenance.

[Aller au Sommaire](#)

L'essentiel à retenir

➤ On se débrouille pour faire notre **maintenance dans les heures creuses** (la nuit ou le weekend), sauf en cas d'urgence, et on vous prévient pour que vous puissiez anticiper.

13.1. 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.

13.2. Maintenance non planifiée

Pennylane peut effectuer des travaux de maintenance non planifiés à tout moment, notamment pour corriger certaines Anomalies en urgence.

Le Client 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.

13.3. Notification

Dans la mesure du possible, Pennylane avertira le Client 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.



HEURES OUVRÉES :
du lundi au vendredi, de 9.00 à 18.00, hors jours fériés français.



Article 14.

Service en ligne tiers

[Aller au Sommaire](#)

L'essentiel à retenir

- > Vous pouvez **connecter Pennylane à d'autres services en ligne** (banque, logiciel de caisse, de facturation, etc.), pour agréger vos données dans Pennylane, ou exporter toute ou partie de vos données Pennylane vers ces services.
- > La plupart du temps, ces **échanges ont lieu par API**.
- > Vous souscrivez aux services des tiers directement auprès d'eux.

14.1. Synchronisation de la Solution

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 Client avec ces Services.

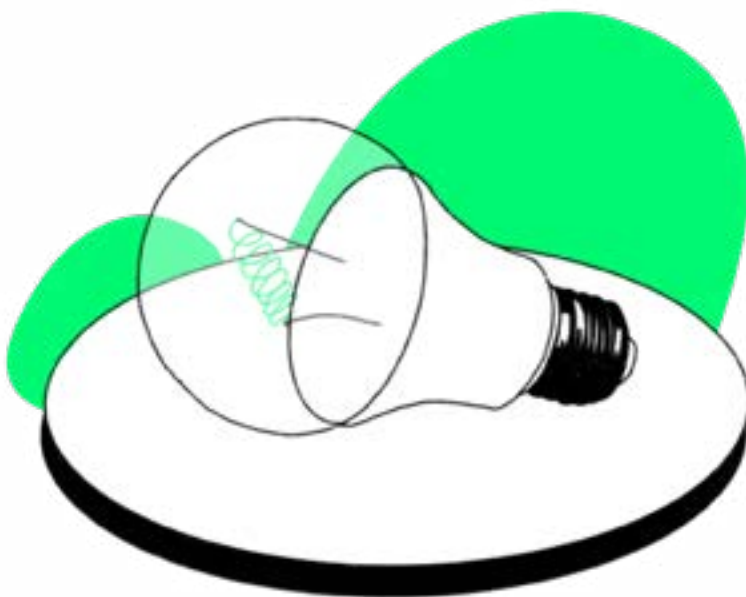
À titre indicatif, une liste non exhaustive de ces intégrations est disponible à l'URL suivante : <https://www.pennylane.com/fr/integrations/>.

Pennylane est notamment agréé prestataire de services d'information sur les comptes (identifiant REGAFI 724620, code banque 17608) par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, et fournit à ce titre au Client Final des informations agrégées en ligne concernant un ou plusieurs comptes de paiement.



SERVICE EN LIGNE TIERS :

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'agréger dans la Solution des données issues de ce service et/ou d'exporter des Données du Client vers ce service.



14.2. Conditions du tiers

Toute souscription ou acquisition par le Client des Services en Ligne tiers, et tout échange de données entre le Client et le Service en Ligne Tiers se fait uniquement entre le Client et le fournisseur du Service en Ligne Tiers.

Pour les utiliser, le Client devra donc 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 Client par Pennylane et/ou accessibles en ligne par le Client sur le site internet du fournisseur tiers.

Ils devront faire l'objet d'une acceptation par le Client. Le Client 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.

14.3. Responsabilité et évolution

Pennylane ne sera pas responsable de l'utilisation par le Client 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 Client.

14.4. Intégration technique

Dans le cas où le Service en Ligne Tiers est techniquement intégré à la Solution, le Client autorise Pennylane à transmettre au Service en Ligne Tiers les informations relatives au Client (y compris, le cas échéant certaines Données du Client), uniquement dans la mesure où ces informations sont pertinentes pour l'utilisation par le Client du Service en Ligne Tiers.



Article 15. Confidentialité

[Aller au Sommaire](#)

L'essentiel à retenir

- > Nous traitons le contenu de nos échanges et l'ensemble de vos données avec le **standard de confidentialité le plus élevé.**
- > **Vos données ne sont ni divulguées ni utilisées** en dehors de l'exécution de nos obligations contractuelles.

15.1. 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 CGSU.

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 CGSU 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.

15.2. Durée

Le Destinataire s'engage à respecter les obligations du présent article 15 pour la durée des CGSU et pendant une durée de cinq (5) ans suivant l'expiration ou la résiliation des CGSU.

15.3. 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.



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 CGSU, 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 CGSU.

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.



Article 16. Données à caractère Personnel du Client

[Aller au Sommaire](#)

L'essentiel à retenir

- > Pour vos données de connexion à l'application (votre adresse email qui sert de login), **nous sommes responsable de traitement au sens du RGPD.**
- > Pour les autres données que vous transmettez dans l'application en l'utilisant (par exemple les données de facture), **nous sommes sous-traitants article 28 RGPD** dans le cadre d'un traitement initial et responsable de traitement dans le cadre d'un traitement ultérieur, compatible avec le traitement initial.
- > **Nous vous renvoyons à notre politique de confidentialité** qui gouverne notre usage de ces données en tant que responsable de traitement et à la convention de traitement des données (Annexe 2) qui gouverne notre usage de ces données en tant que sous-traitant.



DONNÉE À CARACTÈRE PERSONNEL :

désigne une Donnée du Client se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

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.

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/legals/privacy.directive.95/46/CE>.

16.1. 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 CGSU, 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/pages/privacy>.

Le Client déclare en avoir pris connaissance et en accepter tous les termes.

16.2. 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 Client et ses Utilisateurs (le « **Traitement Initial** ») sera régi par les termes et conditions de la convention de traitement des données annexée aux CGSU en **Annexe 2**.

16.3. 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 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) et de suggestion de telles améliorations aux clients (le « **Traitement Ulérieur** »).

Le Client 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 CGSU, le Client autorise donc expressément ce Traitement Ulérieur.



Article 17. Sous-traitance

L'essentiel à retenir

> **Vous nous autorisez à sous-traiter certaines de nos obligations.** Bien sûr, nous restons responsables vis-à-vis de vous de tout manquement d'un sous-traitant.

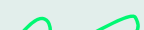
Le Client accepte expressément que Pennylane soit en droit, sans formalité d'autorisation ou d'information préalable, de sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre des présentes.

En cas de sous-traitance, Pennylane restera seule tenue du bon respect des obligations souscrites aux termes des CGSU et sera responsable vis-à-vis du Client de tout manquement causé par son sous-traitant.

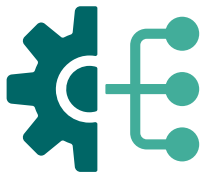


Article 18. Référence commerciale

L'essentiel à retenir

> **Vous nous autorisez à utiliser vos noms, marques et logos.**
C'est important pour nous, merci. 

Le Client 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 Générales de Service.



Article 19. Transfert des CGSU

[Aller au Sommaire](#)

L'essentiel à retenir

> Nous pouvons transférer nos droits et obligations et vous aussi pouvez le faire avec notre autorisation préalable.

Le Client 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 CGSU, 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 CGSU dès que le transfert des CGSU aura été notifié au Client, et ne sera pas solidaire du cessionnaire des CGSU.

Les CGSU ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un transfert par le Client (sous quelque forme que ce soit) sauf autorisation préalable et écrite de Pennylane.



Article 20. Imprévision

L'essentiel à retenir

> On n'est jamais à l'abri d'un imprévu mais on préfère en parler avec vous pour le régler plutôt que renégocier le contrat devant un juge.

Conscientes des risques et des conséquences possibles liées à l'exécution des Conditions Générales de Service, 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.



Article 21.

Droit applicable, juridiction compétente

L'essentiel à retenir

- > Le droit français régit ce contrat.
- > Nous souhaitons tenter de résoudre tout différend avec vous à l'amiable avant d'aller voir un juge. Si nous devons aller au tribunal, c'est le Tribunal de Commerce de Paris qui sera compétent. Pour les curieux, **la clause qui le dit est en MAJUSCULE** en application du Code de Procédure Civile qui exige qu'une telle clause doit être "très apparente" pour être valide. Et en effet elle saute aux yeux.

21.1. Loi française

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

21.2. Accord amiable

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

21.3. Juridiction compétente

EN L'ABSENCE D'ACCORD AMIABLE, TOUT LITIGE RELATIF AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE 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.


21.4. Réclamation

Par ailleurs, s'agissant d'une réclamation persistante relative à la fourniture du Service d'Information sur les Comptes par Pennylane au Client, le Client peut écrire au médiateur conformément à l'article L. 316-1 du Code monétaire et financier à l'adresse suivante :
Médiateur de l'Afepame, Association Afepame, 36 rue Taitbout, 75009 Paris.



Article 22. Stipulations diverses

L'essentiel à retenir

- > Nous ne sommes pas expert-comptable mais éditeur de logiciel ! 
- Le reste est là par hygiène mais ne se résume pas.

22.1. Statut de Pennylane

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.

22.2. Clients historiques

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

22.3. Absence d'abandon de droit implicite

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

22.4. Domiciliation

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

22.5. Nullité d'une stipulation

Si une stipulation quelconque des CGSU venait à être déclarée nulle ou inapplicable du fait d'une décision de justice définitive ou de l'application d'une loi ou d'un règlement, le reste des stipulations des CGSU demeurera en vigueur.

22.6. Prédominance des CGSU

Les CGSU prévalent sur tout autre document (propositions commerciales, courriers, courriers électroniques, etc.) envoyé ou échangé antérieurement par les Parties, ainsi que sur toutes conventions orales antérieures entre les Parties.

Il remplace tout contrat antérieur ou contemporain passé entre les mêmes Parties et ayant le même objet, ou toutes conditions générales d'achat du Client quelle que soit la date de leur communication ou notification.

Les intitulés d'articles, paragraphes et sous-paragraphes sont insérés dans les CGSU à des fins d'information uniquement pratiques et ne font pas partie des CGSU.

22.7. Courrier

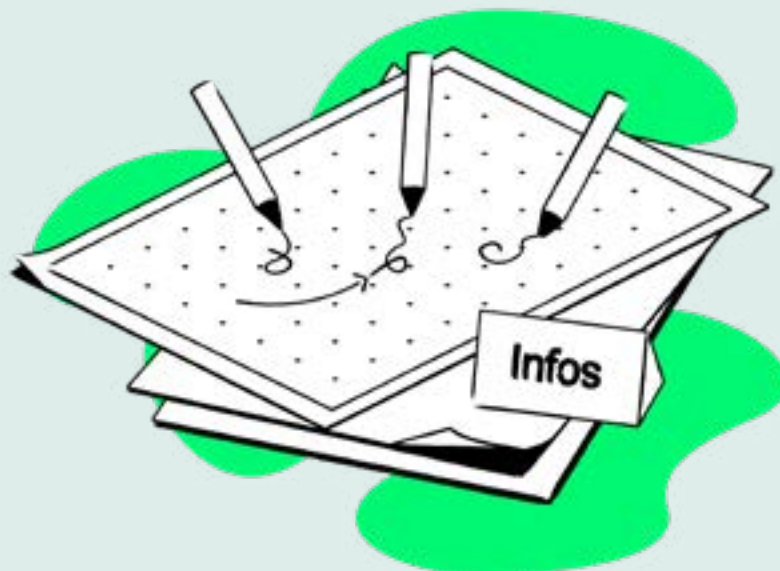
L'ensemble des notifications, demandes ou autorisations requises ou permises au titre des CGSU seront faites par écrit et remises, par courrier express livrant du jour au lendemain ou lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à l'adresse de la Partie concernée, telle que mentionnée en tête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

22.8. Engagement

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.

Annexes



Annexe 1 : Fonctionnalités de la solution

Annexe 2 : Convention de traitement des Données à Caractère Personnel

Annexe 3 : Contrat de Niveau de Service (SLA)

Annexe 4 : Conditions et modalités de support

[Aller au Sommaire général](#)

Annexe 1 : Fonctionnalités de la solution

A. Fonctionnalités disponibles en Plan Collaboratif

1. Collaborez avec votre comptable

- › Importez vos factures et rapprochez les de vos transactions
- › Connectez vos banques
- › Collaborez/échangez avec votre expert-comptable

2. Gérez vos ventes - Compatible Factur-X

- › Éditez et envoyez vos factures/devis/avoirs (5 factures)
- › Rapprochez vos factures de vos encaissements

3. Gérez vos dépenses - Compatible Factur-X

- › Récupérez automatiquement vos factures d'achat (app, Drive...)
- › Bénéficiez de l'OCR pour une saisie automatique

B. Fonctionnalités avancées disponibles en Plans Avancés

Les fonctionnalités avancées sont listées sur le Site Internet.

Annexe 2 : 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 Client, tels que ces Parties sont définies dans les CGSU. La présente CTD fait partie intégrante des CGSU auxquelles elle est annexée et constitue l'accord des Parties quant au traitement par Pennylane des Données à Caractère Personnel du Client. En cas de contradiction entre les stipulations des CGSU 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 CGSU 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 Client listées dans l'**Appendice 1**, (b) le Client qui accède à la Solution peut être un Responsable du Traitement ou un Sous-Traitant, selon le cas, des Données à Caractère Personnel du Client et © 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 Client. Cette CTD ne s'applique pas aux traitements des Données à Caractère Personnel du Client lorsque Pennylane détermine la finalité et les moyens de ces traitements pour lesquels il est réputé être le Responsable du 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 Client (la « **Durée** »). Elle expirera de plein droit à la date de cette suppression.
5. **Responsable du Traitement tiers.** Le Client garantit à Pennylane que, si le RGPD s'applique au traitement des Données à Caractère Personnel du Client et que le Client est un Sous-Traitant agissant sur les instructions d'un Responsable du Traitement tiers, les instructions et les actes du Client en ce qui concerne ces Données à Caractère Personnel du Client, notamment sa désignation en qualité de Sous-Traitant, ont été autorisées par le Responsable du Traitement tiers et qu'il en apportera la preuve si Pennylane lui en fait la demande.
6. **Instructions du Client.** En concluant la présente CTD, le Client donne instruction à Pennylane de ne traiter les Données à Caractère Personnel du Client que conformément au RGPD : (a) pour fournir la Solution et les Services Afférents ; (b) comme indiqué par le Client ou comme l'exige l'utilisation que fait le Client de la Solution ; © comme précisé dans les présentes CGSU, y compris la présente CTD ; ou (d) comme documenté dans toutes autres instructions légitimes et écrites données par le Client 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 Client mentionnées au présent paragraphe. Pennylane s'interdit de traiter, transférer, modifier, changer ou altérer les Données à Caractère Personnel du Client ou de divulguer ou permettre la divulgation des Données à Caractère Personnel du Client à un tiers autrement qu'en conformité avec les instructions du Client, 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 Client 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 Client 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 Client.
7. **Suppression pendant la Durée.** Pennylane permettra au Client de supprimer les Données à Caractère Personnel du Client pendant la Durée d'une manière compatible avec la fonctionnalité de la Solution. Si le Client ou un Utilisateur utilise la Solution pour supprimer des Données à Caractère Personnel du Client pendant la Durée et que les Données à Caractère Personnel du Client ne peuvent être récupérées par le Client ou un Utilisateur, cette utilisation constituera une instruction du Client à Pennylane de supprimer les Données à Caractère Personnel du Client 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 Client), 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 Client instruit Pennylane de conserver les Données à Caractère Personnel du Client selon les Durées de Traitement tels que définis en Appendice 1 et de supprimer toutes les Données à Caractère Personnel du Client (y compris les copies existantes) de la Solution conformément au RGPD à l'expiration de ces durées.

- 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 Client 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 Client 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 Client reconnaît que les Données à Caractère Personnel du Client 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 Client 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 Client 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 Client accepte que Pennylane (compte tenu de la nature du traitement des Données à Caractère Personnel du Client et des informations dont Pennylane dispose) aide le Client 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 Client 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 Client 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 Client de prendre pour faire face à l'incident. Pennylane n'évaluera pas le contenu des Données à Caractère Personnel du Client afin d'identifier les informations soumises à des exigences juridiques spécifiques. Le Client 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 Client en matière de sécurité et évaluation.** Le Client convient que : (a) le Client 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 Client ; (ii) la sécurisation des données d'authentification pour l'accès au compte, des systèmes et des dispositifs utilisés par le Client pour accéder à la Solution et (iii) la sauvegarde des Données à Caractère Personnel du Client ; et (b) Pennylane n'a aucune obligation de protéger les Données à Caractère Personnel du Client que le Client 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 Client 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 Client, notamment en ce qui concerne toutes obligations de sécurité du Client en vertu du RGPD. Le Client 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 Client 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 Client.
- 14. Audits de conformité.** Pennylane autorisera le Client 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 Client décide de procéder à un audit comme indiqué ci-dessus, il devra le notifier à Pennylane par écrit au moins trente (30)

... Annexe 2 : Convention de traitement des Données à Caractère Personnel

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 Client 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 Client accepte que Pennylane (compte tenu de la nature du traitement et des informations dont dispose Pennylane) apporte au Client 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 Client 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 Client sur simple demande.
- 16. Droits et demandes des Personnes Concernées.** Pennylane permettra au Client, d'une manière compatible avec la fonctionnalité de la Solution, d'accéder aux Données à Caractère Personnel du Client, 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 Client, conformément aux exigences du RGPD. 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 Client, Pennylane conseillera à la Personne Concernée de soumettre sa demande au Client ou de présenter directement cette demande au Client, et il appartiendra au Client de répondre à une telle demande. Le Client 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 Client 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 Client.** Pendant toute la Durée, Pennylane s'engage à ce que les Données à Caractère Personnel du Client 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 Client autorise expressément le recours à des affiliées de Pennylane en tant que Sous-Traitants Ultérieurs pendant la Durée. En outre, le Client, 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 du respect par Pennylane du présent paragraphe 18. Le Client autorise par les présentes tous les Sous-Traitants Ultérieurs énumérés à l'Appendice 3. Des informations sur les Sous-Traitants Ultérieurs figurent dans l'Appendice 3 et peuvent être mises à jour par Pennylane périodiquement conformément à la présente CTD. Lorsqu'il fera appel à un Sous-Traitant Ultérieur, Pennylane (a) s'assurera, au moyen d'un instrument juridique ou d'un contrat écrit, que (i) le Sous-Traitant Ultérieur n'accède aux Données à Caractère Personnel du Client et ne les traite que dans la mesure nécessaire à l'exécution des obligations qui lui sont sous-traitées, et le fait conformément aux CGSU (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 Ultérieur par ledit instrument juridique ou le contrat ; et (b) demeurera entièrement responsable de toutes les obligations sous-traitées au Sous-Traitant Ultérieur, ainsi que de tous les actes et omissions de celui-ci. Lorsqu'il sera recouru pendant la Durée aux services d'un nouveau Sous-Traitant Ultérieur ne figurant pas dans l'Appendice 3 à la Date de Mise à Disposition, Pennylane informera le Client de ce recours (notamment du nom et de la localisation du Sous-Traitant Ultérieur concerné et des activités qu'il exercera) en envoyant un courrier électronique au Client, avec un préavis minimum de trente (30) jours avant que le nouveau Sous-Traitant Ultérieur ne commence à traiter des Données à Caractère Personnel du Client. L'autorisation du Client sera réputée accordée à l'expiration de ce délai. Le Client pourra s'opposer à tout nouveau Sous-Traitant Ultérieur en résiliant les CGSU 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 Ultérieur. Ce droit de résiliation constitue le seul et unique recours du Client si celui-ci s'oppose à un quelconque nouveau Sous-Traitant Ultérieur.
- 19. Registres des activités de Traitement.** Le Client 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 du 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 du Traitement, ainsi que les catégories de traitements effectués pour le compte de chaque Responsable du 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 Client

Objet	Fourniture par Pennylane au Client 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	<ol style="list-style-type: none">1. Le personnel des clients, fournisseurs / prestataires du Client2. Toute autre personne dont les données sont traitées par le biais de la Solution (hors Utilisateurs du Client) ; 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	<ol style="list-style-type: none">1. Le personnel des clients, fournisseurs / prestataires du Client<ul style="list-style-type: none">- Identité et coordonnées professionnelles- Données comptables et financières2. 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	<ul style="list-style-type: none">- Durée de conservation en base active : pendant toute la durée des CGSU.- Si votre Expert-Comptable utilise la Solution : durée de conservation en archivage intermédiaire conformément à l'article L123-22 du Code de Commerce des Données à Caractère Personnel contenues dans les documents comptable et pièces justificatives : pendant 10 ans suivant la clôture de l'exercice comptable concerné ou en cas de résiliation des CGSU Comptable par votre Expert-Comptable avant la fin des 10 ans, pendant toute la durée des CGSU Comptable de votre Expert-Comptable.

Appendice 2 : Mesures de sécurité

1. À compter de la Date de Mise à Disposition, Pennylane mettra en place et maintiendra en vigueur les Mesures de Sécurité décrites dans la présente Appendice 2 à la CTD.

2. Sécurité de l'infrastructure. La sécurité des serveurs est assurée par Amazon Web Services (AWS). Pour l'accès informatique au serveur, il est protégé à la fois d'un côté par toutes les mesures de contrôle d'accès mises en place par Heroku et AWS, et de l'autre par les modalités d'authentification détaillée ci-dessous.

3. Sécurité de l'authentification des utilisateurs

a. Authentification des employés de Pennylane au système d'information interne

Chaque employé de Pennylane dispose d'un identifiant de connexion unique, à savoir son adresse électronique Google Workspace sur le domaine Google de Pennylane. Cette adresse électronique, associée à un mot de passe (voir ci-dessous), lui permet d'accéder à Google Workspace et aux applications dont l'authentification repose sur le Single Sign On de Google. Un système de contrôle d'accès permet d'identifier chaque utilisateur et d'empêcher les utilisateurs non autorisés d'accéder aux ressources d'information ou de les utiliser, comme indiqué ci-dessous. Les adresses électroniques de tous les utilisateurs sont vérifiées au moins deux (2) fois par an et toutes les adresses électroniques inactives sont révoquées.

Les utilisateurs sont tenus d'utiliser un mot de passe afin d'obtenir l'accès à toute information électronique tant au niveau du système qu'au niveau du poste de travail.

Au niveau du système, pour accéder à l'espace de travail Google de Pennylane et à toutes les applications qui s'appuient sur Google SSO pour leur authentification, un mot de passe est requis en combinaison avec l'adresse e-mail Google de l'utilisateur de Pennylane. Ce mot de passe doit respecter les règles suivantes :

- Longueur du mot de passe : les mots de passe doivent comporter un minimum de quinze (15) caractères.
- Contenu requis : les mots de passe doivent contenir une combinaison de caractères alphabétiques majuscules et minuscules, de caractères numériques et de caractères spéciaux.
- Changement de mot de passe : les mots de passe doivent être changés tous les trois (3) mois (obligation implémentée techniquement et forçant les utilisateurs à changer le mot de passe).

Au niveau du poste de travail, tous les postes de travail et systèmes physiques de Pennylane sont renforcés avant d'être utilisés. Cela inclut :

- le chiffrement des disques durs.
- la mise en place d'un pare-feu au niveau des systèmes d'exploitation.
- la mise en place d'anti-virus.
- la mise à jour automatique des systèmes d'exploitation.
- la protection des postes de travail par mot de passe.

b. Authentification des employés de Pennylane et des Utilisateurs du Client à la Solution. L'accès des employés de Pennylane à la Solution est protégé par le mécanisme d'authentification unique (SSO) de Google sur le domaine Google Workspace de Pennylane, par lequel Google agit comme un tiers de confiance concernant les alertes de sécurité pour les tentatives potentielles de connexion aux comptes d'un des employés de Pennylane.

Du côté du Client, les Utilisateurs peuvent accéder à la plateforme par le biais d'une authentification multi-facteurs. Lorsqu'un Utilisateur est inactif sur la Solution pendant une certaine période (deux (2) semaines), il est automatiquement déconnecté et doit se reconnecter en utilisant son nom d'utilisateur et son mot de passe pour accéder à nouveau à la Solution. Les mots de passe sont stockés de manière chiffrée avec un algorithme de chiffrement AES 256 bits. Les clés de chiffrement sont déployées conformément aux bonnes pratiques en matière de sécurité informatique afin d'éviter toute fraude ou attaque malveillante.

4. Mesure de chiffrement des clés API et modalités de gestion des clés de chiffrement. Les clés des API de la Solution sont chiffrées. Les clés de chiffrement correspondantes sont générées par le code de l'application sur Heroku. Conformément aux bonnes pratiques cryptographiques, Pennylane interdit la réutilisation extensive des clés de chiffrement et effectue régulièrement une rotation des clés pour générer de nouveaux matériaux cryptographiques. En outre, l'accès aux clés de chiffrement est strictement limité aux développeurs qui doivent accéder à l'application en production. L'accès est limité (« need to know basis ») par la mise en œuvre d'un formulaire de demande de justification obligatoire que les individus sont invités à remplir afin de prouver que l'accès est légitime et sécurisé.

...Appendice 2 : Mesures de sécurité

5. Mesures organisationnelles. Pennylane sensibilise ses employés à la sécurité informatique via l'utilisation du gestionnaire de mots de passe Last Pass, l'utilisation de mots de passe forts, et la conduite régulière de tests auprès des employés pour les risques de phishing. Un audit régulier des nouveaux accès utilisateurs est effectué. Une formation security and privacy est effectuée auprès des employés de Pennylane de manière régulière afin d'affiner leur connaissance des principes fondamentaux des textes réglementaires applicables (en particulier RGPD et DSP2). L'utilisation qui est faite du système cryptographique dans la Solution est contrôlée par l'ensemble de l'équipe, les développeurs collaborant régulièrement dans le respect des bonnes pratiques.

Pennylane sensibilise régulièrement ses développeurs à la forte sensibilité des données qu'ils sont amenés à traiter, mais aussi aux bonnes procédures à suivre lors de cas de transmission d'alerte, notamment en cas de perte ou vol de matériel informatique de la société

6. Sécurité au sein des Sous-Traitants Ultérieurs. Avant de faire appel à des Sous-Traitants Ultérieurs, Pennylane procède à un audit de leurs pratiques en matière de sécurité et de respect de la vie privée afin de s'assurer que ces derniers offrent un niveau de sécurité et de respect de la vie privée approprié compte tenu de leur accès aux données et de l'étendue des services qu'il leur est demandé de fournir. Une fois que Pennylane a évalué les risques présentés par le Sous-Traitant Ultérieur, celui-ci est alors, sous réserve toujours des exigences énoncées dans le paragraphe 18 de la présente CTD, tenu de s'engager à respecter des conditions contractuelles appropriées en matière de sécurité, de confidentialité et de respect de la vie privée.

Appendice 3 : Sous-Traitants Ultérieurs

Pennylane fait appel aux Sous-Traitants Ultérieurs suivant pour la fourniture de la Solution et des Services Afférents :

Nom de l'entité	Localisation des traitements	Services concernés
Amazon Web Services EMEA SARL	Union Européenne	Hébergement des Données du Client
salesforce.com France (Heroku)	Union Européenne	Hébergement de la Solution (code applicatif)
Klippa App B.V.	Union Européenne	OCR (reconnaissance optique de caractère)
CPE Solution	Union Européenne	Migration de données
Teledec	Union Européenne	Transmission de données
Ocean	Union Européenne	Infrastructure de données
Mindee	Union Européenne	OCR (reconnaissance optique de caractère)
Confluent	Union Européenne	Infrastructure de données
Zest	Union Européenne	Messagerie vidéo pour les équipes support
Chift	Union Européenne	Connecteur intégré
LearnWorlds	Union Européenne	Plateforme d'académie en ligne
Webhelp	Union Européenne	Support applicatif
Intercom	Union Européenne	Support applicatif
Birdie	Union Européenne	Support applicatif
Pusher	Union Européenne	Notification et messagerie in-app
Seven.io	Union Européenne	Messagerie
Zendesk	Union Européenne	Support applicatif

Annexe 3 : 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 Réelle / par Disponibilité Totale Programmée x 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 Client ou tout Utilisateur en violation des CGSU 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 CGSU; 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 Client ou d'un tiers (par exemple réseau Internet du Client) ; toute indisponibilité causée par les Données du Client.

« **Maintenance de la Solution** » désigne le temps (en minutes) pendant lequel la Solution n'est pas accessible au Client 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 Client 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 Client 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 Client pour le mois pendant lequel la disponibilité a été affectée.

Pour bénéficier de l'un des crédits SLA décrits ci-dessus, le Client doit en informer Pennylane (ou, pour tout Client Indirect, son Expert-Comptable ou son Intégrateur, qui en informera Pennylane) dans un délai de trente jours à compter du moment où le Client devient éligible pour bénéficier d'un crédit SLA. Le non-respect de cette exigence entraînera la perte du droit du Client 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 Client. Les crédits SLA susmentionnés constituent le seul et unique recours du Client et la seule et unique responsabilité de Pennylane en cas de violation de l'accord de niveau de service. Les informations de statut et de disponibilité de la Solution sont mises à disposition du Client sur la page <https://status.pennylane.com/>.

Annexe 4 : Conditions et modalités de support

Annexe 4-A : Support Pennylane

La présente Annexe 4-B s'applique pour tous les Clients pour lesquels le support est entièrement effectué par Pennylane, c'est-à-dire tous les Clients sauf les Clients mentionnés en Annexe 4-B.

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 CGSU. Les termes en majuscules ont la signification qui leur est donnée dans les CGSU.

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 CGSU.

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 Client et toutes Données du Client 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 de 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 Clients 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 CGSU sont en vigueur, et n'aura aucune obligation de fournir des services de support après l'expiration ou la résiliation des CGSU.

Annexe 4-B : Support partagé

La présente Annexe 4-B s'applique au Client Indirect pour lequel le support de premier niveau est effectué par l'Expert-Comptable ou un Intégrateur Affilié en vertu de son contrat avec celui-ci.

Le support de premier niveau auprès des Utilisateurs du Client est effectué par l'Expert-Comptable ou l'Intégrateur Affilié sous sa responsabilité et dans des modalités qu'il définit. Celui-ci répondra aux questions du Client aux moyens d'une équipe support dédiée formée à la Solution Pennylane par Pennylane, et pourra escalader à Pennylane les questions de support non résolues selon les modalités de support de second niveau détaillées dans son contrat avec Pennylane. L'équipe support de Pennylane pourra alors assister l'Expert-Comptable ou l'Intégrateur Affilié 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 de Client et/ou (ii) impersonnaliser l'Utilisateur du Client 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 transmise par l'Expert-Comptable ou l'Intégrateur Affilié.

Dans le cas où un Utilisateur du Client effectue une demande de support auprès de Pennylane directement, Pennylane redirigera l'Utilisateur à l'équipe support de l'Expert-Comptable ou de l'Intégrateur Affilié.

Merci

